GT 16 Prácticas discursivas y educación

El contexto en una interacción verbal de un foro virtual universitario

Lic. Eliana Lucián Vargha[1]

Udelar, Codicen, Anep

elilucian@gmail.com

El trabajo que presento se enmarca en la investigación que realizo para la tesis de la Maestría en *Lenguaje, cultura y sociedad* (Fhuce, Udelar), titulada *La interacción verbal en un foro virtual universitario.*

En esta ocasión se estudia la noción de contexto en un tipo de interacción verbal particular, la llevada a cabo en un foro virtual universitario. Para ello se sigue la perspectiva funcionalista de Linell (1998) que entiende que la teoría sobre la interacción verbal debe basarse en discursos auténticos, no en ejemplos abstractos extraídos de la lengua como sistema formal descontextualizado. El enfoque funcionalista le presta especial atención al contexto, a los significados y funciones comunicativas que en él se desarrollan y a lo que sus actores interpretan a partir de lo dicho.

A su vez, se considera el concepto de contexto que a inicios de la segunda década del siglo XX ya concebía Malinowski. El contexto como algo que va más allá de lo lingüístico y que abarca las condiciones generales en las que una lengua se habla:

> Una enunciación proferida en la vida real, nunca está separada de la situación en la que ha sido emitida. […] Así como en la realidad de las lenguas habladas o escritas, una palabra sin contexto lingüístico es una mera ficción y no representa nada por sí misma, también en la realidad de una lengua hablada viviente la expresión no tiene significado excepto en el contexto de situación». (Malinowski, 1923: 325)

Ahora bien, dado que el contexto implica más que el ámbito meramente lingüístico, es necesario preguntarse qué características adquieren sus dimensiones en un escenario virtual. Para contestar esa pregunta se debe, primeramente, describir el foro virtual que servirá de escenario para la interacción verbal, analizar las características que adquieren las dimensiones contextuales en él y determinar, al mismo tiempo, las cualidades específicas que tiene la interacción verbal sostenida en un foro virtual universitario.

El foro que se analizará se abre en junio de 2010 y se cierra un año después. Se trata de un espacio virtual que se emplea de manera paralela a una clase presencial universitaria. El ingreso a ese foro es

1

exclusivo de los estudiantes y el docente de la asignatura. A su vez, se enmarca en el entorno virtual de la Universidad (EVA):

> La Red EVA se concibe como un cluster de servidores y plataformas educativas instaladas en los diversos servicios universitarios que integran la Udelar. Se trata de un proyecto de integración que permite a diferentes plataformas distribuidas en las instituciones que integran la federación, compartir servicios y recursos, intercambiar usuarios y gestionar sistemas de autenticación unificados.
>
> Incluye una red institucional que articula a todos los servicios universitarios interesados en el desarrollo de EVA, en sus niveles académico, político, administrativo y técnico.
>
> Asimismo, incluye una red social que articula a los actores sociales implicados directamente en la gestión de los sistemas EVA en cada institución. (UR – Eva 2010, s/p).

Este modo de interacción verbal educativa, relativamente reciente en el marco universitario uruguayo, presenta objetivos comunicativos pautados por el marco institucional en el que se inscribe:

> Con el fin de facilitar la diversificación de las modalidades de cursado en la enseñanza de grado y acompañar la labor de los equipos docentes de la UR, se pone a disposición de la comunidad académica el acceso a un conjunto de herramientas y entornos virtuales para el aprendizaje.
>
> En esta etapa se trata de colaborar en la implementación de cursos en un entorno virtual que implica *el desarrollo y la gestión de una plataforma educativa* que integre, de manera amplia a todos los actores, los distintos servicios universitarios y las sedes del interior, reconociendo y potenciando la heterogeneidad en la Universidad de la República.
>
> El Entorno Virtual se convierte entonces en una *herramienta de integración de TIC en los procesos de enseñanza universitaria,* con la utilización de software que da soporte al *aprendizaje colaborativo.*
>
> El entorno virtual propuesto, cuenta con funcionalidades que permiten la comunicación fluida y activa entre los actores del proceso promoviendo nuevos roles para el docente (guía y moderador) y para los estudiantes, con un papel más activo en la construcción de los conocimientos. (UR – Eva 2010, s/p).

Se trata de un nuevo espacio para la interacción verbal con objetivos explícitos que delimitan el intercambio y estructuran los roles de los actores. Crystal (2001) estudia el lenguaje empleado en Internet, sus características particulares que lo diferencian de la conversación cara a cara y de los textos dialógicos convencionales en la escritura, como las cartas, por ejemplo. También define las diversas modalidades de comunicación virtual: correo electrónico, grupos de chat, videoconferencias, tablones de anuncios electrónicos, foros de debate, entre otros.

En este caso se trabaja con la modalidad del foro virtual enmarcado en un contexto educativo universitario. Esta modalidad permite una interacción verbal dinámica entre varios usuarios, de manera sincrónica o asincrónica.

El término foro se remonta a la antigüedad romana (*forum*), entendido como el espacio público en el cual se discutían temas de interés general. En la actualidad continúa conservando su índole pública, más o menos restringida, y se refiere al escenario físico o virtual en el que expertos o interesados en determinadas temáticas discuten, comparten e intercambian sus puntos de vista al respecto.

> Un foro virtual es un escenario de comunicación por Internet, donde se propicia el debate, la concertación y el consenso de ideas. Es una herramienta que permite a un usuario publicar su mensaje en cualquier momento, quedando visible para que otros usuarios que entren más tarde, puedan leerlo y contestar. A este estilo de comunicación se le llama asincrónica dada sus características de no simultaneidad en el tiempo. Esto permite mantener comunicación constante con personas que están lejos, sin necesidad de coincidir en los horarios de encuentro en la red, superando así las limitaciones temporales de la comunicación sincrónica (como un chat, que exige que los participantes estén conectados al mismo tiempo) y dilatando en el tiempo los ciclos de interacción, lo cual, a su vez, favorece la reflexión y la madurez de los mensajes. (Arango 2003, s/p)

Un foro virtual es más que un escenario en el cual se publican mensajes para realizar intercambios verbales con otros usuarios:

> …el foro se puede considerar un microcosmos, con normas, reglas de funcionamiento propias, en el que se negocian posiciones, estatus, funciones, etc. De ningún modo es un simple contenedor de mensajes, una mera emergencia técnica, un concepto o el simple telón de fondo de un juego de relaciones. Un foro virtual es un microambiente, un juego de acontecimientos que puntúan el nacimiento de fenómenos de sociabilidad. Es, por decirlo en otras palabras, un elemento básico de la vida social en los entornos virtuales. (Gálvez, A. y otros 2003, s/p)

El contexto en el cual se lleva a cabo la interacción implica, entonces, no solo el lugar y el tiempo en los que esta se desarrolla, sino un mundo compartido entre los participantes y una serie de prácticas sociales y discursivas asociadas a él. Goffman (1981) aporta al respecto el concepto de *marco participativo*, que no solamente implica a los interlocutores directos en la interacción sino a todos aquellos que, de alguna manera, están englobados perceptivamente en ella. A su vez, señala que dentro de ese marco la conducta de los participantes está codificada y es tan esencial para el análisis de la interacción como el propio discurso:

> When a word is spoken, all those who happen to be in perceptual range of the event will have some sort of participation status relative to it. The codification of these various positions and the normative specification of appropriate conduct within each provide an essential background for interaction analysis – whether (I presume)– in our society or any other. (Goffman, 1981: 3)

El *marco participativo* dentro del foro analizado implica no solamente a los interlocutores que participan activamente en la discusión de una temática, sino a todos aquellos que participan indirectamente como lectores. Los participantes directos del intercambio verbal, entonces, no solo producen discurso para su interlocutor, sino también para sus lectores (participantes indirectos). Estos participantes indirectos pueden decidir si quieren integrar directamente la interacción verbal o no, pero más allá de ese hecho, al estar presentes en el marco participativo, están influyendo en las particularidades del intercambio discursivo. Los participantes directos son conscientes de que su discurso es público y eso condiciona su comportamiento comunicativo.

A su vez, la conducta de los participantes (directos o indirectos) está pautada por el marco institucional. En el foro universitario los objetivos comunicativos están explícitamente codificados. El discurso que la institución produce sobre ella misma y que regula sus prácticas se expresa de múltiples maneras: a través de reglamentos, cartas, publicidad, página web oficial, o a través del habla social de sus miembros. Enriquez (1989) sostiene que mediante el análisis del discurso de los miembros de la institución puede observarse que todas las intervenciones están atravesadas por esa codificación discursiva institucional y que incluso las posibilidades de innovación se encuentran codificadas o predeterminadas mediante esas normas que preexisten a la llegada de nuevos miembros.

Todo esto regula el diálogo institucional que, según Drew y Heritage (1992), se caracteriza por estar orientado a un objetivo, tarea o identidad relacionados con la institución y por tener constricciones pautadas por ella. En ese sentido se aleja de la conversación cotidiana, puesto que las opciones de interacción se ven restringidas por la convenciones de la institución.

Por ende, la interacción verbal del foro no puede considerarse una conversación coloquial, ya que esta, además de no estar pautada por un marco institucional, supone según Briz (1998):

- una interlocución en presencia, conversación cara a cara;
- inmediata, actual (aquí y ahora);
- con forma de turno no predeterminada;
- dinámica, con alternancia de turnos inmediata, que favorece la mayor o menor tensión dialógica (la relación hablante-oyente es simultánea y/o sucesiva, es decir, supone una conversación más o menos prolongada, y no pare mínimos de intervenciones (rituales));
- cooperativa en relación con el tema de conversación y la intervención del otro.(p.32)

La interacción verbal llevada a cabo en los foros virtuales no es en presencia, aunque puede ser sincrónica o asincrónica. Sin embargo, sí posee una forma de turno no predeterminada y es cooperativa. También se da una alternancia de turnos que permite el desarrollo de intercambios verbales más o menos prolongados de intervenciones, pero estos, a diferencia de lo que señala Briz para la conversación, pueden ser inmediatos o no.

Según Briz (2000), la alternancia de turno no predeterminada es el rasgo definidor de la conversación: «Se trata de un mecanismo regulador de la progresión de la conversación, de un hecho estructurador y de control por parte de los hablantes, en general, de cualquier discurso dialógico». (p.61)

Se puede afirmar, entonces, que la interacción verbal en un foro virtual, dada su alternancia de turno no predeterminada, es un discurso dialógico que comparte ciertas características con la conversación. Sin embargo, también se aparta de ella, dado que se lleva a cabo de manera asincrónica y mediante un canal escrito, lo que le otorga un mayor tiempo de planificación discursiva y de reflexión metalingüística.

Muchos de los aspectos considerados en el análisis conversacional aportan un marco de referencia conceptual para el estudio de la interacción verbal en un foro virtual. Se observa, por ejemplo, que los tres niveles o componentes señalados por Briz (2000) en el estudio de la actuación lingüística están presentes en el tipo de interacción verbal que se analiza:

1. el de la *enunciación* (referido a las acciones e informaciones de los actos de habla), cuya unidad de análisis será el *enunciado,* definido como la unidad mínima de acción y de intención capaz de funcionar aislada en un mismo contexto discursivo;
2. el de la *argumentación* (el conjunto de intenciones y valoraciones explícitas o implícitas de esos actos de habla), cuya unidad de análisis será la *intervención,* entendida como el enunciado o conjunto de enunciados emitidos por un interlocutor de forma continua o discontinua y vinculados por una estrategia única de acción e intención;
3. y el de la *interacción* o conversación (las relaciones con los otros), cuya unidad de análisis es el *intercambio*, definido como dos intervenciones sucesivas de distintos hablantes, una de inicio y otra de reacción. La *interacción* tiene lugar cuando se combinan intercambios sucesivos limitados temáticamente por unidades denominadas secuencias: «En principio, todo discurso conversacional se articula en tres grandes secuencias dialogales, la de apertura, la de cuerpo y la de cierre, que pueden contener subunidades secuenciales». (p. 56).

El nivel de *enunciación* y de *argumentación* se manifiestan en la interacción verbal analizada del mismo modo que en una conversación: un interlocutor produce un enunciado dirigido a el o a los integrantes del intercambio discursivo (presentes dentro del marco participativo) con una intención y valoración determinadas, ya sea de manera implícita o explícita.

Con respecto al nivel de la *interacción*, se constata que, dadas las características particulares del contexto virtual en el que se desarrolla el intercambio, no siempre se manifiestan las tres secuencias dialogales que propone Briz: apertura, cuerpo y cierre.

Participante A[2]:

2

Todos conocemos una combinación de teclas (alt + 174, alt +175) para escribir las comillas latinas, sin embargo, la combinación es modificable, pudiéndose ingresar un método más fácil para el uso diario. Para eso, en el menú principal, hay que dirigirse a Insertar, Símbolos, Subconjunto: Latín-1. Se hace doble click en una de las comilla latinas que se ven en el recuadro para que aparezca en Símbolos Utilizados Recientemente. Al aparecer en el recuadro de está última opción, se hace un click sobre el símbolo. Al quedar de un tono azulado, que quiere decir que es modificable, se hace un click en Teclas. Aparecerá un cuadro llamado Personalizar Teclado, allí, en Nueva Tecla de Método Abreviado se puede escribir una nueva combinación.

Participante B:

Muy bueno, A. Gracias.

Puede observarse cómo el primer participante propone el tema sin necesidad de una fórmula de apertura. A su vez, al permanecer el registro escrito de lo enunciado, el tema está cerrado solo momentáneamente, ya que otro participante del foro puede retomarlo en cualquier momento.

Al aplicar las nociones de la conversación al análisis de la interacción verbal en un foro virtual deben considerarse, también, los rasgos que no comparte con ella. Entre estos últimos se encuentra el empleo de la escritura que, si bien genera la posibilidad de una mayor planificación y revisión discursivas, deja a un lado la información paraverbal y no verbal que es imprescindible considerar en una interacción presencial. Esa carencia se manifiesta en el foro en la necesidad de hacer referencia a estos parámetros por medio de descripciones, explicaciones, onomatopeyas y signos gráficos, ya sea de puntuación o iconográficos, para explicitarlos.

Participante A (docente)

Recuerden que este es un entorno virtual universitario donde estudiamos Xxxx: utilicen las mayúsculas/minúsculas y los tildes correspondientes en sus perfiles […] Este aviso va para [enumera los nombres y comenta ciertos errores]

Participante B

Hola, A:

Recibí consultas de varias compañeras que no pudieron modificar la información de sus perfiles, a pesar de haber seguido los pasos correctamente. Es probable que exista algún problema en el funcionamiento de la eva, por lo que sería necesario dar aviso a los informáticos encargados de su funcionamiento.

Perdón por dármelas de defensora , pero me consta que quisieron corregir la información en sus perfiles y no pudieron. Después de volver a intentarlo, te iban a avisar en caso de no tener éxito (no sé si por correo o en la próxima clase).

Un beso.
B.

Participante A

Gracias por el aviso, B.

Sí, algo pasa. Según Xxxx tenemos que empezar por migrar de la Subcategoría en que figura xxxx al enlace correspondiente de la FHCE porque podemos tener más de un problemita.
Ya avisé a Xxxx y a Xxxx. También avisaré a Xxxx.

Besos.
A

PD: Estoy tan fascinada con este EVA que consulto el foro cada diez minutos…

Participante C (mencionado por A en la lista de nombres)

B ha respondido por mi. A ella la consulté porque no pude cambiar mi perfil, de minúsculas y sin tildes, luego de volver del taller del sábado.
Lo intenté muchas veces y hasta quise agregar una foto pero fue inútil. No tomó los cambios.
Incluso quise dar de baja y volver a ingresar con las mayúsculas correspondientes y no pude hacerlo.
Entonces pido que cuando lean xxxx xxxx hagan de cuenta que es Xxxx Xxxx, que vive en Montevideo (no montevideo) y en la calle Xxxx (no en xxxx)

También me parece genial el Eva y espero lo podamos disfrutar.
Besos
de C (no c)

Participante D (también mencionado por A en la lista de nombres)

A, ya me di cuenta de varios errores en mi perfil, pero lo edité efectué los cambios y nos los realizó.

Gracias

D

Participante A

Sí, D, estamos tratando de arreglarlo.
Lo curioso es que el perfil de Xxxx Xxxx está bien ahora y antes le faltaba el tilde de *Xxxx*

Esta interacción verbal virtual corresponde al tema que ingresa en el foro en quinto lugar (de un total de 265 temas ingresados desde el inicio al cierre). Es una de las primeras intervenciones, como puede desprenderse, además, de la propia temática tratada por los participantes. La interacción es muy rica en muchos aspectos que exceden los objetivos de este trabajo, por lo que me limitaré a

analizar los que me ayuden a desarrollar el tema seleccionado, dejando los otros para futuros trabajos.

Es importante destacar que, dado que es una de las primeras intervenciones, los participantes están acordando las reglas de funcionamiento para los futuros intercambios. En ese sentido, es el docente el que corrige las desviaciones y recuerda el marco institucional universitario que pauta la interacción. Lo hace nombrando directamente a las personas que cometieron inadecuaciones y para atenuar ese hecho, que expone a los mencionados entre los miembros del foro, emplea la imagen de un rostro sonriente.

El participante B (no mencionado por A en la lista de nombres) decide participar directamente en la interacción y expone las razones por las cuales las personas mencionadas pudieron cometer los errores señalados. Dado que se está dirigiendo al docente cuida mucho los aspectos formales de su escritura e intenta no ser descortés. Para eso, para atenuar su discurso, siguiendo el ejemplo del propio docente, usa la imagen de un rostro sonriente que guiña un ojo. De esa manera, repone la información paraverbal y no verbal que en el intercambio escrito no se manifiestan.

En la intervención de B pueden observarse, además, las tres secuencias dialogales que propone Briz: apertura, cuerpo y cierre. En esta ocasión, el participante utiliza las fórmulas de apertura y de cierra que son convencionales en las cartas escritas. Es decir, se apega a ciertos códigos de formalidad y se aparta de otros, buscando, en todo momento, una intervención comunicativa exitosa.

Las estrategias empleadas dan resultado, puesto que A agradece a B y concede, dado que a pesar de que siguen apareciendo errores en las intervenciones de los participantes C y D (mencionados en la lista de nombres) A no los hace explícitos. Sin embargo, al final de la interacción, su participación despliega un tono irónico que pone en tela de juicio la concesión anterior. El participante A refuerza la intención irónica de su intervención mediante el empleo final de la imagen de un rostro, en este caso, asombrado.

Abre y cierra la interacción el participante que mayor poder despliega (el docente) y es el que se permite intervenciones menos atenuadas, dado que su rol (visto desde una perspectiva tradicional) lo habilita a eso.

Las particularidades de este tipo de interacción verbal obligan a los participantes a manejar estrategias discursivas y conductas innovadoras con respecto a la interacción presencial. En los ejemplos analizados los participantes optan por emplear formas iconográficas (rostros con emociones) que se alejan del marco formal institucional. Frente a la disyuntiva de apegarse a las pautas formales o de correr el riesgo de intervenir de manera no exitosa, priorizan el hecho de hacer explícitas sus intenciones y valoraciones de una manera atenuada.

Otra característica particular de la interacción verbal en un foro virtual la marca la permanencia de lo escrito en el foro que, como ya fue mencionado, permite que una iniciativa sea respondida por diversos usuarios en distintos momentos y que, como consecuencia, los temas nunca estén

teóricamente cerrados. A su vez, la linealidad de la escritura impide el habla simultánea, que sí es posible en la conversación.

Todo participante del foro (tanto el directo como el indirecto) puede elegir el orden en el que desea continuar la interacción, de acuerdo al tema de su interés en un momento dado, ya sea respondiendo a un tema, abriendo uno nuevo o simplemente leyendo lo registrado. Es decir, si bien la escritura es lineal, la elección temática y la lectura que realiza el usuario del foro no lo es. El participante podrá ir y venir en las secuencias discursivas de manera no lineal ni inmediata.

Teniendo en cuenta estas particularidades de la interacción verbal analizada, es importante recordar que Briz (2000) afirma que más allá de las divisiones que más o menos arbitrariamente puedan hacerse de manera teórica en el discurso, las múltiples prácticas comunicativas de las diversas comunidades lingüísticas hacen que en la práctica muchas de esas categorías se den de manera interrelacionada. Es necesario constatar en qué medida las nuevas tecnologías de la comunicación, en este caso al servicio de una comunidad académica, pautan el acercamiento entre la oralidad y la escritura y entre un registro formal y uno informal.

Siguiendo al mismo autor, el registro formal, propio de contextos institucionales de índole académico, y el informal o coloquial pueden entenderse como «dos extremos imaginarios dentro del continuum de habla, extremos no entendidos tanto como límites a uno y otro lado del continuum, sino como cortes más o menos arbitrarios en él». (Briz, 1998:16). A lo largo de esa línea imaginaria pueden ubicarse registros intermedios que serán pautados por la situación comunicativa y las costumbres sociales particulares. El empleo de un registro u otro, su domino y adecuación a la situación dada dependerá de las competencias lingüística y comunicativa de los usuarios. A su vez, las pautas señaladas por la situación comunicativa siempre son de índole convencional y culturalmente variables y exigen una serie de correlaciones entre los rasgos lingüísticos y los no lingüísticos manejados con mayor o menor pericia y adecuación por los interlocutores.

Una vez estudiadas las características particulares del escenario virtual y de la interacción verbal en el marco institucional en el que se desarrolla, es necesario profundizar en las particularidades que adquiere la noción de contexto dentro de estos parámetros. Para eso se considerarán las dimensiones contextuales que proponen Goodwin y Duranti (1992):

> a) *Entorno*: los marcos espaciales y temporales dentro de los cuales se desarrolla la interacción.
>
> b) *Entorno conductual*: la forma en la que los participantes usan sus cuerpos y conductas para organizar el espacio en el que se encuentran.
>
> c) *Lenguaje como contexto*: la producción de nueva habla cambia el contexto momento a momento, dado que las estructuras de coparticiparticpación están codificadas en formas lingüísticas.

d) *Contexto extrasituacional*: la interacción no se restringe al habla realizada sino que es pasible de ser extendida mucho más allá de lo dicho.

Con respecto a la primera dimensión, el *entorno,* se puede afirmar que el contexto virtual se diferencia del presencial por el hecho de que las participantes de la interacción verbal comparten el marco espacial virtual pero no el real. Tampoco comparten, necesariamente el temporal. Por eso, deberán reponerse mediante la escritura todas las marcas contextuales que no puedan ser recuperadas por el entorno lingüístico. Los participantes no están en condiciones de hacer referencias concretas a elementos de su entorno material real, puesto que no es compartido. Lo único que se comparte es el entorno virtual que sirve de soporte para la interacción.

Por razones similares a las anteriores, el *entorno conductual* no puede regularse por el manejo que cada participante hace del espacio físico. Sin embargo, sí se presentan conductas reguladas a nivel lingüístico y comunicativo por el registro formal que impone el marco institucional universitario.

Es en la dimensión del *lenguaje como contexto* en la que más se apoyan los participantes para lograr una interacción verbal exitosa. Esta interacción, a pesar de estar regulada por el marco institucional, va produciendo cambios en el contexto virtual, que son percibidos y seguidos por los interlocutores, a pesar de que en ocasiones, deban apartarse del registro formal esperado.

El *contexto extrasituacional* en una interacción verbal virtual solo se hace posible cuando el referente externo a la interacción es conocido por todos los participantes directos de la interacción, de lo contrario el objetivo comunicativo no se cumple. Los participantes indirectos (lectores) podrán interpretar cabalmente la interacción si manejan esa referencia extrasituacional, de no ser así se tratará de una información faltante que impedirá la comprensión de la interacción verbal.

Por todo lo analizado se puede llegar a las siguientes conclusiones:

1. La interacción verbal en un foro virtual universitario comparte ciertas características con la conversación y con el diálogo institucional y eso habilita a emplear algunas de sus nociones teóricas para el análisis del tipo de interacción estudiado.
2. La interacción verbal en un foro virtual universitario presenta particularidades que la apartan de la conversación y del diálogo institucional y es mediante el análisis de esas diferencias que se arriba a la comprensión de las particularidades propias de este tipo de interacción.
3. La noción de contexto en la interacción verbal virtual es una de las que se ve más afectadas. Las dimensiones del contexto estudiadas en relación a los escenarios virtuales sirven para señalar las diferencias con respecto al contexto de una interacción presencial y ayudan a reflexionar sobre las particularidades teóricas que la noción de contexto aplicada a un entorno virtual debe considerar.

4. Con respecto a las dimensiones del contexto se puede concluir que la dimensión que mayor relevancia adquiere en un foro virtual es la lingüística (*lenguaje como contexto*). Las intervenciones producen cambios en el contexto que obligan a los participantes a realizar recontextualizaciones. Esto es posible porque esos cambios en el contexto son interpretados y seguidos por los participantes de la interacción, mediante el empleo de diversas estrategias (verbales e iconográficas) que priorizan un intercambio comunicativo exitoso, aunque, en ocasiones, eso implique ir en contra de los parámetros discursivos establecidos por el marco formal de la institución.

Referencias bibliográficas

Aarseth, E. (1997). *Cybertext: perspectives on ergodic literature*. Baltimore, John Hopkins University Press.

Arango, M. (2003). «Foros virtuales como estrategias de aprendizaje». Bogotá: Universidad de los Andes», en: http://www.rlcu.org.ar/revista/numeros/02-02-Abril-2004/documentos/Arango.pdf [Consulta: 22/7/10]

Briz, A. (1998). *El español coloquial: situación y uso*. Madrid: Arco.

_____ (2000). *¿Cómo se comenta un texto coloquial?* Barcelona: Ariel.

De Moraes, D. (Coord.) (2007). *Sociedad mediatizada*. Barcelona: Gedisa.

Drew, P. y J. Heritage (1992). *Talk at work. Interaction in institutional settings.* Cambridge: Cambridge University Press.

Enriquez, E. (1989). *La institución y las instituciones*. México: Paidós.

Gabbiani, B. e I. Madfes (Orgs.) (2006). *Conversación y poder. Análisis de interacciones en aulas y consultorios.* Montevideo: Fhuce, UR.

Gálvez, A. y otros (2003). «La participación en un foro electrónico: motivos, auditorios y posicionamientos», en revista *REDcientífica. Ciencia, tecnología y pensamiento*, n.º 47: http://www.redcientifica.com/doc/doc200211290001.html [Consulta: 22/7/10]

Goffman, E. (1981). *Forms of talk.* Philadelphia:University of Pennsylvania Press.

Goodwin, Ch. y A. Duranti (1992). *Rethinking context. Language as an interactive phenomenon.* Cambridge: Cambridge University Press.

Gumperz, J. (1992). «Contextualización and understanding», en A. Duranti y Ch. Goodwin (eds.) *Rethinking context. Language as an interactive phenomenon.* Cambridge: Cambridge University Press.

Hymes, D. (1974). *Foundations in sociolinguistics.* Philadelphia: University of Pennsylvania Press.

Landow, G. (1995). *Hipertexto*. Buenos Aires: Paidós.

Linell, P. (1998). *Approaching dialogue. Talk, interaction and contexs in dialogical perspectives.* Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.

Madfes, I. (Org.) (2009). *Aproximaciones al diálogo institucional*. Montevideo: Fhuce, UR.

Malinowski, B. ([1923] 1964). «El problema del significado en las lenguas primitivas», en C.K. Odgen y L.A. Richards (eds.) *El significado del significado*. Buenos Aires: Paidós.

Orlando, V. (Org.) (2006). *Mecanismos conversacionales en el español del Uruguay. Análisis de interacciones telefónicas de servicios*. Montevideo: Fhuce ,UR.

Udelar – EVA (2010). «Entorno virtual. Uso educativo de TIC en la UR», en: http://eva.universidad.edu.uy/ [Consulta: 23/10/10]