

La cronémica de reuniones multipartitas en videoconferencia. Observaciones en torno al silencio de la fase de preparación

Chronemics of multi-party videoconference meetings. Notes on silence during the preparation phase

Arantxa Santos Muñoz
Universidad de Uppsala
aranzazu.santos@moderna.uu.se

Resumen

En este estudio se examinan los silencios que aparecen durante la fase de preparación de dieciocho reuniones multipartitas por videoconferencia. Partiendo de la metodología del Análisis Conversacional, el análisis del material muestra que la duración de los silencios entre turnos se reduce considerablemente en dos momentos cruciales de la interacción en línea. Esto a su vez confirma la existencia de tres etapas diferenciadas en la preparación: *etapa inicial*, *etapa de transición* y *etapa audiovisual*, en cada una de las cuales los silencios presentan unas características concretas. Se muestra que en el chat escrito también se producen *intervalos* y *lapsos* y que el nivel de tolerancia de los participantes hacia el silencio varía en cada una de las etapas, lo cual puede relacionarse con su nivel de atención y disponibilidad. Se sugiere un estándar máximo aproximado para los intervalos que ocurren en la etapa de transición y se demuestra que, en el canal audio-oral, el límite de tolerancia se sitúa por encima de los tres segundos de duración. Por último, este estudio pone de manifiesto la aparición de diferentes ritmos cronémicos a lo largo de la preparación en videoconferencia, donde elementos como la apertura de la cámara web parecen poseer una gran relevancia interaccional.

Palabras clave: silencio; videoconferencia; interacción en línea; fase de preparación; CMC

Abstract

This study aims at examining vocal pauses during the preparation phase of eighteen multi-party video conference meetings. Based on Conversation Analysis (CA), data show that time length of vocal pauses in communication is reduced considerably during two moments of on-line conversation. This shows that there are three pre-meeting phases, namely, *initial*, *transitional*, and *audiovisual*. Vocal pauses exhibit specific features. It is also shown that written chats have intervals and lapses of time, and that the level of tolerance towards vocal pauses varies from phase to phase. This can be related with the attention level and availability. A maximum standard for time intervals at the transition phase is proposed. Oral and audio channels support levels of tolerance above three seconds. Finally, this study shows there are different chronemic tempos along a video conference preparation, in which elements such as the web camera seem to be relevant for interaction.

Keywords: silence, video conference, online interaction, pre-meeting, CMC

1. INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas el creciente uso de los medios tecnológicos en contextos sociales e institucionales ha requerido que el estudio de la interacción se amplíe a nuevos entornos de comunicación y, de esta forma, el tratamiento del silencio dentro del ámbito de la comunicación mediada por computadora (CMC) se ha visto incorporado a nuevas perspectivas de análisis. Recientes estudios de cronémica en línea han señalado que el silencio, al igual que sucede en la conversación cara a cara, constituye un elemento cronémico que posee un rol central en la comunicación *online* y esto a su vez pondría de manifiesto la importancia que tiene tomar en consideración la duración de los silencios en la *comunicación escrita oralizada* (Markman, 2009; Kalman y Rafaeli, 2011)¹. Sin embargo, el tratamiento que se les concede a los silencios en la interacción cara a cara y en la interacción mediada por ordenador no suele ser el mismo, lo cual deriva de las diferencias que existen en la toma de turno en ambos contextos, a su vez condicionada por las propiedades del *software* (Yus, 2010:179).

Por otra parte, pese a que en los últimos años se han publicado numerosos trabajos sobre interacción oral sincrónica en entornos mediados de comunicación (p. ej., Hampel y Stickler, 2012; Jenks y Brandt, 2013; Jenks y Firth, 2013), la cronémica de la interacción en entornos multimodales como la videoconferencia aún no parece haberse investigado, por lo que nos proponemos abordarlo en este trabajo. Nuestro objetivo es examinar los silencios entre turnos que aparecen al comienzo de dieciocho encuentros llevados a cabo en español a través del programa de videoconferencia *Adobe Connect*. En nuestro material dichos silencios, en particular los intervalos y los lapsos, aparecen tanto en la interacción que tiene lugar a través del chat escrito como en la interacción que tiene lugar a través del canal oral. Con tal fin, recurrimos a la metodología del Análisis Conversacional (en adelante, AC), disciplina en la que el silencio es entendido como la ausencia de comunicación verbal que se produce durante la conversación, principalmente en relación con el sistema de la toma de turno (Sacks *et al.*, 1974).

En las secciones siguientes se describe el material y el método utilizado; a continuación se resumen los aspectos teóricos y metodológicos más relevantes y finalmente, con base en una selección de ejemplos de nuestro corpus, se presenta el análisis de los silencios, al cual incorporamos una breve discusión.

2. MATERIAL Y MÉTODO

El material del presente estudio consiste en aproximadamente cuatro horas de interacción en línea que corresponden al inicio de dieciocho encuentros sin profesor llevados a cabo entre estudiantes universitarios de español a través de *Adobe Connect 7.0*, un programa de videoconferencia que permite la interacción simultánea entre múltiples participantes

¹ Nótese que en español existen otros términos equivalentes para referirse a *oralized written texts* (Yus, 2011:163) y en particular a la comunicación que tiene lugar a través del canal escrito en entornos tecnológicos. Por ejemplo, *escritura conversacional* o *escritura oralizada*.

mediante el chat escrito, la imagen y la voz². El método utilizado es el propuesto por el AC, disciplina que estudia la interacción en situaciones reales de comunicación desde la perspectiva de los participantes.

La grabación de los encuentros se realizó a través de la herramienta de grabación audiovisual incorporada en la interfaz del programa de videoconferencia (*screencast*) y en las reuniones analizadas participó un total de veintiocho estudiantes, distribuidos en siete grupos de cuatro. De estos siete grupos, uno de ellos lo componen exclusivamente hablantes nativos de español (HNE), tres de ellos son grupos mixtos y los tres restantes están formados únicamente por hablantes no nativos de español (HNN)³. Las convenciones de transcripción utilizadas en nuestro trabajo son principalmente las desarrolladas por Jefferson (2004). A estas se han añadido otras convenciones propias, con el fin de poder distinguir, por una parte, los canales en que tiene lugar la comunicación verbal (chat escrito y canal oral) y, por otra, el tipo de *acción electrónica* que en cada momento lleva a cabo cada uno de los participantes (ver Anexo A).

3. EL SILENCIO EN LA CONVERSACIÓN: PAUSAS, INTERVALOS Y LAPSOS

Al hablar de PAUSA nos referimos coloquialmente al silencio que se produce durante una conversación oral, pero de acuerdo con la tradición conversacionalista los silencios se dividen en *pausas* (*pauses*), *intervalos* (*gaps*) y *lapsos* (*lapses*). En esta primera clasificación, que deriva del sistema de turnos de habla desarrollado por Sacks, Schegloff y Jefferson (1974), se toma en cuenta la selección del hablante a la hora de distinguir entre los diferentes tipos de silencio. Sin embargo, posteriores publicaciones han advertido la falta de claridad de este trabajo pionero (p. ej., Gallardo-Paúls, 1993b; Heldner y Edlund, 2010), modificando alguno de los criterios clasificatorios de los silencios. Así, en lo que respecta al español, Gallardo-Paúls utiliza el término *pausa* para referirse a los silencios que se producen dentro de un mismo turno de habla o intervención; el *intervalo* se refiere a los silencios que aparecen entre dos turnos o intervenciones dentro de una misma secuencia y el *lapso* a aquellos silencios que se producen entre dos secuencias diferentes, independientemente de si se produce o no cambio de hablante (1993b:6)⁴.

Con base en lo anterior, y en relación con el sistema de turnos de habla, las nociones de *turno de habla* y *secuencia* poseen un papel determinante. Llamamos TURNO DE HABLA a cada una de las intervenciones que realiza un participante siempre que éstas puedan

² Cabe mencionar que el propósito principal de estas reuniones por videoconferencia es que los estudiantes se junten para trabajar en grupo, algo habitual durante el curso puesto que este se realiza completamente en línea.

³ Aunque en este estudio no se analiza el factor intercultural, sí se tiene mínimamente en cuenta la procedencia de los participantes en nuestro análisis. En él distinguiremos entre hablantes nativos (HNE), procedentes de diversos países de habla hispana y hablantes no nativos (HNN), siendo estos últimos suecos en su gran mayoría.

⁴ Estos son los criterios utilizados en nuestro trabajo a la hora de distinguir entre los silencios. Nótese, no obstante, que el presente estudio analiza exclusivamente los silencios que aparecen entre turnos, es decir, los intervalos y los lapsos.

entenderse como completas desde una perspectiva sintáctica, pragmática y prosódica⁵. En la misma línea, a la sucesión de dos o más turnos de habla con los que los hablantes completan una acción la denominamos *secuencia*. De esta forma, en toda conversación existen diferentes tipos de secuencia (de saludo, de pregunta-respuesta, etc.) y en ellas la realización de un turno determinado queda justificada por la realización del turno precedente y/o siguiente.

El aspecto durativo de los silencios ha supuesto también el punto de partida de algunas investigaciones (p. ej., Heldner y Edlund, 2010), constituyendo en ocasiones también uno de los principales criterios de clasificación de los silencios. La duración, en muchos casos, se relaciona con límite de tolerancia que muestran los participantes hacia el silencio y a pesar de la manifiesta disparidad, en numerosos trabajos el segundo aproximado de duración máxima para los intervalos propuesto por Jefferson (1989), parecería seguir constituyendo una referencia a partir de la cual los silencios se catalogan como más o menos largos.

Estudios recientes enfocados en la conversación en español (p. ej., Cabedo Nebot, 2013; Méndez Guerrero, 2014), continúan incluyendo en sus transcripciones las convenciones desarrolladas por el prestigioso grupo Val.Es.Co., dirigido por el Profesor Antonio Briz, (Universidad de Valencia). De los criterios utilizados por este grupo de investigación para transcribir los silencios se desprende que el segundo aproximado de duración del intervalo puede funcionar como «herramienta de análisis» en determinados contextos. En cuanto a los lapsos, existe cierta unanimidad al considerar que generalmente éstos constituyen los silencios más largos dentro de una conversación (p.ej., Jefferson, 1989; Gallardo-Paúls, 1993b).

Con todo lo anterior en mente, los silencios de la conversación oral no solo sirven como elementos estructuradores, sino que en función de su localización y duración podrán realizarse inferencias relevantes desde una perspectiva interaccional (Schegloff 1968; Jefferson, 1989). Así por ejemplo, un intervalo largo tras una invitación, bien podría constituir un indicio de que la propuesta muy probablemente será rechazada.

3.1. El silencio en la comunicación escrita oralizada

Con la llegada de las nuevas tecnologías surgen nuevos modelos de conversación y a pesar de que el silencio entendido como falta de comunicación verbal continúa estando presente en la comunicación mediada por computadora (CMC), al examinar la interacción en entornos tecnológicos como el chat, el sistema de transición de la toma de turno de los conversacionalistas deja de resultar operativo, dada la característica disruptiva de este tipo de interacción en que a menudo se pierde la adyacencia entre los turnos de una misma secuencia (p.ej. Herring, 1999; Paolillo y Zelenkauskaitė, 2013; Simpson, 2013). Con ello, el silencio deja de considerarse un elemento esencial y aunque sigue concediéndosele cierta

⁵ A este respecto cabe destacar que en este trabajo, a nivel operativo, *turno de chat* resulta análogo a *turno de habla*, si bien el primero carece de la cualidad prosódica.

importancia como elemento cronémico, su medición y posterior transcripción no parecen resultar relevantes en la mayoría de los trabajos (Markman, 2009; Simpson, 2013). Dicho cambio se justifica además, en parte, porque muchos programas de chat en tiempo real facilitan la recuperación de los tiempos en que se ha producido cada turno (Markman, 2013), pero también y principalmente porque la escritura conversacional implica la necesidad ineludible de utilizar el teclado y por lo tanto la duración de los intervalos que se producen entre la aparición de los sucesivos turnos de chat depende de variables como el número de caracteres incluidos en cada turno de chat, la rapidez de cada usuario a la hora de teclear, o incluso las propiedades del sistema, lo cual a su vez se señala como un conjunto de dificultades añadidas para el investigador (Markman, 2009; Yus, 2011; Jones, 2013)⁶.

Pese a lo anterior, trabajos en los que el fenómeno del silencio sí se ha considerado el foco principal, han demostrado que la duración del mismo afecta a la interacción, relacionándolo a menudo además con el grado de atención y participación (*involvement*) de los usuarios, cuyas expectativas respecto a la duración «normal» del silencio pueden llegar a tener importantes repercusiones a nivel interaccional. De esta forma, la duración de los silencios en la conversación escrita oralizada daría lugar a la realización de inferencias por parte de los participantes, al igual que ocurría en la conversación oral (Kalman y Rafaeli, 2011; Jones, 2013).

3.2. El silencio en entornos de comunicación oral sincrónica en línea

Pese a que la bibliografía centrada en el análisis del fenómeno silencioso en videoconferencia resulta muy escasa, algunos trabajos han constatado que el ritmo y los patrones silenciosos entre la conversación cara a cara y la conversación mediada varían debido al impacto de la tecnología (p.ej. Crystal, 2006; Hampel y Stickler, 2012). Según Crystal (2006) en la interacción a través de *Netspeak* existen diferencias significativas en las reacciones mostradas por los usuarios ante silencios que, generados por un retraso en el sonido, duran entre 2 y 3 segundos, más de 3 segundos o más de 10 segundos respectivamente: mientras que los primeros suelen tolerarse, los superiores a 3 segundos resultarían problemáticos y los superiores a 10 segundos generarían frustración (2006:34). En entornos como las *Skypecasts* o la videoconferencia, la aparición de silencios largos se ha visto principalmente relacionada con un deficiente funcionamiento de la tecnología, una velocidad de conexión a internet insuficiente, o la dificultad en la toma del turno que en conversaciones poliádicas suele resultar de la imposibilidad de controlar a quién se dirige la mirada de los participantes, diferencia que a su vez conlleva la necesidad de adaptación de los usuarios al entorno tecnológico (p.ej. Crystal, 2006; Jenks y Firth, 2013)⁷.

Por otra parte, debido a las notables diferencias entre la interacción oral y la interacción en el chat, los silencios que aparecen en ambas modalidades no resultarían comparables

⁶ La noción de *turno* en el chat ha sido también objeto de discusión dentro de la investigación sobre la CMC. Véase Simpson (2013).

⁷ Nótese que una diferencia fundamental entre las *Skypecasts* y la videoconferencia es que en las primeras los usuarios no tienen acceso a la imagen de los coparticipantes.

(Jones, 2013). Así, el estudio del silencio desde una perspectiva multimodal ha conducido más bien a la descripción de prácticas interaccionales como la multitarea (*multitasking*) ya incorporadas al análisis de la interacción multimodal en contextos cara a cara. En este sentido, cabe destacar los estudios de Mondada (2010) y Veyrier (2012) en los que se analiza la interacción previa al comienzo de reuniones por videoconferencia dentro de contextos institucionales en los que el silencio es frecuente. En estos contextos, el silencio se ha relacionado con la puesta en práctica de «nuevas» actividades y prácticas interaccionales, tales como la *espera en silencio* y el *silenciamiento (muting)* (Veyrier, 2012). Dichos conceptos han sido objeto de interesantes discusiones recientes dentro del estudio de la interacción mediada por computadora desde una perspectiva sociopragmática y conversacional⁸.

4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Al analizar los silencios de la preparación se observa una gran variedad en lo que a la duración de los mismos respecta, pero al mismo tiempo, atendiendo a su posición dentro de la interacción en línea, podemos encontrar importantes similitudes entre ellos. En nuestro material hemos observado ciertas tendencias en relación con el comportamiento silencioso de los participantes durante la preparación en línea pudiendo identificar en la interacción dos momentos cruciales a partir de los cuales se produce un cambio significativo, tanto en lo que respecta a la duración máxima y el nivel de tolerancia de los participantes. La identificación de tales hitos interaccionales nos lleva a corroborar la existencia de tres etapas en la preparación de reuniones por videoconferencia, las cuales denominamos *etapa inicial*, *etapa de transición* y *etapa audiovisual*. A continuación se presenta el análisis de los silencios que aparecen en cada una de ellas.

4.1. Los silencios de la etapa inicial

Pese a que son los propios participantes quienes han fijado de antemano la hora para la reunión, la entrada a la sala de videoconferencia suele realizarse con antelación a la hora estipulada y esto conlleva que los silencios más largos aparezcan habitualmente al inicio del encuentro en línea, es decir desde la entrada a la sala de dos participantes hasta que se produce el primer turno verbal de la interacción. Dichos silencios pueden llegar a durar varios minutos e independientemente de su duración, no se trata de silencios que resulten problemáticos, tal y como se observa en (1) y (2).

(1)	1	LILI:	<input checked="" type="checkbox"/>
	2	RAKEL:	<input checked="" type="checkbox"/>
	3		(3 min 25 seg)
	4	MIRIAM:	<input checked="" type="checkbox"/>
	5		(11.5)

⁸ En junio de 2014 se celebró en UCLA (Los Ángeles, California) la conferencia ICCA-14, con un panel de presentaciones dedicado a *Orders of Interaction in Mediated Settings*. En dicho panel se presentaron y discutieron, entre otras, las prácticas que mencionamos.

6 MIRIAM: ☉
 7 (9.0)
 8 MIRIAM: hola: me oís?

En (1) Lili (HNN) y Rakel (HNN) han entrado en la sala de videoconferencia (líneas 1 y 2) y durante más de tres minutos ninguna de las dos produce ningún turno verbal. Tras la entrada de Miriam (HNN) a la sala, las tres estudiantes continúan en silencio durante más de 11 segundos (línea 5), transcurridos los cuales Miriam conecta su cámara web (línea 6) y produce el primer turno oral del encuentro. Todos los silencios que aparecen en (1) se producen antes de que se haya iniciado la interacción verbal. Se trata pues de un tipo de silencio que, siguiendo a Gallardo-Paúls (1993a:73), se caracterizaría por una situación de falta de contacto entre los participantes, representada por un fondo en blanco sobre el cual se superpondría la conversación. Una situación similar a la de (1) se observa en el ejemplo (2), en el que Lola y Carmen, ambas HNE, son las dos primeras participantes en entrar en la sala de videoconferencia.

(2) 1 LOLA: ☑
 2 CARMEN: ☑
 3 (1 min 16 seg)
 4 LOLA: ☉
 5 [(57.0)]
 6 LOLA: [((centra su imagen, se arregla el pelo,
 7 prueba botones de la interfaz))]
 8 ELISE: ☑
 9 (15.0)
 10 LOLA: ☉
 11 (37.0)
 12 ELISE: ✨
 13 (3.0)
 14 ELISE: ✨
 15 (5 min 09 seg)
 16 DAMIAN: ☑
 17 (32.0)
 18 <DAMIAN>: <hola!>

Tras la entrada en la sala de Lola y Carmen se produce un silencio de más de un minuto (línea 3), después del cual Lola abre su cámara web (línea 4), comprueba su imagen y explora ciertas funciones de la interfaz (líneas 6 y 7). Elise (HNN) entra en la sala a continuación (línea 8) y tras un silencio de 15 segundos (línea 9), Lola cierra su cámara web (línea 10). Transcurridos otros 37 segundos, Elise abre su micrófono e inmediatamente vuelve a cerrarlo (líneas 12-14). Mientras tanto, todas las participantes en línea continúan en silencio. Damian (HNN) es el último participante de la reunión en entrar en la sala (línea 16) y es él quien inicia la interacción (línea 18).

Como vemos, resulta habitual que al inicio del encuentro los estudiantes en línea permanezcan en silencio sin que esto parezca presentar ningún tipo de problema en la interacción. Dicho comportamiento silencioso durante la preparación para una reunión por videoconferencia bien puede justificarse porque muchas veces los participantes entran a la sala con antelación pero la interacción no se inicia hasta que ha llegado el resto de compañeros. Esta práctica, algo diferente a lo que ocurre durante la prerreunión en contextos presenciales (Asmuß y Svennevig, 2009), concuerda con la descripción de Veyrier (2012) en la que se examina la prerreunión en encuentros en línea con moderador y se demuestra que la entrada en silencio en la sala constituye una práctica habitual de las conferencias web. Como vemos, dicha práctica también puede observarse en los encuentros analizados, en los que después de producirse la espera en silencio a la llegada del resto de participantes, con frecuencia es el participante que entra en último lugar a la sala quien produce el primer turno verbal del encuentro, situación que se aprecia tanto en (1) como en (2).

Cuando esto ocurre, silencios como el de la línea 17 en (2) muy probablemente se produzcan en parte por la necesidad sistemática que tienen los participantes en línea de inspeccionar el espacio en el que está teniendo lugar el encuentro en línea (Veyrier, 2012:254) y en parte por el tiempo que necesitan para realizar una primera intervención. Asimismo, en los encuentros en línea analizados, turnos como el de Damian de la línea 18 con el cual se inicia la primera toma de contacto verbal, constituyen un primer punto de inflexión en lo que a la duración de los silencios respecta, ya que a partir de su aparición ya no se producen silencios tan largos, y esto, como veremos, afecta a su vez al nivel de tolerancia mostrado por los participantes.

4.2. Los silencios de la etapa de transición

En los encuentros en línea analizados el primer turno verbal se produce muy frecuentemente en el chat escrito, aunque también puede llevarse a cabo de forma oral como era el caso en el extracto (1). Tras el primer turno verbal los límites de duración de los silencios se reducen considerablemente, y esto, sin duda, puede interpretarse como un índice de la atención y la disponibilidad de los participantes (Jones, 2013). Cuando la toma de contacto se inicia en el chat, suele realizarse a través de una secuencia de saludo mediante la cual los participantes en línea ratifican su presencia. Tras ella, con frecuencia se negocia el inicio más o menos inminente de la interacción audiovisual y subsecuente comienzo de la reunión.

De alguna manera, la interacción que tiene lugar desde que se produce la primera toma de contacto hasta la producción del primer turno oral constituye una etapa de transición dentro de la preparación y durante esta etapa los participantes orientan sus acciones de forma explícita al inicio de la interacción audiovisual. A pesar de que la duración de los silencios que aparecen en esta etapa puede variar mucho en función de diversos factores difíciles de controlar como son la velocidad de lectura, escritura o incluso del sistema informático, en nuestro material se observan ciertas regularidades.

El análisis de los ejemplos (3), (4), (5) y (6) pretende constituir una evidencia de las afirmaciones anteriores, al mismo tiempo que muestra la gran complejidad del trabajo interaccional que los participantes realizan durante la etapa de transición. El extracto (3) ilustra la interacción en línea que tiene lugar al comienzo de uno de los encuentros en los que todos los integrantes del grupo son hablantes nativos de español.

(3)	1	AVA:	<input checked="" type="checkbox"/>
	2	DAVID:	<input checked="" type="checkbox"/>
	3		(20.0)
	4	ANGEL:	<input checked="" type="checkbox"/>
	5		(44.0)
	6	<ANGEL>:	<Buenas!>
	7		(12.4)
	8	<AVA>:	<Hola!!>
	9		(13.5)
	10	<DAVID>:	<Hola!>
	11		(17.0)
	12	<ANGEL>:	<Voy a fumarme un cigarrito ke estoy
	13		muy nervioso y vuelvo ;)>
	14		(18.4)
	15	<AVA>:	<Pues yo también! :D>
	16		(54.5)
	17	<DAVID>:	<:>
	18		(1 min 54 seg)
	19	MARIA:	<input checked="" type="checkbox"/>
	20		(47.0)
	21	<MARIA>:	<Hola!>
	22		(4.8)
	23	<DAVID>:	<Hola!>

En (3) la interacción verbal se inicia con una secuencia de saludo en el chat mediante la cual Ángel, Ava y David ratifican su presencia en la sala y se reconocen como participantes de la reunión (líneas 6-10). Como puede apreciarse, aunque en esta secuencia de chat la duración de los intervalos (líneas 7 y 9) sobrepasa el estándar de la conversación cara a cara, también parecen presentar ciertas regularidades en lo que a su duración respecta: los silencios que se producen entre los turnos 6 y 15 duran entre 12.4 y 18.4 segundos, lo cual en nuestra opinión no solo corrobora que los participantes intentan ajustarse a un ritmo cronémico determinado en el chat, sino que además constituye una evidencia del carácter conversacional de la interacción que tiene lugar a través de este medio (Kalman, 2007). Por el número de caracteres del turno de Ángel de las líneas 12-13, podría pensarse no obstante que éste comenzó a escribir antes de que apareciera en el chat el saludo de David (línea 10), algo que a su vez explica el hecho de que una de las características de la interacción en el chat es que las intervenciones se producen de forma disruptiva o alternada (Markman, 2009; Paolillo y Zelenkauskaitė, 2013).

En nuestro material, a pesar de que presentan mayor duración, los silencios en el chat sí parecen ser análogos a los intervalos y los lapsos de la conversación oral. Como vemos, el silencio de 17 segundos de la línea 11, algo más largo que los dos anteriores, correspondería al lapso de la conversación oral, ya que además ocurre entre dos secuencias diferenciadas.

En la línea 12 Ángel inicia una nueva secuencia en el chat e informa a sus compañeros de que va a salir a fumarse un cigarrillo, a lo que Ava responde informando de que ella también hará lo mismo (línea 15)⁹. El intervalo entre los turnos de Ángel y Ava dura algo más de 18 segundos (línea 14) y resultaría lógico pensar que tal duración se encuentra condicionada por la necesidad que Ava tiene de teclear para producir un nuevo turno de chat, aunque también por el tiempo que le lleva leer el mensaje anterior y comenzar a escribir su respuesta. Siendo así, consideramos que los silencios que preceden los turnos de chat, independientemente de cuál sea su duración, podrían interpretarse como «silencios de reacción», distinguiéndolos de esta manera de otros silencios, normalmente más largos, que en nuestra opinión se deben a la actividad de espera¹⁰.

Con todo, el silencio de la línea 16 tras el cual David escribe en el chat un emoticono para mostrar su aceptación, tiene una duración mucho mayor que los anteriores. Muy probablemente, este turno (< :->) se haya producido cuando ya ni Ángel ni Ava se encuentran frente al ordenador, y a pesar de que en este caso el intervalo dura 54 segundos, no resulta problemático.

El siguiente lapso, de casi dos minutos de duración, se rompe con la entrada de María a la sala y su posterior producción de un *hola!*, saludo que es replicado por David en la línea 22. Como puede observarse, David tarda mucho menos en replicar el saludo de María que en producir su turno en la secuencia anterior y esto en nuestra opinión, se debe al hecho de que una vez que todos los participantes han entrado en la sala, éstos suelen mostrar una mayor orientación hacia el inminente comienzo de la reunión (Veyrier, 2012), y por lo tanto de la interacción audiovisual, lo cual conlleva un aumento de la atención por parte de los participantes.

Por razones que ya han sido expuestas, la duración de los silencios que aparecen una vez iniciada la interacción en el chat suele ser muy superior a la de los estándares de la conversación cara a cara. Una diferencia básica entre los que hemos interpretado como «silencios de espera» y «silencios de reacción» consiste en que mientras que la aparición de los primeros en la preparación no parece tratarse como problemática independientemente de cuál sea la duración de los mismos, después de producirse el primer turno de chat en ocasiones sí parece no obstante poder observarse la existencia de ciertos patrones

⁹ Nótese que el comportamiento de Ángel y Ava, hablantes nativos de español, así como la orientación que ambos muestran hacia el silencio, podría constituir un reflejo de ciertas normas sociales de la cultura española. No obstante, realizamos esta observación con mucha cautela puesto que, como ya se mencionó anteriormente, nuestro trabajo no se centra en el aspecto intercultural de los silencios.

¹⁰ Los silencios de la línea 3 del extracto (1), y línea 3 en el extracto (2) presentados en 4.1. constituyen ejemplos de “silencios de espera”.

cronémicos relacionados con el límite de tolerancia hacia el silencio. Así, el ejemplo (4) constituye una muestra de la presencia de ciertos límites o estándares máximos aproximados durante la realización de una secuencia en el chat. En (4), tras entrar en la sala de videoconferencia, Karl (HNN) conecta su cámara web y realiza una serie de pruebas para asegurarse del buen funcionamiento de su micrófono mientras espera la llegada del resto de participantes de la reunión.

(4) 1 KARL: ☑
 2 KARL: ⊙
 3 KARL: ((coge el micro y sopla))
 4 KARL: alo alo alo:
 5 (8 min 04 seg)
 6 IRENE: ☑
 7 (44.0)
 8 IRENE: ⊙
 9 (19.0)
 10 <IRENE>: <buenos días!>
 11 (52.0)
 12 <KARL>: <Ah, hola. buenos días.>

Irene (HNN) entra en la sala en la línea 6, después de un silencio de 44 segundos (línea 7) conecta su cámara web y tras 19 segundos inicia una secuencia de saludo en el chat (<*buenos días!*>). Después del primer turno de Irene se produce un intervalo de 52 segundos (línea 10). El diseño de la réplica de Karl en la línea 12 parece indicar que los 52 segundos del silencio de la línea 11 exceden la duración que podría esperarse como «normal» en este contexto. A través de un turno iniciado con *ah*, Karl da a entender que no había visto el mensaje de su coparticipante, es decir, que a pesar de estar sentado frente al ordenador con los auriculares, no estaba atento a lo que ocurría en el chat, lo cual justifica el largo intervalo de tiempo durante el cual permanece en silencio.

Tal y como ocurre en (4) los participantes en el chat reaccionan principalmente ante los silencios que se producen cuando se espera una respuesta por parte de algún participante, es decir, ante los intervalos. No parece pasar lo mismo en el caso de los lapsos, es decir, cuando el silencio aparece tras haberse completado una secuencia. Tal situación puede observarse en el extracto (5), continuación de la interacción de (4).

(5) 10 <IRENE>: <buenos días!>
 11 (52.0)
 12 <KARL>: <Ah, hola. buenos días.>
 13 (3 min 34 seg)
 14 KARL: ((se quita los auriculares, se levanta y
 15 sale de la habitación))
 16 IRENE: ((se atusa))
 17 (1 min 40 seg)

18 KARL: ((vuelve, se sienta y se pone
 19 los auriculares))
 20 CECILIA: ☑
 21 (11.0)
 22 CECILIA: ⊙
 23 (4.3)
 24 IRENE: ((vuelve la vista la pantalla))
 25 CECILIA: ((saluda con la mano))
 26 IRENE: ((saluda con la mano))

En (5), tras la secuencia de saludo de las líneas 10-12, ambos participantes continúan realizando diferentes actividades en silencio durante más de cinco minutos (líneas 13-19). Hasta que Cecilia (HNE) entra en la sala de videoconferencia aparecen dos largos silencios que a pesar de presentar mayor duración que el de la línea 11, no se tratan como problemáticos en la interacción. El silencio de un minuto y 51 segundos de duración que resultaría de la unión de ambos silencios correspondería en nuestra opinión a un lapso análogo al que se produciría en la conversación oral: se localiza tras la finalización de una secuencia y además es más largos que los intervalos¹¹.

Tal y como se aprecia en (5), en ocasiones tras haberse iniciado la interacción en el chat vuelven a producirse silencios que pueden durar incluso más de un minuto de duración. Cuando esto ocurre, suele deberse a que los participantes aún continúan esperando a otros participantes y por lo tanto su atención no está centrada al menos únicamente en la interacción en videoconferencia. Así, la secuencia de saludo seguida de un lapso, se convierte en una primera toma de contacto entre los participantes en línea.

Hasta ahora nos hemos centrado en el análisis de los silencios que preceden o siguen a los turnos de chat. A continuación examinamos otros silencios que aparecen también durante la etapa de transición en la interacción que tiene lugar antes de que se produzca el primer turno oral del encuentro y que como veremos presentan ciertas similitudes con los intervalos de chat.

Nos referimos en particular a los silencios que aparecen antes de la apertura de la cámara web (⊙), acción electrónica que constituye un elemento clave de la transición hacia el inicio de la interacción audiovisual. Dichos silencios presentan una duración relativamente regular, muy similar a la de los intervalos de chat y, al igual que estos, en numerosas ocasiones los interpretamos como silencios de reacción. El análisis de (6) pone de manifiesto las afirmaciones anteriores, al mismo tiempo que evidencia la orientación de los participantes con respecto al inicio de la interacción audiovisual.

¹¹ La relevancia metodológica de transcribir dicho lapso del encuentro en línea en dos silencios diferentes queda justificada porque mientras que el primer silencio podría considerarse un "silencio de espera", el segundo, dado que únicamente dura 11 segundos y se sitúa entre la entrada a la sala y la apertura de la cámara, parece deberse más al tiempo de reacción que necesita la participante.

En (6) Lola, Elise, Carmen y Damian han completado una secuencia de saludo en el chat. Tras un lapso, el extracto comienza con la propuesta de Elise en el chat para comenzar (línea 36). Tras la aprobación de Damian y Carmen, Lola vuelve a realizar una propuesta, sugiriendo comenzar con la apertura de las respectivas cámaras.

```
(6) 36      <ELISE>      <empezaremos no? :)>
      37                (6.0)
      38      <DAMIAN>: <vale>
      39                (6.5)
      40      <CARMEN>: <si>
      41      <LOLA>:  [<Que tal? abrimos nuestras cámaras
      42                y micrófonos ahora?>]
      43      ELISE:    [ ⊙ ]
      44                (9.0)
      45      CARMEN:    ⊙
      46                (2.5)
      47      DAMIAN:    ⊙
      48                (11.5)
      49      LOLA:      ⊙
      50                (3.0)
      51      <DAMIAN>: <intentemos los mic>
```

El turno de Lola en el chat (líneas 41-42) y la apertura de la cámara de Elise (línea 43) se producen de forma simultánea, tras lo cual se lleva a cabo la sucesiva apertura de las cámaras web del resto de los participantes en línea (líneas 43, 45 y 47). Dicha acción electrónica (⊙) como respuesta a la aceptación de Damian y Carmen parece poder interpretarse además de forma equiparable a la producción de un turno verbal dentro de la etapa de transición y constituye un elemento clave de la estructura y organización secuencial de la preparación en videoconferencia.

Si observamos la duración de los silencios que aparecen entre las líneas 43 y 50 vemos que los participantes tardan entre 2.5 y 11.5 segundos en abrir sus respectivas cámaras y pese a que la duración de estos silencios está también puede estar condicionada por otros factores como la velocidad de conexión a internet o la destreza de los participantes al manejar la interfaz, en nuestro material rara vez aparecen silencios de este tipo superiores a 15 segundos. En efecto, como vemos la duración de los silencios que preceden a la apertura de la cámara web es muy similar a la de muchos de los intervalos de chat, observación que consideramos especialmente interesante, en parte porque ello contribuye al mantenimiento de un determinado ritmo cronémico a lo largo de la etapa de transición.

A pesar de su variación, sugerimos que el estándar máximo de duración para los intervalos de chat se sitúa alrededor de los 15 y 25 segundos y esto corrobora que los participantes en línea parecen ser conscientes tanto del tiempo de reacción necesario para interactuar a través del chat como del que hace falta para activar la cámara web. Un ejemplo de la

existencia de dicho límite en esta etapa de transición puede observarse en el siguiente extracto, ya presentado como (2), el cual incluimos a continuación como (7).

(7) 19 LOLA:
 20 CARMEN:
 21 (1 min 16 seg)
 22 LOLA:
 23 [(57.0)]
 24 LOLA: [((centra su imagen, se atusa, prueba
 25 botones de la interfaz))]
 26 ELISE:
 27 (15.0)
 28 LOLA:
 29 (37.0)
 30 ELISE:
 31 (3.0)
 32 ELISE:
 33 (5 min 09 seg)
 34 DAMIAN:

En (7) Lola y Carmen entran en la sala y tras más de un minuto de silencio Lola conecta su cámara web. Resulta llamativo el hecho de que Lola, tras permanecer con la cámara conectada casi un minuto vuelva a cerrarla después de que Elise entre en la sala (línea 26). En nuestra opinión, la línea 22 bien podría constituir una propuesta o invitación a proceder con la apertura de la interacción audiovisual, es decir una estrategia de primera toma de contacto, con la que además Lola orienta su comportamiento hacia la apertura de la interacción audiovisual. El silencio de Carmen, sin embargo no muestra la misma orientación. Tras un intervalo de 57 segundos Elise entra en la sala pero tampoco conecta su cámara, sino que al igual que Carmen, permanece con la cámara apagada. Transcurridos 15 segundos desde que Elise entra en la sala, Lola cierra su cámara, muy probablemente porque se ha dado cuenta de que ninguna de las dos participantes va a responder a su “invitación“. Con base en lo anterior sugerimos que los participantes en línea muestran un límite de tolerancia similar ante los dos tipos de silencio que aparecen durante la etapa de transición y a los cuales hemos denominado silencios de reacción¹².

El estándar máximo de 15-25 segundos sugerido para los intervalos de esta etapa, como veremos, se reduce de nuevo tras iniciarse la etapa audiovisual, en la cual el estándar máximo, como ya se ha adelantado, también es diferente.

¹² Consideramos que justamente otro de los factores que podría influir en la duración de los silencios durante la preparación de reuniones a través de videoconferencia es la apertura de la cámara web, acción electrónica que en *Adobe Connect* se lleva a cabo a través de los botones de la propia interfaz del programa.

4.3. Los silencios de la etapa audiovisual

Como ya mencionamos, el primer turno oral del encuentro suele constituir otro punto de inflexión en la cronémica de la preparación. Una vez producido dicho turno, la duración de los silencios muy frecuentemente decrece de nuevo con respecto a los de la etapa precedente. Dicho de otro modo, cuando la interacción verbal se lleva a cabo a través del canal audio-oral, los intervalos y los lapsos que aparecen en la interacción se acortan considerablemente, acercándose mucho más en términos de duración a los estándares de la conversación oral. Esto queda evidenciado en el extracto (8), donde Lisa (HNN) y Samuel (HNN) conversan con sus respectivas cámaras web conectadas mientras esperan al resto de participantes de la reunión.

- (8) 31 LISA: y:: (.) ah bueno falta un minuto
 32 (2.8)
 33 SAMUEL: esperamos: a los demás?
 34 (1.6)
 35 LISA: bueno ya: (.) son las (0.2) diecisiete
 36 veintinueve en mi computadora (.) o
 37 ordenador (.) no sé=
 38 SAMUEL: =a:::,
 39 LISA: decís computadora o ordenador?
 40 (1.8)
 41 SAMUEL: [e:::] (creo que:) es ordenador
 42 [((alza la vista pensativo))]
 43 (0.5)
 44 LISA: *£cla:ro£ (.) parce que tu parlais francais*
 45 *c'est ordinateur mais oui=*
 46 SAMUEL: =si:
 47 (1.7)
 48 LISA: bastante obvio no?

En (8) el primer silencio (línea 32) se produce después de que Lisa realice un comentario en relación a la hora prevista para el inicio de la reunión. Dicho silencio, algo inferior a 3 segundos, no resulta problemático. En la línea 33 Samuel inicia una nueva secuencia y pregunta a Lisa si van a esperar al resto. En las líneas 35-37 Lisa responde a la pregunta de Samuel. El intervalo de 1.6 segundos que precede el turno de Lisa, se acomoda sin problema a los estándares de la conversación cara a cara, lo cual ciertamente puede constituir un primer indicio de que la respuesta de Lisa será de tipo despreferido¹³. Sin embargo, tal y como ha sido indicado en trabajos previos, uno de los principales problemas que presenta la comunicación oral sincrónica mediada por ordenador es el retardo que a menudo se produce en la recepción de la voz (Crystal, 2006; Cunningham *et al.*, 2010) y

¹³ En Sidnell (2010: 77-94) puede accederse a una clara explicación de la noción de *preferencia* del AC. Igualmente, en Schegloff (2007: 78-81) se expone la aplicación de dicha noción en contextos secuenciales de pregunta-respuesta.

por lo tanto, al analizar esta secuencia oral en principio resultaría lícito cuestionarse también si la duración del silencio de la línea 34 se debe únicamente a que el turno que sigue pueda interpretarse como problemático. En nuestra opinión, esto parece ser lo más probable, ya que no existe en la interacción ningún indicio de la aparición de problemas de audio y además el turno de Lisa de la línea 35 se inicia con *bueno*, un elemento léxico que en esta posición funciona como marcador introductorio de respuestas no preferidas. El buen funcionamiento del sonido queda comprobado además al observar la duración del intervalo de la línea 43, tras el cual Lisa produce un nuevo turno casi inmediatamente después de que Samuel haya respondido a su pregunta anterior. Las líneas 45-46 ilustran aún una mayor rapidez en la transición del turno de habla, lo que evidencia de nuevo el correcto funcionamiento del audio.

Como hemos mostrado, independientemente de su duración, todos los silencios entre turnos en (8) resultan necesarios para estructurar la conversación y gestionar la toma de turno de los participantes, la cual se realiza de forma muy similar a como se llevaría a cabo en una conversación cara a cara, tal y como se desprende de la interacción.

Pese a lo anterior, la duración de los intervalos en videoconferencia excede habitualmente el segundo estándar tradicional de la conversación oral. En concreto en nuestro material, la necesidad de recurrir a silencios más largos para regular la toma de turno parece observarse principalmente cuando hay más de dos participantes en línea, algo que concuerda con las conclusiones de trabajos anteriores en los que se apunta que la dificultad en la toma del turno aumenta a medida que aumenta el número de participantes en línea (Crystal, 2006:35). Dicha dificultad queda ilustrada en el extracto (9), continuación de la interacción en (6), en la cual ya hay cuatro participantes en la sala. El extracto (9) se inicia con una secuencia de comprobación del sonido tras la propuesta de Damian en el chat para proceder con la apertura de los micrófonos (línea 46).

- (9) 51 <DAMIAN>: <intentemos los mic>
 52 (5.5)
 53 ELISE: ho:la:,
 54 (3.0)
 55 CARMEN: hola:,
 56 (1.8)
 57 DAMIAN: hola.
 58 (1.5)
 59 ELISE: [(hola)]
 60 LOLA: [hola:,]
 61 (12.7)
 62 DAMIAN: hola?
 63 (3.3)
 64 CARMEN: ((estornuda y se lleva la mano a la boca))
 65 (1.5)

66 CARMEN: se escucha bien?
 67 (0.5)
 68 DAMIAN: yo escucho a alguien (.) no sé quién
 69 está hablando,
 70 (2.3)
 71 71 ELISE: ((risas)) ¿es muy difícil esto?,

Tras la propuesta de Damian en el chat, los participantes comprueban el sonido de sus respectivos equipos y aunque la duración de los intervalos entre los turnos que conforman dicha secuencia es inferior a la de los intervalos que aparecían en los ejemplos (4), (5) y (6), aún excedería los cánones establecidos por los primeros conversacionalistas (Sacks *et al.*, 1974). No obstante, en este contexto de interacción, silencios de hasta 3 segundos no parecen resultar problemáticos. No ocurre lo mismo con el lapso de más de 12 segundos de la línea 61, el cual, de alguna manera, sí parece resultar excesivamente largo, tal y como se desprende del turno de Damian de la línea 62, cuya entonación ascendente indica la posible existencia de algún problema de sonido. Esta posibilidad es confirmada por Carmen cuando, después de más de 3 segundos, estornuda (línea 64) y pide a sus coparticipantes que le confirmen si se escucha bien (línea 66). Las respuestas de Damian y Elise a la pregunta de Carmen (líneas 68 y 71) corroboran asimismo que parece existir cierta dificultad en el desarrollo de la interacción audiovisual.

En nuestra opinión el extracto (9) ilustra la necesidad de acomodación de los participantes al medio tecnológico, y esto concuerda en gran parte con los resultados de trabajos previos sobre interacción oral sincrónica en entornos tecnológicos en los que se ha subrayado la dificultad que conlleva la toma de turno en reuniones multipartitas (Cunningham *et al.*, 2010; Jenks y Brandt, 2013). El análisis de nuestro material revela además que durante la preparación, son los intervalos de más de 3 segundos los que parecen interpretarse como índices de la posible existencia de problemas vinculados a la técnica, y en particular al sonido. Esto a su vez, nos lleva a confirmar que una vez que se ha producido el primer turno oral de la preparación, el nivel de tolerancia hacia el silencio vuelve a disminuir, acercándose más a los estándares de la conversación cara a cara y sugerimos que el estándar máximo para los intervalos durante la etapa audiovisual se sitúa por encima de los 3 segundos, lo cual constituye una evidencia de la progresiva adaptación de los participantes al canal y al medio tecnológico y un reflejo de la transformación de ciertos patrones interaccionales.

5. CONCLUSIONES

Al examinar los silencios que aparecen en la preparación en línea, hemos mostrado que, pese a su diversidad, también existen importantes similitudes entre los mismos, y estas nos han conducido a observar ciertas tendencias en el comportamiento silencioso de los participantes. Así, dentro de la preparación, hemos distinguido tres etapas en cada una de las cuales el nivel de tolerancia de los participantes hacia el silencio varía considerablemente. Mientras que durante la *etapa inicial* con frecuencia aparecen silencios de duración superior a un minuto que no resultan problemáticos, la duración de los

silencios en la *etapa de transición* se reduce de forma significativa. Por otra parte, para los intervalos de la etapa de transición se ha sugerido un límite máximo de duración aproximada de 15-25 segundos, y, asimismo, sugerido que tales silencios pueden ir vinculados al tiempo de reacción que necesitan los participantes para llevar a cabo determinadas acciones. En el caso de los lapsos, sin embargo, su duración es mayor y a menudo supera el minuto. Esta circunstancia nos permite interpretar tales lapsos como una ruptura de la toma de contacto entre los participantes, similar a la que se produce en los lapsos que aparecen en los intercambios cara a cara (Gallardo-Paúls, 1993a).

Los estándares aproximados de la etapa de transición contrastan con la duración de los intervalos y los lapsos de la *etapa audiovisual*, en la que el estándar máximo entre los intervalos se sitúa aproximadamente en 3 segundos. Este límite concuerda en gran medida con lo apuntado en Crystal (2006), similitud a su vez parecería sugerir cierta consistencia en el nivel de tolerancia de los participantes en entornos de comunicación oral sincrónica. Por otra parte, la progresiva reducción de la tolerancia hacia el silencio durante la preparación corrobora la existencia de diferentes ritmos y patrones cronémicos en la comunicación mediada en entornos tecnológicos (Markman, 2009; Kalman, 2007) y constituye asimismo un índice de la disponibilidad y la atención de los participantes en cada momento de la preparación. Con todo, resulta necesario subrayar que el presente estudio, llevado a cabo desde la perspectiva del AC, ha de entenderse como una primera aproximación a la descripción de los silencios de la preparación de reuniones en español en videoconferencia dentro de un contexto muy particular, en el que factores como la procedencia cultural de los participantes o la apertura de la cámara web podrían afectar el curso de la interacción.

A modo de conclusión, queremos señalar que en nuestra opinión, los largos silencios durante la preparación en videoconferencia constituyen en última instancia elementos cronémicos relevantes, que a priori no han de considerarse indicios de los posibles problemas y dificultades relacionadas con el uso de la tecnología, sino más bien como un resultado más de la acomodación de los participantes al medio tecnológico y, más concretamente, a los diferentes canales en que se puede llevar a cabo la interacción.

Referencias bibliográficas

- Asmuß, Birte & Jan Svennevig. 2009. Meeting talk. An introduction. *Journal Of Business Communication* 46 (1), 3-22
- Cabedo Nebot, Adrián. 2013. Sobre prosodia, marcadores del discurso y unidades del discurso en español: evidencias de un corpus oral espontáneo. *Onomázein* 28, 201-213.
- Cunningham, Unna, Kristy Beers Fägesten & Elin Holmsten. 2010. Can you hear me, Hanoi?: Compensatory Mechanisms Employed in Synchronous Net-Based English Language Learning. *The International Review of Research in Open and Distance Learning* 11(1), <http://www.irrodl.org/index.php/irrodl/rt/prINTERfriendly/774/1488> (15 de marzo de 2014)

- Gallardo-Paúls, Beatriz. 1993a. *Lingüística perceptiva y conversación: secuencias*. Valencia: Universitat de València. <http://www.uv.es/pauls/Secuencias.PDF> (6 de marzo de 2014)
- Gallardo-Paúls, Beatriz. 1993b. La transición entre turnos conversacionales: silencios, solapamientos e interrupciones. *Contextos* 11(21), 189-220. <http://www.uv.es/pauls/silencios.PDF> (3 de enero de 2015).
- Hampel, Regine & Ursula Stickler. 2012. The use of videoconferencing to support multimodal interaction in an online language classroom. *ReCALL* 24, 116-137.
- Heldner, Mattias & Jens Edlund .2010. Pauses, gaps and overlaps in conversations. *Journal of Phonetics* 38(4), 555-568.
- Herring, Susan C. Interactional coherence in CMC. *Journal of Computer-Mediated-Communication* 4:0. doi: 10.1111/j.1083-6101.1999.tb00106.x1999.
- Jefferson, Gail. 1989. Preliminary notes on a possible metric which provides for a 'standard maximum' silence of approximately one second in conversation. En D. Roger & P. Bull (eds.). *Conversation: An interdisciplinary perspective*, 166-196. Clevedon: Multilingual Matters.
- Jefferson, Gail. 2004. Glossary of transcript symbols with an introduction. En G.H. Lerner (ed.). *Conversation Analysis: Studies from the first generation*, 13-31. Amsterdam: John Benjamins.
- Jenks, Christopher & Adam Brandt. 2013. Managing Mutual Orientation in the Absence of Physical Copresence: Multiparty Voice-Based Chat Room Interaction. *Discourse Processes* 50(4), 227-248.
- Jenks, Christopher & Alan Firth. 2013. Synchronous Voice-based Computer-Mediated Communication. En Susan C. Herring *et al.* (eds.). *Pragmatics of Computer-Mediated Communication*, 217-241. Berlin: De Gruyter Mouton.
- Jones, Rodney H. 2013. Rhythm and timing in chat room interaction. En Susan C. Herring *et al.* (eds.). *Pragmatics of Computer-Mediated Communication*, 489-513. Berlin: De Gruyter Mouton.
- Kalman, Yoram M. 2007. *Silence in text-based computer mediated communication: the invisible component*. Haifa: Univeristy of Haifa.
- Kalman, Yoram M. & Sheizaf Rafaeli. 2011. Online Pauses and Silence: Chronemic Expectancy Violations in Written Computer-Mediated Communication. *Communication Research* 38, 54-69.
- Markman, Kris M. 2009. So what shall we talk about: Openings and closings in chat-based virtual meetings. *Journal of Business Communication* 46, 150-170.
- Markman, Kris M. 2013. Conversational coherence in small group chat. En Susan C. Herring *et al.* (eds.). *Pragmatics of Computer-Mediated Communication*, 539-564, Berlin: De Gruyter Mouton.
- Méndez Guerrero, Beatriz. 2014. *Los actos silenciosos en la conversación en español. Estudio pragmático y sociolingüístico*. Tesis doctoral. Palma de Mallorca: Universitat de les Illes Balears.

- Mondada, Lorenza. 2010. Eröffnungen und Prä-Eröffnungen in medienvermittelter Interaktion: Das Beispiel Videokonferenzen. En Lorenza Mondada & Reinhold Schmitt (eds.). *Situationseöffnungen. Zur multimodalen Herstellung fokussierter Interaktion*, 277-334. Göttingen: Narr Verlag.
- Paolillo, John C. & Asta Zelenkauskaitė. 2013. Real-time chat. En Susan C. Herring *et al.* (eds.). *Pragmatics of Computer-Mediated Communication*, 109-133. Berlin: De Gruyter Mouton.
- Sacks, Harvey, Emanuel A. Schegloff & Gail Jefferson. 1974. A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. *Language* 50, 696-735.
- Schegloff, Emanuel A. 1968. Sequencing in Conversational Openings. *American Anthropologist* 70(6), 1075-1085.
- Sidnell, Jack. 2010. *Conversation Analysis. An Introduction*. Cambridge: Wiley-Blackwell.
- Simpson, James. 2013. Conversational floor in computer-mediated discourse. En Susan C. Herring *et al.* (eds.). *Pragmatics of Computer-Mediated Communication*, 515-538. Berlin: De Gruyter Mouton.
- Veyrier, Clair-Antoine. 2012. *Les cinq premières minutes: organisation des ouvertures en (web)conférence. Analyse des pratiques interactionnelles en réunion professionnel*. Tesis doctoral. Université Paul-Valéry Montpellier III. <http://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00766288> (29 de mayo de 2014).
- Yus, Francisco. 2010. *Ciberpragmática 2.0. Nuevos usos del lenguaje en Internet*. Barcelona: Ariel.
- Yus, Francisco. 2011. *Cyberpragmatics: internet-mediated communication in context*. Amsterdam: John Benjamins.

Anexo A. *Convenciones de transcripción utilizadas*

<ANA>:	participante que ocupa un turno en el chat escrito.
<hola>	texto que aparece en un turno en el chat escrito
ANA:	participante que ocupa un turno vocal o realiza una acción diferente a escribir en el chat.
☑	acción electrónica que indica entrada a la sala de videoconferencia.
⊙	acción electrónica que indica la apertura de la cámara web.
⊖	acción electrónica que indica el cierre de la cámara web.
⊘	acción electrónica que indica la apertura del micrófono
⊗	acción electrónica que indica el cierre del micrófono
((gestos))	gestos o comportamientos observados a través de la imagen.
(.)	pequeña pausa de duración inferior a 0.2 segundos.
(5.5)	silencio indicado en segundos.

(1 min 5 seg)	silencio de duración superior a 59 segundos, indicado en minutos y segundos
(texto)	transcripción dudosa.
[indica el comienzo de un solapamiento.
]	indica el final de un solapamiento.
:	indica el alargamiento del sonido precedente.
=	indica la ausencia de silencio en la transición entre turnos.
-	interrupción de la cadena anterior.
.	contorno entonativo descendente.
,	contorno entonativo suspendido.
?	contorno entonativo ascendente.
◦ ◦	fragmento de la cadena hablada pronunciado con volumen bajo.
£ £	fragmento de la cadena hablada pronunciado entre risas.
→	marca el primer turno oral de la interacción