

## **DISCURSO Y TECNOLOGÍA: ANÁLISIS CONVERSACIONAL DE UN FORO DE OPINIÓN**

Margarita Espinosa Meneses<sup>1</sup>

### **Resumen**

Actualmente la comunicación virtual ha tomado un papel preponderante en nuestra cultura. Los chats, los correos electrónicos, los foros, etcétera representan nuevos ámbitos comunicativos conformados por características particulares. Uno de estos nuevos espacios comunicativos que se caracteriza por su comunicación con múltiples usuarios es el denominado Foro de discusión.

Desde la perspectiva del Análisis Crítico del Discurso, el presente trabajo tiene por objeto analizar las prácticas comunicativas registradas en un foro de discusión. ¿Cuáles son los comportamientos conversacionales de los usuarios? ¿Este tipo de interacción exige o desarrolla nuevas competencias comunicativas? En resumen, ¿cuáles son los factores que rigen una comunicación en un foro de discusión? Son las preguntas a las que pretende dar respuesta este análisis.

### **Palabras claves**

Prácticas discursivas en Internet, Foro de opinión, Análisis del discurso.

### **Summary**

At the moment the virtual communication has taken a preponderant paper in our culture. Chats, the electronic mails, the forums represent new communicative scopes conformed by particular characteristics. One of these new communicative spaces that are characterized by their communication with multiple users is the denominated opinion forum.

From the point of view of the Critical Analysis of the Speech, the present work intends to analyze the registered communicative practices in an opinion forum. Which are the conversational behaviors of the users? This type of interaction demands or develops new communicative competitions? In summary, which are the factors that govern a communication in a forum? They are the questions to which it tries to give to answer the present text.

### **Keywords**

Discursive practices in the Internet forum of opinion, discourse analysis.

## **La comunicación**

Tradicionalmente la comunicación ha sido entendida como un proceso que se desarrolla entre dos o más sujetos, los cuales mediante un código en común realizan intercambios de información. Esta definición implica reconocer los siguientes elementos fundamentales para que exista la comunicación: un emisor, un receptor, un código, la información transmitida y el canal por el que viaja ésta.

Si se parte de la idea de que la comunicación es una acción volitiva, se tiene que en esa acción, el emisor utiliza consciente o inconscientemente todos los recursos que están a su alcance para que el receptor reciba –o más puntualmente, comprenda– el contenido de su mensaje y a partir de ello, tratar de influir en el receptor mediante el mensaje que le envía. Así, la comunicación, desde esta perspectiva, tendrá siempre una intención persuasiva, tal como lo señalaron Ascombe y Ducrot, al afirmar que hasta los actos (o mensajes) informativos conllevan una intención fundamentalmente argumentativa. De tal manera que hasta los mensajes que consideramos informativos, inciden en el receptor. Por ello, “La pretensión de describir la realidad no es entonces más que un disfraz de una pretensión más fundamental de hacer presión sobre las opiniones del otro” (Ascombe, Ducrot, 1994: 169). Este acto argumentativo en mayor o menor intensidad es el que realiza siempre el emisor de un mensaje.

En el otro extremo del proceso comunicativo tenemos al receptor, el cual, como se sabe tiene su propio repertorio de códigos, creencias, posiciones ideológicas, elementos que inciden en el proceso comunicativo, haciendo que el receptor jerarquice la información en la medida de sus intereses, es decir, separe la información que para él es relevante y deseche el resto.

La interacción entre el emisor y el receptor se da forzosamente a través del intercambio informativo. Pero, la comunicación, como sabemos, es mucho más compleja que un puro intercambio informativo, ya que en la interacción entre sujetos se ponen en práctica una serie de comportamientos o sistemas sociales –códigos– que rigen dichas interacciones. Así, los participantes de un acto comunicativo se verán sujetos a reglas lingüísticas, sociales, o de cualquier otro tipo que condicionan sus actos comunicativos (he aquí la perspectiva social de la comunicación).<sup>2</sup>

## **La comunicación por Internet**

Desde que apareció Internet y a medida que se ha ido desarrollando, se ha hablado de las diversas posibilidades de interacción<sup>3</sup> y de interactividad<sup>4</sup> que brinda al usuario. Dichas posibilidades se sustentan en las características de este nuevo medio de comunicación. Veamos.

Internet se caracteriza principalmente por su *lenguaje multimedia* (hace uso de las imágenes, de la expresión escrita, del audio); por su capacidad comunicativa de *multinivel*, es decir, comunicación uno a uno, intergrupala o masiva; desde la perspectiva temporal, Internet permite una *comunicación sincrónica y asincrónica*, desde la perspectiva formal, Internet se constituye en *forma de red*; espacialmente se le considera *desterritorializado*. Finalmente, debido a su posibilidad de lectura no lineal (pues permite abrir ventanas simultáneas que dan entrada a otros textos y, por tanto, a otros recorridos de lectura, dependiendo éstos de la decisión de cada usuario), es catalogado como un medio *hipertextual*. (Echeverría, 2000; citado por Crovi, 2006: 4).

Todo ello incide en que la comunicación efectuada por Internet presente características diferentes a la realizada en otros medios. Si bien, cada sitio en la Red genera sus propios códigos y reglas de uso, las características mencionadas se reflejan en diversos grados dependiendo del sitio que se visite o en el que se participe, tal como se verá en la descripción del Foro de opinión.

## **La comunicación en un Foro de opinión realizado en Internet**

En Internet, se conoce como Foro de discusión o de opinión a un tipo de soporte que reúne a un grupo de personas, las cuales discuten o intercambian opiniones en torno a un tema de interés común.

Generalmente, los foros se subordinan a una página principal, es decir, representan actividades complementarias de una exposición primaria, la cual tiene como objetivo dar el marco referencial que permitirá a los participantes del foro intervenir en esta acción comunicativa.

Desde un punto de vista temático, los Foros se dividen en una gran variedad de tópicos: sociedad, política, salud, educación, etcétera. El tema que se elige es uno de los factores primarios que delimitan a los participantes de este intercambio comunicativo.

Desde un punto de vista administrativo, los foros se clasifican en: públicos, protegidos (se necesita registro) y privados (usuarios específicos). Este factor suele incidir en el comportamiento lingüístico de los participantes: a mayor anonimato mayores transgresiones de los códigos con los que se comunican.

### **Un caso específico de comunicación: El foro del periódico *El Universal***

Con el fin de reconocer algunas de las prácticas comunicativas que se producen en Internet, se analizó el comportamiento discursivo de un foro de opinión perteneciente al periódico *El Universal*. El Foro en cuestión se efectuó el 21 de mayo de 2010. La pregunta mediante la cual se invitaba a participar fue la siguiente: “¿Coincides con las conclusiones de la PGJEM en el caso Paulette?”.<sup>5</sup>

Ahora bien, el marco teórico en el que se basa este trabajo es el Análisis Crítico del Discurso (ACD). Este enfoque prioriza el estudio de ejemplos concretos de interacción social cuando adoptan forma lingüística. El ACD interpreta el discurso como una forma de práctica social, es decir, focaliza la relación entre el discurso particular y las situaciones sociales y estructurales que lo enmarcan.

Debido a la dimensión social del discurso, se asume que éste plantea cuestiones importantes relativas al poder. Las prácticas discursivas pueden tener efectos ideológicos de peso, es decir, pueden producir o reproducir relaciones de poder desiguales, entre hombres y mujeres, entre clases sociales, entre minorías étnicas, etcétera (Fairclough, 2001: 368). Veamos si las estructuras lingüísticas manifiestan la concreción del poder y la ideología de los sujetos.

Primeramente, lo que hay que destacar es que los Foros públicos y los protegidos suelen abordar temas de interés general, por lo que su interés primario es lograr que participe un gran número de usuarios. A partir de ese hecho se comprende que focalicen, generalmente, temas polémicos o la noticia de moda, tal como sucedió en el Foro que aquí se comenta. Así mismo, el hecho de que participe un gran número de usuarios

condiciona a éstos para que privilegien el uso de un lenguaje escrito mucho más formal que el utilizado en los *chats* o en los mensajes SMS, es decir, las abreviaturas y las siglas aparecen en un porcentaje muy reducido, pues lo importante es lograr la comunicación y ante un público tan diverso se prefiere la convención, el código conocido por todos.

Lo primero que se manifiesta en el intercambio de opiniones entre los participantes del Foro son las relaciones de poder. Se evidencia inmediatamente la delimitación de dos grupos específicos: los usuarios y las autoridades, ambos contrapuestos a partir de la pregunta que abre el Foro (“¿Coincides con las conclusiones de las PGJEM en el caso Paulette?”), Las respuestas no se hacen esperar y a través de ellas se refleja la delimitación clara entre dos grupos (“ellos”, la autoridad, y “nosotros”, el pueblo, representado por los usuarios): “qué pena tener como autoridad a gente tan mediocre” [Yo]<sup>6</sup>; “Y nosotros qué vamos a hacer” [Diego]; “A todo el pueblo de México, ya nos hemos percatado que nuestras autoridades no sirven para nada” [Revolucionario].

Así mismo el poder se manifiesta en el rechazo constante que hacen los usuarios a la afirmación de la autoridad. Si la autoridad ha dicho que la muerte de una pequeña fue accidental; el grupo de usuarios ironiza en torno a tal afirmación: “Fuego al colchón y a la cama, para que no vuelvan a hacer de las suyas” [Juan], con lo cual objetan la afirmación de la autoridad.

Por otra parte, es importante recordar que el emisor mediante su discurso manifiesta representaciones del mundo, de identidades, de relaciones sociales. Desde esta perspectiva, los Foros públicos, por su esencia misma, privilegian las opiniones, y por ende nos encontramos con un gran número de representaciones de la forma en que el usuario concibe el mundo y las relaciones sociales. Este hecho resulta primordial si recordamos que los Foros de Internet posibilitan el acceso de un gran número de usuarios y de lectores, por lo que la forma en que los emisores se representan el mundo tiene gran potencialidad de llegar a muchos receptores, a los cuales va a influir en mayor o menor medida. Las representaciones que encontramos en el Foro analizado son las siguientes: “Vivimos en un país de imagen, donde todo es un reflejo ilusorio de la realidad inventada” [Luis García]; “Es bien sabido que en México NO TENEMOS memoria histórico-política” [Francisco Mendoza], “Siguen creyendo que somos idiotas”

[Arriaga]. Estos fragmentos reflejan la manera en que los usuarios perciben las relaciones sociales con la autoridad y la manera en que se representan a su país.

Desde una perspectiva ideológica, observamos que el discurso del Foro analizado quedó dividido entre un grupo caracterizado por “corrupto”, “mentiroso”, “desvergonzado”; en tanto que los participantes del Foro se asumen como: piadosos (“Pido perdón respetuosamente a Paulette por utilizar el siguiente ejemplo”) analíticos, inteligentes (al no aceptar las afirmaciones –conclusiones– de la autoridad).

En cuanto a la importancia del contexto en el que se realiza todo acto comunicativo, vale la pena recordar que resulta básico para la comprensión del sentido general de cualquier mensaje y que todo discurso se sitúa en una línea histórica que lo relaciona con discursos previos. Por ello, no podemos dejar de mencionar que el tema del Foro aquí analizado se inserta en el ámbito de los discursos contra el poder, se relaciona inmediatamente con los discursos contra el gobierno, sólo así se comprenderá el mensaje más cabalmente. Y sólo así se entenderá que los usuarios que participaron (de los 360 comentarios revisados, sólo uno estuvo a favor - de acuerdo con el discurso de la autoridad) se conciben como el pueblo que tiene que aguantar una decisión más de la autoridad que los gobierna.

Hasta aquí se ha dado prioridad al sentido de los mensajes entre emisores y receptores, pero no se han abordado las prácticas comunicativas específicas que posibilita Internet. En las siguientes líneas se destacarán estos aspectos.

Dentro del Foro la comunicación se da de manera asincrónica tanto uno a uno (cuando una aportación es respondida, comentada por otro usuario) como intergrupales (de un emisor a un grupo). La conciencia de que el mensaje producido por el usuario se dirige a varios receptores privilegia el uso de una escritura formal (fue mínimo el uso de siglas o abreviaturas), aunque el lenguaje utilizado sea de registro medio y no culto; los mensajes tienden a ser breves, pues los usuarios, al publicar sus comentarios, buscan ser leídos por la mayor cantidad de receptores posibles. La comunicación mediante el Foro abierto permite guardar el anonimato, lo que da como consecuencia una libre expresión de ideas, lo cual incide en el aumento considerable de actos de habla irónicos, tales como: “Un reality más (o una "estrella más") de este maravilloso México” (Felipe);

“Fuego al colchón y a la cama, para que no vuelvan a hacer de las suyas” (Luisa); “Brillante y científica exposición del próximo PROCURADOR GENERAL DE LA REPÚBLICA.” (Hugo Espíndola); y actos de habla de insulto: “que se lo crea la más Babas de su parentela” (MM); “qué podemos esperar de toda la bola de inútiles que gobiernan, bola de corruptos, descarados y descarados” (Patético), por mencionar algunos. Actos de habla (el de ironía e insulto), que difícilmente alcanzan la incidencia aquí lograda en una comunicación no virtual.

Otra de las herramientas que ofrece un Foro, es la posibilidad de poner título a las aportaciones. La gran mayoría de títulos analizados resumen la opinión que se sostiene en el comentario: “El peso que tienen la influencias y el dinero” (Emma); “Jajaja” (Luis); “Subnormal el procurador de Edomex” (Gabriel); “Cinismo y torpeza” (Gustavo); “Otra burla más” (Gerardo); “Pobre de mi país” (firmado por X). Así mismo, se observa la presencia, nuevamente de la ironía y de la burla en los títulos de los mensajes.

Seguramente, por ser un tema (el de la muerte de Paulette) en el que los participantes del Foro coincidieron, no encontramos ramificaciones temáticas; es decir, se delimitó muy bien el grupo de los usuarios del Foro como un sujeto, opuesto a otro sujeto: las autoridades, se unificaron los comentarios y no se desviaron hacia otras temáticas. Sin embargo, es importante mencionar que cuando esto no sucede, cuando los usuarios no coinciden en sus posturas, el Foro en Internet posibilita las ramificaciones temáticas, de tal manera que un participante puede introducir un nuevo tema y los usuarios subsiguientes tendrán la posibilidad de participar en el tópico primario, en los secundarios o en ambos, lo cual como todos sabemos, posibilita diversos recorridos de lectura.

## **Conclusiones**

En este escrito se ha afirmado que la comunicación implica siempre un nivel menor o mayor de argumentación. Dicha intención argumentativa se hace más patente en un Foro de opinión o discusión (público), por la naturaleza misma de éste: se participa porque se busca convencer al otro del punto de vista de quien escribe. Se mencionó que cualquier tipo de interacción comunicativa se rige por códigos y reglas de diversa índole (sociales, lingüísticas, culturales, etc.). Una de las convenciones que parecen tener en

común los Foros es la de utilizar un lenguaje escrito tradicional; es decir, el uso de siglas y abreviaturas (características del lenguaje utilizado en los *chats*) es mínimo, pues los usuarios privilegian el sentido claro de sus mensajes: buscan ser leídos, buscan comunicarse, influir en el otro.

Desde la perspectiva lingüística, el Foro (abierto o público) en Internet posibilita la aparición constante de actos de habla irónicos y de insulto (el anonimato posibilita la transgresión de la norma social). Se privilegia la brevedad en el mensaje y, por último, existe una tendencia a resumir las aportaciones mediante los títulos de los mensajes.

### Fuentes de consulta

Austin, J.L. (1962) *Palabras y acciones. Cómo hacer cosas con las palabras*. Buenos Aires: Paidós

Crovi Druetta, D. (2006). “¿Es Internet un medio de comunicación?”, en *Revista Digital Universitaria*. V.7. No. 6. [en línea].

Ducrot, Oswald. (1986). *El decir y lo dicho*. Barcelona: Paidós.

Fairclough, Norman. (1992). *Discourse and Social Change*. Cambridge: Polity Press.

Fairclough, Norman y Ruth Wodak. (2001). “Análisis crítico del discurso”, en Teun A. van Dijk, *El discurso como interacción social*. Barcelona: Gedisa Editorial, pp. 367-404.

Foucault, Michel. (1999). *El orden del discurso*. Barcelona: Tusquets.

Lozano, Jorge, Cristina Peña-Marín y Gonzalo Abril. (1999). *Análisis del discurso. Hacia una semiótica de la interacción textual*. Madrid: Cátedra.

Martínez Sánchez, F. (1999). “El proceso comunicativo en la enseñanza: modelos teóricos y elementos del proceso” en *Tecnología educativa*. España: Síntesis. pp. 35-50.

Pomerantz, Anita y B.J. Fehr, (2001). “Análisis de la conversación: enfoque del estudio de la acción social como prácticas de producción de sentido”, en Teun A. van Dijk, *El discurso como interacción social*. Barcelona: Gedisa Editorial, pp. 101-140.

Searle, John. (2001). *Actos de habla*. Madrid: Cátedra

Van Dijk, Teun A. (2001). “El discurso como interacción en la sociedad”, en *El discurso como interacción social*. Barcelona: Gedisa Editorial, pp. 19-66.



---

<sup>1</sup> Áreas de investigación: Análisis del discurso, semiótica de la cultura y Sintaxis diacrónica. Publicaciones: “La ideología en el discurso literario”, en Roberto Domínguez (coord.). *Literatura: imaginación, identidad y poder*. México: Tec. de Monterrey-Miguel Ángel Porrúa. Diciembre de 2009. “El lenguaje en la negociación”, en Marta Ochman (coord.). *Negociación efectiva. Una apuesta interdisciplinaria ante un mundo interdependiente*. H. Cámara de Diputados, Tec. de Monterrey y Miguel Ángel Porrúa, editores. Noviembre de 2008. “Discurso político, el discurso del poder”, en Marco Antonio González Pérez (coord.) *La política más allá de las urnas. Una lectura multidisciplinaria*. México: Casa Juan Pablos, 2006. ITESM-CEM, Correo electrónico: meneses@itesm.mx

<sup>2</sup> Es a través de la comunicación que los sujetos aprenden e interiorizan un repertorio de normas, valores y formas de percibir la realidad, lo cual los convierten en integrantes de una determinada cultura y los dota de las capacidades necesarias para relacionarse con individuos de su mismo grupo. De esta forma "el individuo no nace miembro de una sociedad", sino que "es inducido a participar" en la sociedad a través de la internalización de sus normas (Berger y Luckemann, 1968:164).

<sup>3</sup> Entendida específicamente como la acción que se ejerce recíprocamente entre dos o más personas.

<sup>4</sup> Utilizado en la acepción que refiere a la interacción que existe entre el usuario y la computadora.

<sup>5</sup> El caso Paulette refiere a la desaparición de una niña de cuatro años (el 21 de marzo de 2010), a la cual se le encontró muerta dentro de su mismo hogar. Ganó el interés por parte de la sociedad a partir de la enorme difusión que recibió por los diversos medios, incluyendo Internet. Asimismo, el interés mediático creció a partir de las inconsistencias mostradas por las autoridades. El contexto completo que enmarcaba la pregunta que abre el Foro de opinión fue: “El procurador de Justicia del Estado de México, Alberto Bazbaz, dijo que Paulette Gebara falleció donde fue encontrado su cuerpo; su muerte “es una tragedia y no puede ser vista de otra manera”, por lo que el caso se cierra sin que se vaya a ejercer acción penal contra alguna persona. ¿Qué te parece?”. La participación en dicho foro, ese día fue de 360 registros.

<sup>6</sup> Los corchetes aluden a la persona que firma el comentario.