



## La interacción laboral en redes sociales móviles. El uso de los modos como estrategia de atenuación

Valentina Noblía<sup>1</sup>

Recibido: 15 de diciembre de 2017/ Aceptado: 10 de enero de 2018

**Resumen.** Los teléfonos inteligentes vehiculizan una parte importante de las interacciones informales que se producen en el ámbito del trabajo, en especial a través de redes sociales como WhatsApp. El contacto continuo y dinámico tiene como efecto inevitable la flexibilización de la distancia propia de las relaciones en ámbitos institucionales; no obstante, la asimetría que establecen esos roles y funciones no desaparece y estos intercambios se convierten en verdaderas zonas de riesgo para los vínculos interpersonales. En el marco de este trabajo, nos proponemos presentar desde una perspectiva multimodal (Kress 2010) algunas de las estrategias discursivas (Menéndez 2005) que se articulan a partir de recursos que proveen los diferentes modos semióticos, con el objetivo de atenuar (Briz Gómez 2010, Lavandera 1986, Martin y White 2005) el conflicto, los malentendidos y gestionar una conversación que se plantea en términos informales, pero que se encuadra en ámbitos institucionalizados (Drew y Sorjonen 2000), definidos por relaciones asimétricas.

Los resultados presentados en este trabajo surgen del análisis de un corpus mayor sobre interacción en redes sociales, que incluye las redes móviles como WhatsApp. En este caso particular, tomaremos ejemplos de cinco casos de conversaciones grupales en ámbitos institucionales, que serán, no obstante, contrastadas con casos de usos informales en ámbitos familiares o entre amigos. Este trabajo se encuadra teórica y metodológicamente en el análisis del discurso (Lavandera 1985) desde una perspectiva interaccional y multimodal (Goodwin 1995, Kress 2003, 2010).

**Palabras clave:** Redes sociales móviles, interacción en ámbitos institucionales, estrategias discursivas, atenuación

### [en] Workplace interaction in mobile social network. Using modes as mitigation strategies

**Abstract.** Most informal interactions that take place in the workplace are transmitted by smartphones, especially through social networks such as WhatsApp. Inevitably, this continuous and dynamic contact may lead to a “flexibilization” of distance, which normally characterizes relationships in institutional settings. However, this does not mean that the established asymmetry of roles and functions disappears and, therefore, these exchanges constitute real “risk zones” for interpersonal relationships. Following a multimodal perspective (Kress 2010), this article presents some discourse strategies that combine resources provided by different modes, aiming at mitigating (Briz Gómez 2010, Lavandera 1986, Martin & White 2005) conflicts and misunderstandings and thus managing informal conversation. It is important to consider that these exchanges take place in institutional settings (Drew & Sorjonen 2000), defined by asymmetric relationships.

---

<sup>1</sup> Universidad de Buenos Aires  
E-mail: valentina.noblía@gmail.com

The results presented in this article arise from the analysis of a larger corpus on interaction in mobile social networks, which includes mobile networks as WhatsApp. To this purpose, we will contrast examples of five cases of group conversations in institutional settings with cases of informal uses in family settings or among friends. The theoretical and methodological framework of this article is discourse analysis (Lavandera 1985) from an interactional and a multimodal perspective (Goodwin 1995, Kress 2003, 2010).

**Keywords:** Mobile social networks, interaction in institutional settings, discourse strategies, mitigation

**Cómo citar:** Noblía, V. (2018): La interacción laboral en redes sociales móviles. El uso de los modos como estrategia de atenuación, en *Círculo de lingüística aplicada a la comunicación* 73, 77-102.

**Índice.** 1. Introducción. 2. Marco teórico. 2.1. La comunicación mediada por teléfonos móviles. 2.2. Las redes sociales móviles (WhatsApp) en los ámbitos institucionales. 2.3. La atenuación como estrategia discursiva. 3. Metodología y corpus. 4. Discusión: La alternancia de modos como estrategia de atenuación en contextos institucionales. 4.1. Preservar la relación interpersonal a través de la ambigüedad. 4.1.1. Eludir la amenaza a la imagen de un superior, preservando el flujo conversacional. 4.1.2. Reorientar la imposición de un pedido para evitar la lesión de la imagen del otro. 4.2. Justificar multimodalmente: el peso de la evidencia visual. 4.3. Negociar la distancia social alternando los modos verbales orales o escritos. 4.3.1. Negociar las posiciones y roles institucionales. 5. Conclusiones. Bibliografía.

## 1. Introducción

En este trabajo nos focalizamos en la dimensión interpersonal de los intercambios comunicativos en ámbitos de trabajo. En particular, nos interesa analizar los procesos de negociación de las relaciones interpersonales en el desarrollo de tareas en común, en el marco de contextos institucionales concretos.

Un aspecto central a tener en cuenta en estos procesos es la caracterización de las relaciones sociales en términos de lo que (metafóricamente) se entiende como vínculos horizontales y verticales. Los primeros están asociados a la distancia social y los segundos a las relaciones de poder (Poynton 1990). En ese doble anclaje, se definen los grados de formalidad/informalidad que los participantes administran de manera dinámica, según las variaciones situacionales y el devenir interaccional.

Estas nociones no siempre son claras, ni están fijadas de una vez para siempre a una identidad posicional o a un rol definido, sino que van adaptándose a los estilos y pautas culturales de cada institución, y también a las particularidades idiosincráticas de quienes asumen esos papeles.

Los ámbitos institucionales son complejos por la diversidad de espacios, actividades y relaciones que ponen en juego; son ámbitos que varían en términos de mayor/menor formalidad. Si bien las rutinas, las ceremonias, los protocolos, las formalidades son sus características más evidentes, en ellos, los intercambios informales canalizan gran parte de la labor diaria, no sólo en espacios concretos de trabajo como puede ser la oficina, sino también en los encuentros casuales a la hora del almuerzo o en los pasillos.

En la actualidad, a esos escenarios concretos, se les suman los espacios virtuales, habilitados por las tecnologías. Los dispositivos móviles han abierto

nuevos medios de contacto que concentran el flujo principal de esa interacción interpersonal. Entre ellos, se destacan los usos diádicos o grupales de WhatsApp, que conforman redes sociales dinámicas y orientadas al trabajo cooperativo.

El contacto fluido e inmediato a través de estos medios se articula a través de las pautas y convenciones de la conversación en su forma más naturalizada, desdibujando las distancias y roles, los que no obstante, se mantienen. Los participantes son conscientes de su peso, que variará según la frecuencia y grado de contacto interpersonal y el tipo de tarea en común. En este marco contextual, uno de los fenómenos discursivos que pone en evidencia esta complejidad interpersonal es la atenuación.

El objetivo de este trabajo es, por lo tanto, analizar algunas de las estrategias discursivas (Menéndez 2005) que se articulan a partir de recursos que proveen los diferentes modos semióticos, con el fin de atenuar y prevenir (Lavandera 1986, Briz Gómez 2003, Martin y White 2005, Briz Gómez y Albelda Marco 2013, ) el conflicto, los malentendidos y gestionar una conversación que tiene un propósito claro (lograr una meta o realizar una tarea concreta), en un contexto que habilita registros informales, aun cuando se plantee en un marco institucional definido por relaciones asimétricas (Drew y Sorjonen 2000).

## **2. Marco teórico**

En este trabajo, concebimos los textos en el marco de las prácticas sociales en las que se realizan, entendiendo que los significados se construyen en la interacción social, como procesos dinámicos y contextualmente situados, que involucran la negociación activa de sus participantes.

El discurso es una unidad básicamente multimodal, en la medida en que se realiza en una simultaneidad de modos (Kress 2010) que se representan a través de las opciones de los distintos sistemas semióticos, efectivamente actualizadas en una instancia particular. Siguiendo la definición que aportan Halliday y Martin (1993: 36) para caracterizar al lenguaje verbal, los diferentes modos semióticos se definen como la organización simbólica de un texto, el estatus que ese modo tiene y su función en el contexto, que incluye el medio y el canal. Kress y van Leeuwen (2001) consideran los modos como una organización abstracta de un material específico, trazada en la semiosis de una cultura a través de prácticas concretas. Cada modo aporta un efecto experiencial e interpersonal particular: escuchar una palabra no es lo mismo que ver un color. Las asociaciones de significado factibles de ser organizadas visualmente no son las mismas que las que pueden organizarse a través del lenguaje verbal. Todos los aspectos materiales y los modos que se ponen en juego en un texto multimodal contribuyen a su significado.

En los medios digitales, las posibilidades técnicas de articular recursos de diferente naturaleza semiótica son múltiples, de ahí que resulte relevante su análisis para comprender el fenómeno de la atenuación en este tipo de intercambios.

### **2.1. La comunicación mediada por teléfonos móviles**

La vida de las tecnologías de la comunicación es breve e intensa. Al uso masivo de un dispositivo o programa suele sucederle inmediatamente otro nuevo que

plantea nuevas posibilidades. Este proceso comienza a mediados de los años 90 del s. XX con el uso de los canales de chat, se consolida a fines de 2000 con el surgimiento de las redes sociales y culmina con el desarrollo de las tecnologías móviles y los teléfonos inteligentes, los que por su portabilidad y el precio se han masificado, provocando cambios de índole social y comunicativa (Baron 2013, Goggin 2013).

¿Qué hace a la comunicación mediada por teléfonos móviles diferente de la que se realiza a través de los medios tradicionales mediados por nuevas tecnologías? El cambio más evidente fue permitir la conectividad social durante el desplazamiento, por lo que habilitaron la comunicación en cualquier instancia de la vida cotidiana. Este aspecto no es menor y responde a una evolución en los medios que pasan de ser fijos (computadoras de escritorio) a ser portables (tabletas, netbooks y notebooks) y, finalmente, móviles (teléfonos). Esa gradualidad implicó una progresión en las posibilidades de uso en circunstancias espacio-temporales muy diversas de la vida diaria (Noblía 2017a). La zonificación (Goffman 1974) que planteaba en sus orígenes la comunicación mediada por nuevas tecnologías, restringida a determinados espacios (la casa, la oficina o los cibercafés) y tiempos (los momentos libres, la noche), se fue redefiniendo y ampliando, hasta posibilitar el flujo de la comunicación, aun en aquellos intersticios del día y contextos en los que no era posible (Noblía 2017a). Las implicancias interpersonales y sociales de una comunicación que puede darse en “cualquier tiempo”/“cualquier lugar” son muchas, en especial, para la cultura del trabajo que impuso la globalización. La creencia de una presencia constante de nuestros contactos modificó las expectativas respecto de los tiempos de respuesta que suponían los medios tradicionales, incluso los mediados por internet, con consecuencias directas para los vínculos interpersonales, en especial para el ámbito laboral.

Uno de los efectos más inmediatos de estos medios se vincula con el grado de contacto que habilitan: la conexión a través de mensajes breves pero frecuentes a lo largo del día ha provocado la aparición de rituales que intensifican la cohesión social, en la medida en que cubren las brechas que se plantean entre los encuentros cara a cara. Pero, al mismo tiempo, han generado nuevos modos de control sobre la dimensión privada de las personas, con efectos no siempre positivos. Uno de los ejemplos más claros es el “clavar visto” (*double-check*), señal gráfica (una doble tilde en color azul) que indica que el receptor ha recibido el mensaje, aunque no lo responda, y que generalmente provoca malentendidos (Noblía 2007, 2017a).

En estas interacciones, la concepción del espacio cambia por varias razones:

- a) Se torna ubicua, dinámica y mutable: los procesos de desplazamiento no definen una instancia física y socialmente estable de la interacción. El correlato de lo que antes era cerca/lejos se desplaza hacia una nueva dimensión: conectado/desconectado y que poco tiene que ver con la distancia física real de los participantes. En un mismo diálogo los interlocutores pueden ir cambiando de contextos, pasar de instancias públicas a privadas, informales a formales, laborales a recreativas, etc., o combinar ambas sin orden de continuidad.

- b) Plantean un grado alto de inmersión que afecta la relación en presencia, cara a cara. Así, las normas de comportamiento social en los espacios públicos (el trabajo, la escuela o las reuniones sociales) y privados (almuerzos y cenas familiares) se cruzan provocando interrupciones, distracciones y conflictos.

En el caso particular de las aplicaciones de mensajería, como el WhatsApp, estas habilitan formas mixtas de comunicación que combinan recursos que provienen de la oralidad, la escritura y demás posibilidades audiovisuales, los que – a diferencia de los chats escritos en los que la escritura reproducía la oralidad por transliteración o la introducía a través de links de audio o video – se insertan directamente, dando lugar a formas efectivamente mixtas o híbridas (Noblía 2012, 2017a, 2017b). La articulación intermedial de los textos (Helles 2013) permite a los usuarios evaluar las funcionalidades de cada uno de estos modos semióticos, según las restricciones y condicionamientos de los contextos.

En los ámbitos institucionales, estas restricciones responden a tres criterios:

- a) Las condiciones materiales de realización del mensaje, en otras palabras, la posibilidad o no de escribir o hablar (por ejemplo, escuchar un mensaje de voz en medio de una reunión resulta inadecuado; responder por escrito es imposible si se está conduciendo).
- b) Las ventajas comunicativas de elegir un medio u otro (desarrollar un argumento o narrar un suceso implica un esfuerzo mayor de tipeo, por otro lado, la voz permite modular los tonos, el ritmo, la prosodia). Si se trata de una transacción simple de pregunta/respuesta o la transmisión de información que conviene que quede registrada, la escritura resulta el modo más eficaz.
- c) La expresividad del mensaje. La elección de un modo verbal oral u escrito para expresar los significados implica necesariamente hacer cosas distintas a través del lenguaje (Halliday 1985). Esta consideración se complejiza cuando el lenguaje confluye con otros modos de distinta naturaleza semiótica. Tal como plantea Kress (2003: 35): “The modes which occur, together with the language-modes of speech and writing, on pages or screens, are constituted on different principles to those of language; their materiality is different; and the work that cultures have done with them has differed also.”

Las tecnologías móviles traen la oralidad a la interacción mediada por las nuevas tecnologías, pero no la oralidad de los contextos cara a cara, sino una mediatizada e integrada en procesos multimodales digitales más complejos. Los diferentes recursos semióticos combinados le aportan a los usuarios de la lengua diferentes materialidades, distintos modos de significar que son explotados funcionalmente.

## **2.2. Las redes sociales móviles (WhatsApp) en los ámbitos institucionales**

Consideramos como interacción institucional aquella que – más allá de que se realice en marcos institucionalizados como escuelas, tribunales, hospitales o empresas – está orientada hacia una meta particular y en la que la conducta de los participantes, sus roles e identidades están condicionados y definidos por las pautas y la cultura de esa institución (Drew y Heritage 1992, Drew y Sorjonen 2000). En ese sentido, la interacción en ámbitos institucionales responde y está orientada a la consecución de una meta, de acuerdo con procedimientos y pautas

– de mayor o menor formalidad –, que restringen lo que es pertinente en cada caso. También, los intercambios en estos contextos activan marcos inferenciales y procedimientos particulares que son centrales para el desempeño, la comunicación y los objetivos institucionales (Levinson 1992).

Las interacciones en WhatsApp son cada vez más frecuentes en estos ámbitos. La organización estructural de estos intercambios – en general – varía según sea la interacción diádica o grupal. En el primer caso, por ejemplo, las secuencias de inicio y cierre son habituales, y en ellas se dan los actos de habla destinados a la comprobación de la disponibilidad de canal, los saludos de apertura y cierre que delimitan – en la mayoría de los casos – cada interacción. En los grupales, en cambio, la activación del canal y el inicio del intercambio se dan por supuestos. El diálogo se plantea en una continuidad que sólo presenta, a lo largo del tiempo, diferencias en términos de tópicos, sin cierres ni aperturas. La expectativa de la presencia constante del grupo garantiza esta continuidad.

Otro de los aspectos a resaltar es que estas interacciones – por defecto – activan registros informales (Halliday 1978), aun en sus usos laborales o profesionales. La inmediatez del intercambio y el contacto permanente van construyendo un contexto de cercanía afectiva que desdibuja la distancia social y las jerarquías que otros espacios institucionales refuerzan. Este fenómeno se vincula con lo que Fairclough (1994) ha definido como la conversacionalización de los ámbitos públicos.

Si bien la informalidad es la pauta en estas conversaciones, es interesante observar los diferentes patrones que se activan en cada contexto en particular. La definición de los roles y jerarquías no es uniforme; hay contextos que refuerzan estas posiciones y las identidades institucionales están claramente definidas, y hay otros en los que estos vínculos son más lábiles. No obstante los estilos de cada institución, las asimetrías perviven adoptando otras modalidades, como veremos más adelante, demostrando que la distancia social y las relaciones de poder se sostienen aun bajo la ilusión de simetría que propone la conversación informal.

### 2.3. La atenuación como estrategia discursiva

La atenuación es una operación lingüística estratégica que apunta a minimizar lo dicho o el punto de vista en una interacción (Briz Gómez 2003, Briz Gómez y Albelda Marco 2010). Es una actividad retórica estratégica de minimización de la fuerza ilocutiva y del papel de los participantes en la enunciación para lograr llegar con éxito a la meta prevista. En ese sentido, Briz Gómez y Albelda Marco (2013) consideran que:

como *categoría pragmática*, es una estrategia de distanciamiento del mensaje, lo que hace que el productor no se responsabilice de una parte o de todo lo dicho o hecho, esto es, que el grado de certeza que imprime o su compromiso con esa verdad sea menor, todo ello para “prevenir”, “curar” o “autoprotegerse”. Una *actividad estratégica interaccional*:

- *argumentativa*, de mitigación, minoración o debilitamiento de la fuerza de las acciones;
- *conversacional*, para evitar tensiones y conflictos, y
- *social*, de acercamiento al otro o para no alejarse demasiado de este;

a partir de la cual se pretende ser efectivo y eficaz, esto es, conseguir los fines previstos o, como decíamos, lograr el acuerdo o aceptación del otro (aunque solo sea una aceptación social) (Briz Gómez y Albelda Marco 2013: 311).

La atenuación – y su contrapartida, la intensificación – operan en el plano de las relaciones interpersonales (Martin y White 2005, Briz Gómez y Albelda Marco 2013). Ambas son estratégicas, porque implican un comportamiento intencional orientado a lograr la eficiencia y el cumplimiento de los propósitos comunicativos, a la vez que preservar las relaciones interpersonales y sociales. La primera – objeto de este trabajo – apunta a lograr el acuerdo o evitar/mitigar el desacuerdo, a conseguir cumplir un objetivo comunicativo, a evitar o minimizar el rechazo del otro, a cuidar la imagen, entre otras funciones. El grado de atenuación de un recurso dependerá de las posibilidades de aceptación que – a juicio del hablante – este tendrá sobre el oyente. Su eficacia lingüística/semiótica depende de la eficacia social (Briz Gómez y Albelda Marco 2010). En ese sentido es un “mecanismo estratégico de distanciamiento lingüístico del mensaje y, a la vez, de acercamiento social”:

El yo mitiga o debilita la fuerza ilocutiva, de tal manera que logra así distanciarse de su mensaje para acercarse (social y afectivamente) o no alejarse demasiado del otro o de terceros, buscando la consideración y aprecio de los interlocutores o afectados, velando e incrementando las relaciones interpersonales, intentando que dichas relaciones no se deterioren o disminuyan, evitando o minorando tensiones y conflictos interaccionales (Briz Gómez y Albelda Marco 2013: 293).

La atenuación puede afectar a diversos elementos del proceso comunicativo: a los participantes, a la relación entre ellos, al mensaje. Según Briz Gómez y Albelda Marco (2010), pueden reconocerse como procedimientos de atenuación lingüística, entre otros, los siguientes: la indeterminación de la cantidad y calidad de lo dicho, la expresión de duda o incertidumbre, la despersonalización, la expresión de restricciones, las justificaciones y explicaciones, las correcciones y reformulaciones, la implicación del interlocutor en lo dicho por el hablante y los pedidos indirectos.

Esta actividad estratégica es interdependiente del contexto situacional: a mayor coloquialidad o inmediatez comunicativa, menor actividad atenuadora, ya que hay un menor control sobre lo producido, se relajan las relaciones interpersonales y el cuidado de la imagen propia y ajena; a mayor formalidad, menor relajación lingüística, pragmática y social, mayor frecuencia de la atenuación. La atenuación aparece en mayor grado con los registros más formales y cuando el discurso está más planificado; también es frecuente en conversaciones formales, debates o tertulias (Briz Gómez y Albelda Marco 2013).

Estos autores proponen tres funciones o estrategias generales de atenuación: a) la de autoprotección o salvaguarda del yo, orientada a aminorar la responsabilidad ante ciertas personas, temas o circunstancias; b) la de prevención de la lesión de la imagen y conflictos; c) la de curar o reparar la amenaza a la imagen del otro. Las principales tácticas son la despersonalización y la relativización.

Desde otra perspectiva, Lavandera (1986) sostiene que la funcionalidad de las lenguas humanas no se agota en las posibilidades de referir de manera unívoca sino que también provee recursos para expresar en forma vaga, hacer entender lo que no se dijo y dejar abierta la posibilidad para retractarse. Estas funcionalidades de las lenguas se vinculan con un aspecto particular de la dimensión social del uso del lenguaje que tiene que ver con el hecho de que en ninguna sociedad existe “una libertad total e igualitaria” para hablar y, además, hay temas tabú sobre los que resulta complicado hablar abiertamente. Por eso, la lengua provee recursos de diferente sutileza que permiten administrar el grado de explicitud de lo dicho. Así, del mismo modo en que podemos ser directos, explícitos e, incluso, redundantes, también podemos ser alusivos, imprecisos, referir sin nombrar, entre otras cosas. Lavandera (1986: 21) propone una serie de estrategias gramaticales que se utilizan en el español rioplatense con función mitigadora. Entre ellas pueden mencionarse aquellas que permiten eludir la designación explícita del agente de una acción, oponer sintagmáticamente acciones mitigadas a otras designadas explícitamente, el empleo de construcciones comparativas, la organización tema-remata, la omisión de las referencias del emisor y el receptor (Lavandera 1986: 22-27). Estos recursos lingüísticos permiten reconocer el comportamiento intencional y ver su distribución en diferentes discursos para poder formular, posteriormente, hipótesis extralingüísticas que se vinculen con ellos.

Los diferentes enfoques del fenómeno de la atenuación reconocen que los recursos que articulan estas estrategias pueden ser de diferente naturaleza – verbales, visuales, entonacionales, gestuales – y, generalmente, pueden aparecer combinados. Tomando como referencia los antecedentes teóricos mencionados, consideramos que en los entornos digitales, las posibilidades semióticas para la atenuación se complejizan, al integrar recursos semióticos que provienen de modos semióticos diferentes, que previo a la aparición de las nuevas tecnologías se consideraban excluyentes. En los intercambios que se llevan a cabo a través de medios digitales, se amplían las posibilidades de articular recursos propios de los textos orales con los que proveen la escritura o los textos audiovisuales, conformando estrategias multimodales de atenuación discursiva (Noblía 2009, 2012, 2017a, 2017b).

### **3. Metodología y corpus**

La metodología de este trabajo es cualitativa (Guba y Lincoln 1994). El enfoque del análisis de los textos es multimodal (Kress 2010) en la medida en que los textos digitales habilitan nuevos modos de articular simultáneamente diferentes recursos semióticos: verbales (orales y escritos), audiovisuales y gráficos. Para el análisis lingüístico tomamos como base los conceptos de la Lingüística Sistémico Funcional (Halliday 2004) y las investigaciones que provienen de la pragmática lingüística y sociocultural y del análisis del discurso, que han abordado el estudio de la atenuación y su vinculación con la relación interpersonal y social de los participantes en la interacción (Lavandera 1985, Briz Gómez 2003, Briz Gómez y Albelda Marco 2010, Briz Gómez y Albelda Marco 2013). Por último, desde una perspectiva interaccional (Goffman 1974, 1981, Goodwin 1995), analizaremos la negociación interactiva y conversacional del discurso.



Los textos analizados provienen de un corpus mayor sobre interacción en redes sociales y redes sociales móviles, entre 2013 y 2017. En una primera etapa, la investigación se focalizó sobre la interacción en grupos sin propósitos específicos. Posteriormente, y con una finalidad contrastiva, el análisis abordó interacciones grupales con propósitos específicos, vinculados a grupos de autoayuda. En la actualidad, la investigación continúa analizando intercambios a través de esta aplicación en contextos institucionalizados, en particular, se enfoca en el uso de los dispositivos móviles en entornos laborales.

El corpus de este trabajo consiste en 35 conversaciones grupales y diádicas en WhatsApp, en diferentes instituciones civiles, estatales, judiciales y académicas de la Argentina, de las que se extrajeron cinco casos para ejemplificar los aspectos analizados en este trabajo. La fecha que abarca esta muestra va de diciembre de 2015 a noviembre de 2017.

Los casos objeto de análisis fueron aportados por los mismos participantes de la interacción. Para ello, se contactaron personas cuyo lugar de trabajo fuera un ámbito institucional y utilizaran la aplicación de WhatsApp con fines laborales. El material fue aportado voluntariamente por los mismos participantes, que en algunos casos, enviaron los historiales completos de la interacción del grupo, con los archivos de imágenes, video y audio adjuntos y, en otros, las capturas de pantalla de las secuencias elegidas para el análisis. Con el fin de contar con algunos datos etnográficos, se realizaron entrevistas informales para recabar datos sobre la función del grupo, la finalidad de esos intercambios y una descripción general de los perfiles laborales de cada participante. Con el fin de preservar la identidad de las personas y las instituciones implicadas, se invisibilizaron los datos filiatorios, los que fueron reemplazados por iniciales para lograr su identificación en la lectura.

#### **4. Discusión: La alternancia de modos como estrategia de atenuación en contextos institucionales**

En el marco de este trabajo presentaremos cinco casos en los que se pueden observar estrategias de atenuación, basadas en la elección y articulación de diferentes modos semióticos. Las funciones de estas estrategias son de diferente índole, aunque todas vinculadas a preservar la relación interpersonal y evitar el conflicto, o al menos, el malentendido en interacciones marcadas por la asimetría de roles.

##### **4.1. Preservar la relación interpersonal a través de la ambigüedad**

Los emoticones (íconos recreados a partir de combinaciones tipográficas) y los emojis (imágenes prediseñadas que representan gestos, objetos, animales, elementos de la naturaleza, medios de transporte, etc.) son uno de los recursos más estereotipados de la escritura multimodal en medios digitales (Crystal 2001, Sampietro 2016). El emoticon recrea gráficamente – y de una manera bastante limitada – uno de los aspectos principales de la comunicación gestual en la interacción cara a cara que es la expresión facial de la emoción (Ekman y Friesen 2003).

Estos recursos gráficos tienen diferentes funciones en la interacción: operan principalmente como indicadores modales y evaluativos de cómo debe

interpretarse lo que se dice, cuál es la actitud del hablante, qué gestos estaría representando; también funcionan como recursos de puntuación y marcas de cierre de secuencias, y otros usos metapragmáticos y contextualizadores (Noblía 2009, 2012). No obstante, la función originaria está vinculada a la desambiguación del mensaje (Sampietro 2016).

Existen dos diferencias fundamentales entre estos recursos multimodales y los que se dan en los encuentros cara a cara. La primera es la *no simultaneidad* (Yus 2001): a diferencia de lo que sucedería en una situación cotidiana, el gesto que repone un emoticon no se da en simultáneo con la emisión de las palabras, ya que debe ajustarse a la linealidad tipográfica de la escritura. Aunque a veces (y eso requiere un esfuerzo extra) puede intercalarse con un fin expresivo o formar parte de las palabras, los emoticones, generalmente, ocurren en posición final o inicial, como la mayoría de los recursos gráficos de la puntuación. La segunda es la *no espontaneidad*: si bien puede ponerse en duda el grado de espontaneidad que existe en las exclamaciones, onomatopeyas y gestos en la conversación cara a cara, en el caso del chat y los mensajes digitales, su incorporación es deliberada y voluntaria.

Aunque estos recursos son estereotipados y codificados como expresión convencional de gestos y acciones determinados por una cultura, no siempre hay consenso respecto de su significación y pueden ser ambiguos. En los WhatsApp de grupos organizados con un propósito específico y en ámbitos formales, el repertorio de emoticones es limitado. La mayoría cumple funciones pragmáticas concretas más que interpersonales, como sí puede observarse que es frecuente en los grupos familiares o entre amigos. Los emoticones que indican acuerdo o conformidad – las sonrisas, el *ok* y el pulgar para arriba (👍😊) – suelen ser los más recurrentes (Sampietro 2016).

A continuación presentaremos tres ejemplos que dan cuenta de estrategias que se basan en el uso del emoji con finalidad atenuadora.

#### **4.1.1. Eludir la amenaza a la imagen de un superior, preservando el flujo conversacional**

El ejemplo 1 (Ej. 1) se corresponde con un chat grupal del departamento de ceremonial y protocolo de una institución pública. En este sector trabajan profesionales en relaciones públicas y comunicación. Este grupo depende jerárquicamente del Consejo de Administración de la entidad, y más específicamente de dos consejeros que operan como nexos y jefes del sector. En el grupo de WhatsApp participan los dos consejeros y cuatro empleadas (profesionales).

En la secuencia seleccionada, J (miembro del Consejo y jefe directo de V) y V (responsable de Ceremonial y empleada del sector) se encuentran coordinando la fiesta que la institución va a realizar para celebrar su aniversario. Hace poco tiempo que trabajan juntos pero la relación es abierta e informal. El tópico de la secuencia se vincula con la organización del aniversario de la institución. De este grupo depende la contratación del catering de la fiesta, que debe ser aprobado por el Consejo. Uno de los consejeros que evaluará el menú es celíaco y activo defensor de los derechos alimentarios. Su activismo es público y, por lo tanto, reconocido por todos los que participan del grupo.

(1) 30 de diciembre de 2015

1. J: Chicas, recuerden pedir para la degustación un plato de comida para celíacos [11:33]
2. V: Ya se lo dijimos [11:33]
3. J: No vaya a ser que...[11:33]
4. V: 😊 [11:34]
5. J: 👍 [11:34]

En el turno 1, J les recuerda a las empleadas que participan del grupo sobre la necesidad de tener en cuenta un menú para la cena con opciones para celíacos. V le responde (turno 2) que ya le informaron a la empresa de ese requerimiento. En el turno 3, J viola la máxima conversacional de cantidad, a través del acto de habla de advertir en el que omite el contenido proposicional y, de ese modo, provoca la implicatura. Ese contenido no expresado es, no obstante, un supuesto compartido que le permite reponer a V el chiste/burla de J. El reconocimiento de la intención por parte de V queda claro al responder con el emoji de la carita sonriente.

La posibilidad de hablar explícitamente o hacer un chiste sobre otro consejero (un tercero ausente), por escrito y con empleados de la institución, resulta una actitud riesgosa para J, por varias razones: porque V es una subordinada suya pero también del consejero celíaco, y porque él tiene la misma posición jerárquica que aquel. Para atenuar la fuerza ilocutiva de la burla, J apela a la indireccionalidad y articula el acto en dos turnos. En el primero contextualiza el tema: la frase *comida para celíacos* opera como marco que activa los supuestos compartidos por el grupo. En el tercero, introduce la advertencia sin hacer explícito el contenido de la misma, dejando en manos de su interlocutora la responsabilidad de reponerlo (*no vaya a ser que...*). La indeterminación de esa expresión le permite aludir a su colega sin mencionarlo (Lavandera 1986, Briz Gómez y Albelda Marco 2013), o sea, sin tener que hacerse responsable de lo dicho. Esta violación ostensible de la máxima de cantidad desencadena la inferencia de V, quien en el turno 4 apela a otra estrategia de atenuación (la ambigüedad) para no asumir la responsabilidad delegada implícitamente.

Si tomamos la interacción desde la perspectiva de V, la situación también es compleja en términos de vínculos interpersonales e institucionales. La tensión se plantea por la dualidad de ser solidaria a la burla implícita de J y, al mismo tiempo, no asumir explícitamente esa complicidad, que implicaría burlarse abiertamente de uno de sus jefes. Para resolver este conflicto comunicativo, V recurre al emoji, que en este caso opera como recurso mitigador de las dos acciones que están dirigidas a la imagen de sus superiores: tanto a la de J como a la del consejero celíaco. La opción elegida por V es estratégica, en la medida en que ese emoji repone un gesto positivo (la carita sonriente), el que en el paradigma valorativo de los emojis, es además relativamente neutro. De ese modo, a) coopera con J cerrando el par, en el turno asignado; b) acepta compartir el acto descortés, pero utilizando un recurso visual ambiguo, que no explicita una acción concreta sino la aceptación del implícito; y c) no participa activamente en el ataque a la imagen de su superior (el consejero celíaco). Su estrategia es efectiva en la medida en que J, en el turno 5, aprueba la opción elegida con otro emoji, el del pulgar para arriba, que tal como indica Sampietro (2016) opera

como un emblema de un gesto convencional que se utiliza en forma intencional para expresar que todo va bien, en este caso, que hay acuerdo, conformidad, que le “gusta” (al decir de Facebook) la respuesta. Tal como señala esta autora y puede observarse en este caso, el emoji tiene la particularidad de aparecer en posición final de la secuencia para cerrarla, sin requerir otra intervención por parte del destinatario.

En el marco de una interacción que supone relaciones formalmente asimétricas – aunque flexibles –, el emoji le permite cumplir a V varios objetivos a la vez: uno interaccional, en el sentido de sostener el flujo conversacional; otro vincular: alinearse a su jefe, reivindicando los supuestos compartidos; y, otro preventivo, de preservación de su relación con su otro jefe, al no vulnerar abiertamente su imagen. El marco de relaciones asimétricas se mantiene sin riesgos, a la vez que los lazos interpersonales se refuerzan y se comprende el mensaje claramente.

Otro caso similar, pero con aristas diferentes, es el que presentamos a continuación (Ej. 2). En este caso, la imagen puesta en cuestión es de uno de los participantes del intercambio y que cumple un rol jerárquico. El segundo ejemplo se corresponde con una conversación más larga en el Departamento de Medios de una institución pública, vinculada con temas inmobiliarios. El grupo está formado por dos jefes (I y S), que cumplen cargos de gestión institucional y tres empleadas de planta permanente (F, E y L) que trabajan en el contacto con la prensa y la comunidad. La conversación se abre – como es habitual en los grupos de WhatsApp – sin los rituales de saludo. Se va directamente al grano. En este caso, el tópico se vincula con las repercusiones en los medios de comunicación que tuvo una campaña de concientización sobre los derechos de los ciudadanos a la información, que llevó a cabo la entidad.

(2) 4 de marzo de 2016

1. E: Llamaron varios periodistas y vino uno a consultar por su casa [13:29]
2. I: Fuerzalos a construir una torre y los convertirás en hnos si quieres que se odien arrojales un poco de alpiste. (Saint Expuery) [13:47]
3. E: 😊 [13:55]
4. S: Pásame el nro q lo llamo yo [14:06]
5. F: Te lo mandó recién L [nombre en diminutivo]!! [14:06]

El intercambio se abre con la afirmación de E (una de las empleadas del sector), que en realidad cuenta como un pedido: luego de la jornada de asesoramiento algún referente de la institución debe responder a las consultas que la prensa planteó ante ese Departamento. Como respuesta, I (uno de los jefes) responde a ese pedido con una frase de *El Principito* de Saint-Exupéry (*Fuerzalos a construir una torre y los convertirás en h[er]manos, si quieres que se odien arrójales un poco de alpiste*), que no tiene vinculación directa con la primera parte del par iniciado en el turno 1. A pesar de ello, en el tercer turno, E responde con un emoji (la carita sonriente), que cierra el par introducido por I.

Es importante tener en cuenta que la interacción a través de los teléfonos celulares suele coincidir frecuentemente y cruzarse con interacciones cara a cara. En este caso, F, E y L se encuentran presentes en la oficina cuando reciben el mensaje, las tres participantes coinciden en no entender el sentido de la frase de I

y, también, en la necesidad de responder para evitar por un lado, que el jefe malinterprete el silencio y, por el otro, lograr mantener la conversación iniciada con un propósito concreto, con una actividad que hace al trabajo del sector. Nuevamente, podemos ver cómo el uso del emoji con valoración de neutra/positiva le permite a E cooperar y ser eficiente en términos interactivos, aun cuando el precio sea no comprender el sentido de esa emisión. La estrategia de atenuación, en este caso, tiene una función doble: de autoprotección (tanto el silencio como el pedido de aclaraciones hubiera puesto en una situación incómoda a E) y de prevención del daño de la imagen de I (la no respuesta hubiera hecho ostensible la poca pertinencia o, incluso, la pedantería de su comentario). La intervención de S (el otro jefe que participa del grupo) encauza la interacción al objetivo inicial y da cierre al primer turno del intercambio.

Esta secuencia permite observar cómo los participantes en estos espacios son conscientes de las relaciones que definen su ámbito laboral en términos de asimetría y poder y cómo condicionan las posiciones en el organigrama laboral. Mientras E necesita responder una emisión que no entiende sólo a los efectos de no cortar el flujo de la conversación y no ser descortés con su superior, aunque no pueda asignarle sentido ni coherencia; S (como par de I) puede ignorarla abiertamente y responder al pedido inicial.

Para E, el recurso visual que parece inequívoco, por su alto grado de convencionalización, le permite, no obstante, jugar con la ambigüedad que cualquier palabra precisaría, para mitigar o morigerar los posibles problemas de imagen que pueden surgir si no responde a un superior. E elude, mediante el emoji, tener que decir o responder algo que no entiende. La imagen que repone un gesto positivo da suficiente evidencia de la voluntad de cooperar y no plantea los riesgos que implica la palabra, ya que no exige explicitar ninguna valoración ni justificar ninguna posición.

En este ejemplo vemos una vez más, la explotación de estos recursos con función atenuadora, vinculados fundamentalmente al cuidado de las imágenes y al mantenimiento del flujo interaccional.

#### **4.1.2. Reorientar la imposición de un pedido para evitar la lesión de la imagen del otro**

El tercer ejemplo que presentaremos a continuación (Ej. 3) se corresponde con un intercambio en un grupo de trabajo que pertenece al ámbito académico. El grupo está dirigido por la jefa (C) de un proyecto educativo – vinculado con la enseñanza de segundas lenguas – y sus colaboradores, todos profesionales vinculados con la educación (G, M y R). El tópico del intercambio es ajustar datos de una reunión programada. El registro es informal, y si bien la que dirige el interrogatorio es C (la jefa del grupo) lo hace en todo momento apelando a recursos de cortesía (Brown y Levinson 1987 [1978]).

La interacción – como vimos en el ejemplo anterior – no se abre con las típicas secuencias de saludo/respuesta, sino que introduce directamente el tema. C utiliza el recurso más típico para seleccionar a su interlocutor, la apelación, en este caso un apócope afectivo del nombre de G. El patrón del intercambio es lineal (pregunta/respuesta). En el tercer turno se produce un cambio, luego de la pregunta directa efectuada por C (la hora en la que G va a llegar a la oficina):

(3) 19 de septiembre de 2017

1. C: G [nombre] no me acuerdo si venís hoy o cuándo [09:35]
2. G: Sí voy hoy [09:36]
3. C: Hora aprox? [09:39]
4. C: Perdón 🚔 [09:39]
5. G: 13:00, para no superponernos porque no hay lugar [09:40]
6. C: 👍 [09:41]

El cambio de estrategia – de actos indirectos a la pregunta sin atenuación – acentúa la imposición del interrogatorio. Al reconocer C ese cambio de posición, procede a repararla en el turno 4, mitigando con un complejo acto estratégico verbal y visual: el pedido de disculpas y la autoironía a través del emoji (la representación gráfica de un policía), que alude a la actitud inquisitoria, propia de los interrogatorios policiales. Este recurso visual funciona como estrategia de cortesía positiva hacia G, en la medida en que activa irónicamente un marco (Goodwin 1995) genérico particular: el interrogatorio policial, que supone no sólo reconocer de una manera exagerada la asimetría de roles, sino también el grado de imposición de sus acciones hacia la compañera. El emoji utilizado – el policía – hace explícita la asimetría. Este recurso opera desplazando irónicamente la jerarquía del rol invocado, de una institución a otra, con el fin de reforzar la solidaridad con sus interlocutores. El rol jerárquico de C le permite jugar con esa referencia, fundamentalmente, porque es autorreferencial, autoirónica: al ridiculizarse amenaza su propia imagen.

Esta estrategia, sin embargo, no podría ser utilizada por quienes dependen de C y ocupan una posición inferior en el esquema grupal. En ámbitos de trabajo, es poco frecuente, incluso cuando la distancia social es mínima y el rol jerárquico tiene poco peso, que un subordinado apele a un recurso de esta índole, ni siquiera para referir a un par. Del mismo modo que los chistes, burlas o juegos con doble sentido, son recursos de alto riesgo para este tipo de relaciones grupales.

A modo de cierre de este apartado, podemos decir que existe una economía y un uso diferencial de los emojis según el rol/función de los participantes. Habría una suerte de lógica interna que establece quién puede o no usar determinadas opciones, según la distancia social y el rol en el grupo. En ese sentido, podemos decir que las relaciones de poder se reproducen claramente en ese poder decir o no, según la posición social dentro del organigrama institucional. Como observábamos, en el corpus analizado, en interacciones por WhatsApp con fines laborales en ámbitos institucionalizados, a diferencia de otros grupos que interactúan sin un propósito específico (Noblía 2017a, 2017b), el uso de los emojis no es tan frecuente, ya que el foco se encuentra en lograr articular una tarea en común y no en sostener un vínculo fático. Por otro lado, en estos entornos el repertorio de emoticones o emojis es acotado y está dirigido a expresar acciones concretas, como asentir o dar conformidad de una manera rápida y económica.

El grado alto de convencionalización de estos íconos permite neutralizar cualquier interpretación negativa. Si bien todos tienen en el rasgo [+ positivo], su función principal es constituirse en una marca de respuesta, sin mayor carga valorativa que esa. El grado de inespecificidad o de universalidad de los gestos invocados los convierte en recursos ambiguos que admiten diferentes

interpretaciones. En ese sentido, son atenuadores multimodales que la escritura digital ha incorporado como uno de sus rasgos más característicos. Estos recursos son altamente eficaces en contextos en los que cualquier opción verbal podría implicar un malentendido o la amenaza a la imagen de alguno de sus participantes. Por otro lado, como pudimos ver, si bien no son frecuentes, la aparición de emojis que invocan gestos negativos o que expresan un alto grado de emotividad, está asociada a roles jerárquicos en el grupo.

Esta distribución pone en evidencia la dependencia del contexto situacional (Briz Gómez y Albelda Marco 2013: 293). A diferencia de lo que pudimos reconocer en grupos con fines fácticos (Noblía 2017a, 2017b) en los que la frecuencia y modo de los emojis son más amplios – y no siempre operan con función atenuadora, sino todo lo contrario – y en los que este uso no es diferencial; en contextos institucionalizados las distancias y asimetrías presentan una distribución discrecional. Así podríamos plantear, a partir del resultado del análisis, la siguiente correlación entre la posición institucional y el uso de emojis en grupos de trabajo:

A mayor jerarquía	Mayor libertad para el uso indistinto de emojis de alta carga expresiva y emotiva, de polaridad negativa o positiva, vinculados tanto a la actividad como a los participantes del grupo.
A menor jerarquía	Uso restringido de emojis de carga positiva o neutra, vinculado con un fin pragmático, interaccional o de cortesía.

Tabla 1: Correlación entre la posición interaccional en el uso de emojis en grupos de trabajo

## 4.2. Justificar multimodalmente: el peso de la evidencia visual

Dentro de los géneros discursivos más complejos en el ámbito laboral, se encuentran las justificaciones y explicaciones ante el incumplimiento del horario, ausencias, fallas en una tarea, entre otras. Estas situaciones son complejas y, usualmente, van ligadas al uso de estrategias discursivas y de cortesía.

Uno de los medios con los que se suele reportar un problema en la actualidad es el WhatsApp. Dado que estos dispositivos suponen un canal de conexión abierto, incluso fuera del horario laboral, no hay excusas para no comunicar a tiempo las razones que imposibilitan la llegada a una reunión o la ausencia al trabajo. Dentro de los recursos más efectivos para mitigar este tipo de actos que suponen una alta exposición de la imagen del empleado ante la institución, están los testimonios visuales o audiovisuales, que operan como evidencias del problema, con el fin de atenuar u operar como justificación de una acción que se sabe despreferida.

A continuación veremos un ejemplo de la articulación de imagen y texto como estrategia de atenuación al aviso de una licencia por varios días (Ej. 4). La confluencia multimodal refuerza el fin persuasivo de este texto.

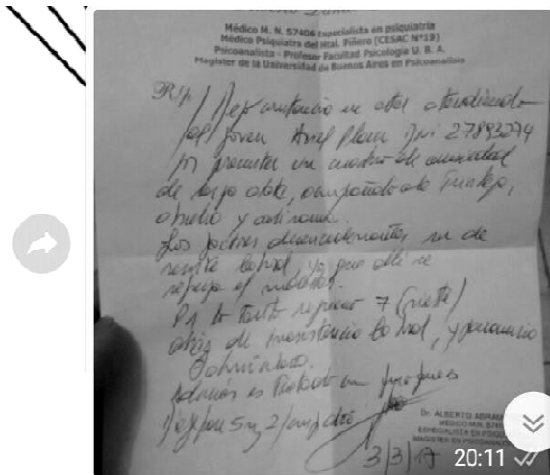
### 4.2.1. Justificar la imposición de un acto despreferido, eludiendo la responsabilidad y agentividad de la acción.

El texto que analizaremos a continuación es una conversación en WhatsApp entre A (empleado de la oficina de publicaciones de una institución académica) y

S (el jefe de ese sector). A suele ausentarse del trabajo porque tiene episodios frecuentes de epilepsia que le obligan a faltar. En este caso, la razón de su futuro ausentismo es otro: razones psiquiátricas. La conversación se inicia tarde, fuera del horario de trabajo:

(4) 3 de marzo de 2017

1. A: Hola S, cómo estás? Disculpá la hora pero acabo de volver del psiquiatra, me quebré y estuvimos hablando un rato largo  
Me subió la medicación y me dio 7 días de licencia [20:11]



2. S: Hola A [20:12]

3. S: Qué medicación, ni le entiendo la letra [20:13]

4. A: Sí, yo tampoco [20:13]

5. A: Esperaba ir a la farmacia [20:14]

6. S: Es la receta del medicamento? [20:14]

7. A: No, esa es la nota para el trabajo [20:15]

8. S: Ah, es que no le entiendo la letra [20:16]

9. A: El lunes te la hago acercar [20:17]

10.S: Tranquilo, es saber qué dice, que en definitiva es lo que dijo [20:19]

11.A: Recién me hice una escapada a la farmacia [20:33]

12.A:





Ahora me voy a tomar un comprimido y a dormir [20:34]

13. A: Gracias [20:34]

14. S: ok [20:35]

A introduce el primer turno de la interacción en el que articula narrativamente varios actos simultáneamente: saluda, presenta el problema y concluye con la advertencia de que va a faltar siete días. La modalidad elegida para el discurso verbal es la narrativa escrita, presentada en bloque y no por turnos separados como sería su articulación conversacional. Este recurso le permite presentar su mensaje cerrado a las posibles derivaciones que admite la interacción dialogal. A ese mensaje concluido, se le suma la imagen del texto del médico que justifica los días de licencia otorgados. La duplicación de los textos justificativos (en su versión tipeada y en su versión reproducida por la fotografía) mitiga la exposición que supone para cualquier empleado este tipo de acto.

La articulación multimodal de los diferentes textos opera heteroglósicamente, haciendo dialogar el texto de A con otro, el certificado del médico, que es reproducido visualmente para avalar, desde un discurso de autoridad, la futura ausencia de A. De ese modo, la estrategia de A consiste en desplazar el foco desde su persona a la del médico, minimizando su responsabilidad sobre el contenido del mensaje. La cita del documento médico, en este caso, se reproduce a través de un modo visual, pero que a la vez es verbal, en la medida en que es la fotografía de un texto escrito que puede leerse. La imagen como evidencia incuestionable – en la medida en que reproduce un documento que será entregado a la institución – refuerza de manera estratégica la justificación del acto futuro de A, a la vez que mitiga esa acción social despreferida. La intersección de los modos visual escrito y visual fotográfico en un mismo movimiento expone un uso estratégico de la multimodalidad con fines persuasivos.

Desde el punto de vista interaccional, a S (el jefe) le resulta difícil objetar el aviso y sólo le resta negociar, ya no el acto de habla de A (o sea el aviso de su futura inasistencia) sino el alcance de la evidencia respaldatoria que está aportando (el contenido de la prueba). A diferencia de la estrategia desplegada por A, S apela a una distribución segmentada de su respuesta a ese primer turno, en varias y sucesivas intervenciones. El primer turno que activa S (turno 2) se vincula con la primera parte de la narrativa de A. En él, completa la segunda parte del par saludo/saludo (*Hola A*). A continuación, retoma el cierre de la narrativa de A, en donde se menciona el medicamento y los días de licencia otorgados. A partir de esa frase, construirá el pedido de explicaciones. La relación consecutiva que plantea el texto de A (*me subió la medicación y me dio 7 días de licencia*), le sirve a S para cuestionar indirectamente la magnitud de la licencia (*7 días*). El rol jerárquico de S se erige en esta secuencia, a partir de las sucesivas preguntas, a las que A va respondiendo obedientemente, con atenuadores que desfocalizan su rol en este proceso (*yo tampoco*), atribuyéndole toda la agentividad al médico (*me subió la medicación y me dio 7 días*).

Así, el relato cerrado con el que A inicia el intercambio se abre, para transformarse en la arena de una negociación interactiva de los roles que el ámbito del trabajo reproduce en el WhatsApp. Una de las evidencias claras del cambio de posicionamiento (Goffman 1981) de A y S – de pares en el relato de A, a una relación asimétrica, a partir del turno 2 – se hace explícita en el turno 10, cuando S desde su posición de jefe, de autoridad con la potestad de adoptar medidas que perjudiquen a A, lo tranquiliza (*tranquilo, es saber qué dice*), expresando con esa acción, la aceptación de los términos de la licencia. El riesgo que implica para A esta situación para su

estabilidad laboral se puede reponer en su necesidad de dar respuesta a cada una de las observaciones de S. El grado de imposición del acto está potenciado por el choque de dos ámbitos institucionales distintos (laboral vs. médico). La negociación del pedido de A hubiera sido muy distinta de no mediar la autoridad médica, respaldando su inasistencia: las políticas de Recursos Humanos y los seguros laborales exigen el respeto de las prescripciones médicas para evitar juicios posteriores.

El uso de la fotografía como estrategia de justificación, cuyo fin es atenuar el riesgo que comporta esta petición para su imagen, se vuelve a reconocer en el turno 12, cuando envía la imagen de la caja de Valium, un ansiolítico de uso común en la Argentina, cuya marca es tan conocida que muchas veces opera como designación genérica para cualquier medicamento similar. Enviar la imagen en vez de la mención del nombre del medicamento da cuenta del peso simbólico de *mostrar* vs. *decir*. Que el jefe vea la letra del médico y la caja del medicamento pone de manifiesto que para A esos recursos tienen una finalidad epistémica y retórica: agregan veracidad a su mensaje. La foto opera como una secuencia fundamental en este texto: aporta en el plano ideacional información nueva (el diagnóstico médico y la prescripción de un medicamento y la licencia) y en el interpersonal, su función es modalizadora, da veracidad al pedido de A. El peso simbólico y cultural de la fotografía como evidencia es, en este marco, un recurso argumentativo relevante. La imagen cierra el proceso de justificación de una licencia de siete días, que supone causas mayores en el ámbito laboral.

A continuación sistematizaremos la combinación de recursos multimodales que define la estrategia de atenuación planteada por A para lograr su propósito comunicativo y, como contrapartida, las que esgrime S:

- La articulación de diferentes modos semióticos (texto y foto) le permite a A resolver su objetivo (avisar y excusarse) en un único turno.
- La estructuración del mensaje en un único turno le permite configurar un diálogo sin objeciones ni respuestas que pudieran desviarlo de su propósito.
- La forma narrativa condensa la secuencia de acciones (ir a terapia – *quebrarse* – prescripción del ansiolítico y licencia) que fundamentan su aviso.
- Los recursos verbales mitigan las sucesivas acciones de la narrativa: expresiones de disculpas (*disculpá la hora*), el uso de vocabulario evaluativo afectivo de alta carga de emotividad (*me quebré*) para referir a su estado anímico, explicaciones intensificadas (*estuvimos hablando largo rato, me subió la medicación, me dio 7 días de licencia*).
- La referencia contextual – la imagen de la hoja membretada con la fecha, sello y firma del profesional, y los datos del paciente – dan veracidad a la escena recreada.

La estrategia de A es contundente: avisa, se disculpa y justifica, pero en una matriz conversacional cerrada y multimodal. Los modos semióticos trabajan de manera diferente y complementaria: lo verbal argumentando a partir de la narrativa, lo visual brindando la evidencia necesaria para sostener ese relato.

La estrategia de S:

- Apela a una estructura de diálogo para abrir el mensaje de A.
- Transforma la narrativa en un interrogatorio, que lo reposiciona en su rol jerárquico.

El cambio de marco interaccional le permite a S reposicionarse y marcar nuevamente su autoridad: la orden cortés ([quédate] *tranquilo*) y la desambiguación del propósito de sus preguntas (*es saber qué dice*) no dejan dudas de quién es el que maneja las reglas de la relación.

Estrategia discursiva de A		Estrategia discursiva de S	
Justificar un acto futuro despreferido, mitigando su responsabilidad y agentividad		Recomponer la posición interpersonal, reforzando su rol de autoridad	
Recursos		Recursos	
Modo verbal escrito + Modo visual	Estructuración en bloque Narrativa Aviso y justificación  Imagen	Modo verbal escrito	Estructuración secuenciada en turnos Diálogo Pedido de explicaciones y verificación de las evidencias visuales

Tabla 2: Estrategias discursivas de A y S (Ej. 4)

Este caso es un ejemplo claro del peso de lo visual con propósitos evidenciales y por lo tanto justificativos y atenuadores. La confluencia de recursos de los diferentes modos semióticos en la configuración del texto dan como resultado una estrategia de alta eficiencia retórica (Noblía 2017a). Como diría Stöckl (2004: 10), “specific usage of one or the other mode is guided by socially determined intentions and realises group interests, subjective points of view or ideological stances.”

### 4.3. Negociar la distancia social alternando los modos verbales orales o escritos

El complejo de relaciones que implica cualquier estructura institucional se multiplica cuando pensamos los vínculos que esta mantiene con otras organizaciones. Las jerarquías se profundizan cuando el peso relativo que puede tener un rol hacia el interior de un organismo se compara con otros similares o de mayor envergadura. Por eso, los organigramas dan cuenta de las diferentes escalas jerárquicas, muy difíciles de articular en la vida diaria del trabajo. A continuación analizaremos un caso particular que permite observar la negociación de las distancias sociales interinstitucionales y la importancia de las estrategias de atenuación para el mantenimiento del equilibrio de funciones, roles y relaciones.

#### 4.3.1. Negociar las posiciones y roles institucionales

El caso que presentamos a continuación (Ej. 5) compila diferentes secuencias textuales, que siguen un hilo cronológico. El objetivo de este recorte es mostrar el cambio que se produce en la relación interpersonal a lo largo de un periodo muy corto de tiempo, producto del contacto a través del WhatsApp. Puede reconocerse la adaptación dinámica del registro, que va de la formalidad propia de las comunicaciones institucionales a la informalidad de la conversación cotidiana, producto de la disminución de la distancia social. Dada su extensión, no pretendemos realizar un análisis detallado de las interacciones, sino presentar algunos fenómenos de atenuación.

Los participantes de esta interacción pertenecen a dos instituciones distintas pero vinculadas. AL es jefa del sector de Ceremonial y Protocolo de una institución jurídica; SP tiene el cargo de Secretaria de una dependencia de un Tribunal de Justicia, del que

la institución colegiada depende. Si bien ambas cumplen cargos jerárquicos, el de SP es de mayor jerarquía. El contacto que habilita a AL a usar el teléfono móvil de SP es uno de los jefes de esta última. Dado que realizar una llamada telefónica supone mayor imposición que enviar un mensaje, AL inicia el intercambio enviando un texto escrito, en el que se presenta y expresa los motivos de su mensaje como modo de consensuar la habilitación de este canal:

(5) Parte 1 (4 de octubre de 2017)

1. AL: Estimada doctora P [apellido], mi nombre es AL, soy la responsable del área de ceremonial y protocolo de [nombre de la institución]. Me dio su teléfono el Dr. CI, para que me pusiera en contacto con usted a fin de coordinar el almuerzo con los miembros del Tribunal. Este es mi teléfono personal. Saludos, AL [9:45]

2. SP: Estimada A, gracias por escribirme, apenas tenga la confirmación de la fecha posible del almuerzo, le escribo. Saludos, SP [9:50]

3. SP.: [oral] A, ya estoy acá con la Dra. F en su despacho y:: ya:: me confirmó el 19 de octubre, a las 13. Así que cuando quieras avisale al Dr. I. Muchas gracias:: un beso. [12:50]

4. AL: Estimada S, mil gracias por la pronta respuesta. Ahora confirmo con las autoridades. ¿Los demás miembros del Tribunal no tienen problemas ese día? Saludos, A [12:50]

5. SP: [oral] Gracias a vos. Y:: no, no, no hay problemas, están todos de acuerdo, así que podemos cerrar esa fecha. [12:51]

6. AL: Perfecto! Gracias de nuevo [12:52]

7. SP: De nada! Nos vemos el 19 [12:55]

Ese primer mensaje escrito presenta una estructura similar a la de un mail formal: la fórmula de tratamiento y la apelación a través del apellido (*Estimada doctora P [apellido]*), la autopresentación (*soy la responsable del área de ceremonial y protocolo de [nombre de la institución]*), la justificación del por qué tiene su teléfono y la fuente del contacto (*Me dio su teléfono el Dr. CI, para que me pusiera en contacto con usted*), el motivo del mensaje (*coordinar el almuerzo con los miembros del Tribunal*) y el saludo final y la firma (*Saludos, AL*). El registro del mensaje es el habitual de las cartas y notas de instituciones formales.

El turno 2 se construye de manera similar aunque es más sintético y, en ese sentido, más adecuado al medio por el que se está transmitiendo. Si bien se mantiene el registro inicial, SP comienza a flexibilizar la distancia al apelar a AL a través del nombre y no del apellido y sin fórmula de tratamiento (*Estimada A*). La jerarquía que marca la relación entre ambas se hace evidente en el registro más coloquial que aplica SP y en la necesidad de AL de brindar todas las explicaciones que justifican su contacto y que atenúan la imposición a SP. La organización del mensaje en un bloque que condensa diferentes emisiones repone las formas y registros de los escritos formales institucionales tradicionales. La observación de SP da cuenta de ese marco particular, al prometer responder por escrito. La escasa diferencia temporal entre el envío y la recepción de la respuesta de ambos mensajes, no obstante, pone en evidencia el medio electrónico, que dinamiza estos intercambios.

En el turno 3, SP responde con un mensaje oral, una nota de voz. El cambio de modo produce un cambio de registro, que pasa de formal/protocolar a formal/coloquial. Las fórmulas de tratamiento desaparecen, del mismo modo que se instala el tuteo y el

cierre se realiza con un beso. La oralidad – aunque sea mediada – flexibiliza la formalidad. AL, respetuosa de su menor jerarquía, no obstante, no asumirá el tuteo como tratamiento y mantendrá durante ese primer intercambio la escritura como un recurso para mantener la distancia formal exigida.

Si analizamos el siguiente intercambio (Ej. 6) que tienen ambas, días después y luego de haber mantenido conversaciones telefónicas, esas alternancias formal/informal, escrito/oral desaparecerán, dando lugar a una conversación aparentemente entre pares:

(6) Parte 2 (19 de octubre de 2017)

1. AL: [oral] M., los estamos esperando arriba, en la oficina del Presidente. [12:20]
2. SP: [oral] ok! Estamos llegando [12:21]
3. AL: ok [12:22]
4. SP: [oral] A., tenés idea si ya terminaron. Tengo a la custodia abajo. [14:28]
5. AL: [oral] Tendrán para cinco minutos más, nada más. [14:29]
6. SP: ok [14:29]

En este caso, ambas inician un intercambio muy dinámico (las marcas del tiempo de recepción son un indicio claro de ello) a través de notas de voz, con un registro claramente coloquial y directo, marcado por el tuteo y expresiones coloquiales como el *ok*. La flexibilización de las distancias en la oralidad son evidentes, aun cuando la asimetría siga siendo la base de esta relación. La geometría de las relaciones institucionales parece desvanecerse en estas interacciones, aunque se reproducen y reaparecen con otras modalidades. Veamos la secuencia que sigue (Ej. 7):

(7) Parte 3 (6 de noviembre de 2017)

1. SP: A., llamame [10:21]
2. SP: [oral] Bueno:: nos cruzamos, [10:35]
3. SP: [oral] mirá te molesto porque acaban de dejarme la nota [10:35]
4. SP: [oral] de la que vos me hablabas que a partir de mañana empieza este:: [10:36]
5. SP: [oral] AHORA, YO no sé si yo te entendí mal, por ahí porque nos grabamos por acá pero HUMILDEMENTE a mi me parece que tendrían que haber planteado las cosas de otra manera:: [10:36]
6. SP: [oral] o invitan a TODOS o al menos invitan a la Dra. F. [10:36]
7. SP: [oral] me entendés, no me parece a mí, o sea me parece que o:: invitan a to::dos los del tribunal con una nota o en mi opinión deberían dirigirse a la cabeza. [10:37]
8. AL: [oral] No::, S., gracias! Perdón si demoré al contestar estaba en reunión Vos conocés mejor que nadie el tema. Ellos me pidieron esa nota, pero no quiero que metan la pata. Te pido mil disculpas y ya te mando las otras. [10:39]
9. AL: [oral] Mil gracias! Y disculpas, ya mando las notas, gracias [10:39]
- 10.SP: [oral] No te preocupes, querida:: está todo bien. Mandá las notas, cualquiera de las dos formas son correctas, en mi humilde opinión, cualquiera de las dos cosas son más correctas que esta que venía sólo para la cabeza. Me entendés? Los conozco tan bien...Tengo muchos años de experiencia por eso te lo advertí. [10:39]

Este fragmento pone en evidencia por un lado la asimetría entre SP y AL, pero también la cercanía que – dado el contacto continuo y la buena relación – se ha ido construyendo en estos escasos meses de relación. SP abre el intercambio con una orden directa (*llamame*), sin mitigación y en forma escrita. Al no recibir la respuesta inmediata, sigue optando por la estructura dialogal para presentar lo dicho pero en este caso a través de mensajes de voz que se suceden vertiginosamente (con diferencias – en algunos casos – de menos de un segundo, como lo indica la aplicación): las siguientes seis intervenciones le permitirán marcarle un error protocolar cometido por AL, de manera imperativa, aunque con múltiples estrategias atenuadoras con función de cortesía. Entre ellas podemos destacar el uso de verbos modales epistémicos (*no sé, me parece a mí*), eufemismos (*no sé si entendí mal*), modalizadores (*HUMILDEMENTE, en mi humilde opinión*), etc.

El tono imperativo (*llamame*) y la fragmentación del reclamo en sucesivos turnos refuerza la sanción institucional de las acciones de AL, desde una voz de autoridad, que termina por explicitarse en el turno 10, al quedar en claro la fuerza ilocucionaria de todo su mensaje, la advertencia (*por eso te lo advertí*).

La superioridad de SP respecto de AL no sólo es formal, sino también moral o epistémica, en el sentido de que sus instrucciones tienen que ver con el conocimiento y la experiencia (*Los conozco tan bien...Tengo muchos años de experiencia por eso te lo advertí*). Como puede verse, todo el fragmento es rico en estrategias de atenuación vinculadas al cuidado de la imagen de ambas. La respuesta de AL (turno 8) está orientada al vínculo jerárquico, como modo de reparar una acción despreferida, vinculada con el protocolo institucional: los recursos mitigadores con función reparadora como el alargamiento de la sílaba inicial (*No:::*), el apelativo (el nombre *S*), los actos de habla de agradecimiento (*gracias*), disculpas (*mil perdones*), explicaciones y promesa de resolver la situación, evidencian la necesidad de explicitar la superioridad de SP.

En estos intercambios, el cuidado de la imagen y la relación es tarea continua. En el caso que presentamos, aun cuando es consciente de y hace ejercicio de esa asimetría, SP no deja de mitigar todo el tiempo sus acciones a través de recursos como las expresiones de humildad, la sugerencia, entre otros recursos, pero el tono mantiene la posición de autoridad.

Lo que es interesante en este caso es el uso estratégico de los modos oral y escrito en relación con el mantenimiento de la distancia social. La escritura formalizada propia de los registros epistolares garantiza el cuidado del tenor y mantiene la distancia entre las participantes, cuando el conocimiento interpersonal es escaso. La escritura dialogada flexibiliza ese vínculo, haciéndolo más interactivo y promoviendo el cambio hacia un registro más coloquial. Los textos orales no dialogales – las notas de voz que reproducen en un único texto todo el mensaje – imponen una instancia intermedia, en la que, no obstante, los recursos modalizadores propios de la oralidad (la entonación, el ritmo, los alargamientos) permiten focalizar, atenuar o reforzar aspectos del mensaje, pero sin negociar esos significados con el interlocutor. Finalmente, la articulación de los mensajes de voz en la alternancia de turnos recrea, de algún modo, la cercanía de los textos orales cara a cara. Aun cuando el contenido de los mensajes refuerza la asimetría, las estrategias de cortesía y los recursos que provee la oralidad (la entonación y la modulación de la voz) dan cuenta de la empatía y la cercanía afectiva que ambas participantes comparten. El juego alternado de estos modos permite administrar la

distancia y los roles de una manera efectiva, en la medida en que cada uno de ellos admite formas distintas de posicionarse a los interlocutores.

La alternancia entre oralidad y escritura, que no responde a restricciones de tipo instrumental (como podrían ser la imposibilidad de hablar o escribir), dan cuenta de usos estratégicos destinados a lograr un objetivo interaccional o interpersonal.

## 5. Conclusiones

A modo de conclusión, podemos decir que los medios digitales aportan nuevas alternativas para comprender el fenómeno de la atenuación, que ha sido trabajado con exhaustividad respecto al lenguaje, sea oral o escrito, en medios tradicionales, y ha sido considerado multimodalmente sólo respecto de los recursos que aporta la oralidad (como la entonación y la prosodia). Los usos multimodales digitales en los que el lenguaje verbal convive con otros modos visuales y audiovisuales, de manera inédita, constituyen un nuevo desafío para el análisis del discurso y no han sido aún indagados en profundidad.

Este trabajo aporta no sólo un nuevo corpus de textos conversacionales al campo de los estudios de la atenuación, sino que permite ponderar la pertinencia de las categorías definidas para el estudio de este fenómeno desde una perspectiva lingüística para considerar las particularidades que propone un enfoque multimodal.

Del análisis realizado, podemos concluir que los intercambios a través de las tecnologías móviles habilitan nuevos recursos para gestionar las relaciones interpersonales. Las particularidades interactivas que plantean estos medios – contacto constante, mayor inmediatez comunicativa, ubicuidad de la interacción – configuran un tipo de situación comunicativa particular para la interacción con propósitos específicos. El cruce entre coloquialidad, por un lado, y relaciones jerárquicas, marcadas por la distancia social y las relaciones de poder, por el otro, ponen en evidencia un contexto de situación complejo que requiere de un control constante por parte de los participantes, en particular de quienes se encuentran en una posición inferior en las jerarquías institucionales. Como se pudo observar, existe una distribución de los usos de los recursos y estrategias, vinculados con la posición en el organigrama institucional. En ese sentido, y retomando los ejes que definen las escalas de variación situacional (Briz Gómez y Albelda Marco 2013), nos encontraríamos con situaciones definidas por rasgos prototípicamente asociados con la coloquialidad (una mayor inmediatez comunicativa, mayor relación vivencial, cotidianeidad temática y marcos de interacción compartidos) pero a la vez con otros fuertemente vinculados con el polo de la formalidad (menor relación de igualdad, con propósitos vinculados a la consecución de una tarea y no con fines interpersonales, mayor planificación en su elaboración). En este escenario, la informalidad que propone el intercambio conversacional da lugar a una multiplicidad de estrategias de atenuación, orientadas a sostener y garantizar el equilibrio interpersonal. En estos intercambios, podemos decir que la coloquialidad no está exenta de actividad atenuadora. Así vemos un uso cuidadoso del lenguaje valorativo, de los emojis, de las inferencias que puedan desencadenarse, fundamentalmente porque el medio las registra y las fija, ya sea en el historial escrito como en los mensajes de audio que no pueden borrarse una vez que han ingresado a la pantalla.

Respecto de las funciones de la atenuación, en estos intercambios se sostienen las tres funciones básicas propuestas por Briz Gómez y Albelda Marco (2013): de

autoprotección, de prevención y reparación. Dado el propósito definido de estos intercambios (el desarrollo de una tarea o la coordinación de actividades), el objetivo principal de las estrategias de atenuación no pasa tanto por cuidar la relación interpersonal por la relación misma (o sea, en términos de acercamiento social al otro), sino por el riesgo de que la lesión de esa relación afecte la estabilidad laboral.

Las estrategias de atenuación en el corpus analizado no sólo evidencian la explotación de todos los recursos que el lenguaje verbal ofrece, sino que los conjugan con las múltiples posibilidades semióticas que estas tecnologías ofrecen, incluso para materializar las formas lingüísticas (ver el ej. 4). Como plantea Kress (2003), cada modo (escritura e imagen) posee su propia lógica y, tal como lo plantea este autor, aunque el usuario no quiera, debe adaptarse a las posibilidades dadas por el modo de representación. Lo que es notable es que en esa adaptación surgen los usos estratégicos de esos recursos, tomando en cuenta las posibilidades retóricas de cada modo semiótico, ya que en esa variedad se juega parte de la significación: una palabra puede ser dicha, escrita o mostrada, y cada una de esas posibilidades configura una significación particular. A lo largo de los sucesivos análisis pudimos reconocer estrategias discursivas con finalidad atenuadora que implicaban no sólo recursos verbales sino que se apoyaban también, fundamentalmente, en la articulación de los recursos orales y escritos, y estos con otros de naturaleza visual (emojis y fotografías). En los casos analizados, las particularidades semióticas de cada modo articuladas estratégicamente (verbal escrito/visual gráfico – verbal escrito/visual fotográfico – verbal escrito/verbal oral) fueron hábilmente utilizadas por los participantes con una finalidad atenuadora.

Los resultados de este análisis constituyen un aporte preliminar al abordaje del estudio de las estrategias y recursos multimodales que operan con finalidad atenuadora. La riqueza de recursos semióticos que ofrecen las tecnologías digitales, el cruce de medios y modos en una misma plataforma hacen posibles usos y combinaciones inéditas que exigen un riguroso y exhaustivo estudio. Para los enfoques sobre la atenuación constituyen un nuevo campo de estudio que permitirá comprender la complejidad de este fenómeno en sus múltiples manifestaciones semióticas.

## Bibliografía

- Baron, Naomi S. (2013): “Do mobile technologies reshape speaking, writing, or reading?”. *Mobile Media & Communication* 1 (1), 134-140
- Briz Gómez, Antonio (2003): “La estrategia atenuadora en la conversación cotidiana española”. En: Bravo, Diana (ed.), *Actas del Primer Coloquio Internacional del Programa EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*. Estocolmo: Universidad de Estocolmo, 17-46.
- Briz Gómez, Antonio y Albelda Marco, Marta (2010): “Aspectos pragmáticos. Cortesía y atenuantes verbales en las dos orillas a través de muestras orales”. En: Aleza Izquierdo, Milagros y Enguita Utrilla, José María (eds.), *La lengua española en América: normas y usos actuales*. Valencia: Universidad de Valencia, 237-260.
- Briz Gómez, Antonio y Albelda Marco, Marta (2013): “Una propuesta teórica y metodológica para el análisis de la atenuación lingüística en español y portugués. La base de un proyecto en común (ES.POR.ATENUACIÓN)”. *Onomázein* 28, 288-319.



- Brown, Penelope y Levinson, Stephen C. (1987 [1978]): *Politeness. Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Crystal, David (2001): *Language and the Internet*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Drew, Paul P. y Heritage, John (eds.) (1992): *Talk at Work. Interaction in Institutional Setting*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Drew, Paul y Sorjonen, Marja-Leena (2000): “Diálogo institucional”. En: van Dijk, Teun A. (ed.), *El discurso como interacción social*. Barcelona: Gedisa, 141-178.
- Eggins, Suzanne y Slade, Diane (1997): *Analysing Casual Conversation*. Londres: Equinox.
- Ekman, Paul y Friesen, Wallace (2003): *Unmasking the Face*. Cambridge: Malor Books.
- Fairclough, Norman (1994): “Conversationalization of Public Discourse and the Authority of the Consumer”. En: Keat, Russell y otros (eds.), *The Authority of the Consumer*. Londres: Routledge, 253-268.
- Goffman, Erving (1971): *Relations in Public. Microstudies of the Public Order*. Nueva York: Harper Colophon Books.
- Goffman, Erving (1974): *Frame Analysis. An Essay on the Organization of Experience*. Boston: Northeastern University Press.
- Goffman, Erving (1981): “Footing”. En: Goffman, Erving, *Forms of Talk*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 124-159.
- Goggin, Gerard (2013): “Youth culture and mobiles”. *Mobile Media & Communication* 1 (1), 83-88.
- Goodwin, Charles (1995): “The negotiation of coherence within conversation”. En: Gernsbacher, Morton Ann y Givón, Talmy (eds.), *Coherence in Spontaneous Text*. Ámsterdam: John Benjamins, 117-138.
- Guba, Egon G. y Lincoln, Yvonna S. (1994): “Competing paradigms in qualitative research”. En: Denzin, Norman K. y Lincoln, Yvonna S. (eds.), *Handbook of Qualitative Research*. Thousand Oaks, California: Sage, 105-117.
- Gumperz, John Joseph (1982): *Discourse Strategies*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Halliday, Michael A. K. (1978): *El lenguaje como semiótica social*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Halliday, Michael A. K. (1985): *Spoken and Written Language*. Oxford: Oxford University Press.
- Halliday, Michael A. K. (2004): *An Introduction to Functional Grammar*. Londres: Arnold.
- Halliday, Michael A. K. y Martin, James R. (1993): *Writing Science. Literacy and Discursive Power*. Londres: Falmer Press.
- Helles, Rasmus (2013): “Mobile communication and intermediality”. *Mobile Media & Communication* 1 (1), 14-19.
- Kress, Gunther (2003): *Literacy in the New Media Age*. Londres: Routledge.
- Kress, Gunther (2010): *Multimodality. A Social Semiotic Approach to Contemporary Communication*. Londres: Routledge.
- Kress, Gunther y van Leeuwen, Theo (2001): *Multimodal Discourse. The Modes and Media of Contemporary Communication*. Londres: Arnold.
- Lavandera, Beatriz (1985): *Curso de lingüística para el análisis del discurso*. Buenos Aires: Centro Editor de América Latina.
- Lavandera, Beatriz (1986): “Decir y aludir: una propuesta metodológica”. *Filología* 2, 21-31.
- Levinson, Stephen C. (1992): “Activity types and language”. En: Drew y Heritage (eds.), 66-100.
- Martin, James R. y White, Peter (2005): *The Language of Evaluation. Appraisal in English*. Nueva York: Palgrave Macmillan.

- Menéndez, Salvio Martín (2005): “¿Qué es una estrategia discursiva?”. En: Santos, Susana y Panesi, Jorge (eds.), *Actas del Congreso Internacional: Debates Actuales. Las teorías críticas de la literatura y la lingüística*. Buenos Aires: Facultad de Filosofía y Letras, UBA, [Edición en CDROM].
- Noblía, María Valentina (2007): “De amores y odios: la construcción multimodal de la identidad en los fotolog”. En: Spiegel, Alejandro (ed.), *Nuevas tecnologías, saberes amores y violencias*. Buenos Aires: Ed. Noveduc, 111-156.
- Noblía, María Valentina (2009): “Modalidad, evaluación e identidad en el chat”. *Discurso y Sociedad* 3 (4), 738-768.
- Noblía, María Valentina (2012): *La relación interpersonal en el chat. Procesos de construcción y negociación de la identidad*. Tesis doctoral. Buenos Aires: Editorial de la Facultad de Filosofía y Letras (UBA).
- Noblía, María Valentina (2014): “Modes, medium and hypertext: some theoretical and methodological issues in the conceptualization of genre in digital texts”. En: Alsop, Siân y Gardner, Sheena (eds.), *Language in a Digital Age: Be Not Afraid of Digitality. Proceedings from the 24th European Systemic Functional Linguistics Conference and Workshop*. Coventry: DEL Coventry University, 123-125.
- Noblía, María Valentina (2015a): “Un pacto de mutua agresión: la negociación de la imagen y el rol de la audiencia en los diarios digitales. Los comentarios en el diario *La Nación*”. *Textos en Proceso* 1, 16-49.
- Noblía, María Valentina (2015b): “Textos digitales e interacción en las redes sociales”. En: *Actas de las Segundas Jornadas Internacionales Beatriz Lavandera de Sociolingüística y Análisis del Discurso*. Buenos Aires: Instituto de Lingüística de la Facultad de Filosofía y Letras (UBA), 1426-1436.
- Noblía, María Valentina (2017a): “De la alternancia de códigos a la alternancia de modos: las nuevas modalidades del argot en las tecnologías móviles”. En: Conde, Óscar (ed.), *Argots hispánicos: analogías y diferencias en las hablas populares iberoamericanas*. Buenos Aires: UNLa- Universidad Nacional de Lanús, 273-296.
- Noblía, María Valentina (2017b): “El discurso médico como estigma y refugio: concepciones de la obesidad y sus consecuencias subjetivas”. *Oralia* 20, 203-229.
- Olson, David R. (1991): “La cultura escrita como actividad metalingüística”. En: Olson, David R. y Torrance, Nancy (eds.), *Cultura escrita y oralidad*. Barcelona: Gedisa, 333-358.
- Poynton, Cate (1990): *Address and the Semiotic of Social Relations. A Systemic-Functional Account of Address Forms and Practices in Australian English*. Tesis de doctorado. Universidad de Sydney.
- Sacks, Harvey y otros (1974): “A simplest systematics for the organization of turn talking for conversation”. *Language* 50 (4), 696-735.
- Sampietro, Agnese (2016): “Emoticonos y multimodalidad. El uso del pulgar hacia arriba en WhatsApp”. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales* 69, 271-295.
- Stöckl, Hartmut (2004): “In between modes: language and image in printed media”. En: Ventola, Eija y otros (eds.), *Perspectives on Multimodality*. Amsterdam/ Philadelphia: John Benjamins, 9-30.
- Yus, Francisco (2001): *Ciberpragmática. El uso del lenguaje en Internet*. Barcelona: Ariel.