



ESTUDIOS LINGÜÍSTICOS

ATAQUE A LA IMAGEN Y DESCORTESÍA EN LOS COMENTARIOS DE BLOGS EN
ESPAÑOL PENINSULAR

FACE-THREATENING ACTS AND IMPOLITENESS IN COMMENTS IN PENINSULAR
SPANISH BLOGS

MARINA CASTRO CRUZ

Universidad de Sevilla

amcastrocruz1@gmail.com

Recibido: 11-05-2017

Aceptado: 09-02-2018

RESUMEN

Las características particulares de la comunicación en la red han favorecido un aumento del empleo de estrategias descorteses. Los blogs, entendidos como red social con gran presencia en la sociedad actual, se han convertido en un escenario excelente para el empleo de este tipo de procedimientos y, en las interacciones que se establecen, es habitual la presencia de continuos ataques a la imagen de los otros. Sin embargo, han recibido escasa atención desde el punto de vista de los estudios de (des)cortesía. La importancia del presente trabajo reside, por tanto, en que persigue la caracterización de la descortesía y el ataque a la imagen en los comentarios en blogs, a partir del análisis de 90 muestras extraídas de blogs en español peninsular con temáticas variadas. Atenderemos sobre todo a: (1) los procedimientos que se emplean en este tipo de interacciones descorteses; (2) las diferencias existentes de acuerdo con la persona sobre la que se ejerce la descortesía; (3) la intención del hablante; y (4) los efectos que se crean en el receptor.

Palabras clave: descortesía, ataque a la imagen, redes sociales, blogs, comentarios.

ABSTRACT

The unique characteristics of online communication have benefited the increase in the use of impoliteness strategies. Blog, as relevant social media in today's society, have become an excellent setting for the use of these impoliteness strategies. In addition, continuous face-threatening acts are found in the interactions in this type of media. However, little consideration has been given to this fact from the point of view of studies about (im)politeness. The relevance of the present paper is, therefore, the pursuit of the characterization of impoliteness and the face-threatening acts in blogs' commentaries based on 90 samples taken from peninsular Spanish blogs about different topics. Great attention will be paid to: (1) the mechanisms employed in this type of impolite interactions; (2) the established distinctions in regards to the target of the impolite strategy; (3) the speaker's intention; and (4) the effects on the recipient.

Keywords: impoliteness, face-threatening acts, social media, blogs, comments.

1. INTRODUCCIÓN

Las características particulares de la comunicación en la red han provocado un aumento en el empleo de estrategias descorteses por parte de los usuarios. Esta situación se ha convertido rápidamente en objeto de estudio para la pragmalingüística. De hecho, el volumen de estudios que abordan el tema de la descortesía en redes sociales es amplio: Fuentes Rodríguez (2009a) ha estudiado cómo se plasma la descortesía en las listas de debate de correo electrónico; Mancera Rueda (2009) se ha centrado en los comentarios en prensa digital; Díaz Pérez (2012) ha basado sus estudios en la red social Twitter, mientras que Vivas y Ridaó (2015) han analizado la descortesía en Facebook. En el caso de los comentarios en blogs, los estudios desde la perspectiva de la descortesía son realmente escasos, pese a que encontramos algunos trabajos que identifican el blog como género discursivo y ponen de manifiesto su potencial interactivo (Yus 2010; Fuentes Rodríguez 2013c).

Ante este panorama, se vuelve necesario un estudio que analice el modo en que se manifiesta la descortesía en este tipo discursivo. En concreto, los objetivos que se propone este estudio son: (1) caracterizar, en líneas generales, las interacciones descorteses en los blogs, identificando los principales procedimientos empleados para manifestar la descortesía; (2) determinar si estos mecanismos varían dependiendo de la persona sobre la que se ejerce la descortesía; (3) establecer la finalidad que persigue el emisor a través de los actos descorteses; y (4) comprobar los efectos que se crean en el receptor, atendiendo al modo en que se produce la interacción entre los usuarios.

Para ello, partiremos del análisis de los comentarios que conforman nuestro corpus, compuesto por 90 comentarios extraídos de corpus en español peninsular con temáticas muy variadas. Adoptaremos un enfoque de Lingüística Pragmática (Fuentes Rodríguez 2015 [2000]), que posibilitará el acercamiento a las interacciones en los comentarios de blogs, así como a los mecanismos empleados para llevar a cabo el acto de habla descortés, la relación entre los interlocutores, y la imagen que resulta dañada durante el ataque. Finalmente, será importante tener en cuenta (1) el concepto de (des)cortesía y el modo en que se manifiesta lingüísticamente en el discurso, y (2) el desarrollo del blog como red social en el contexto de la comunicación mediada por ordenador, de ahí que estos dos aspectos configuren el marco teórico necesario sobre el que se apoya nuestro estudio.

2. EL CONCEPTO DE (DES)CORTESÍA Y SU MANIFESTACIÓN EN EL DISCURSO

En 1967, Goffman propone el concepto de *imagen social* (en inglés, *face*), entendido como el modo en el que el individuo se percibe a sí mismo y desea ser percibido por los demás, sin que esta imagen deba coincidir con la personalidad real. A esta imagen se le presupone validez universal, ya que, pese a posibles diferencias en su materialización a nivel intercultural: “todas las personas [...] desean que sus deseos de imagen sean satisfechos y saben que los otros también

tienen esos mismos deseos” (Hernández Flores 2004: 105). El concepto surge, por tanto, ligado a la interacción social y repercute sobre ella, tanto que “la imagen social va construyéndose y modificándose a lo largo del proceso comunicativo” (Fuentes Rodríguez 2013a: 14), durante el que “puede perderse, mantenerse o realizarse” (Hernández Flores 2004: 95), ya que no es inamovible. Más adelante, Brown y Levinson (1987 [1978]) distinguen entre *imagen positiva* e *imagen negativa*. La primera persigue la apreciación por parte de los otros, mientras que la imagen negativa reclama la necesidad del individuo de no ser molestado, de que no se coarte su libertad.

Brown y Levinson (1987 [1978]) también aplican el concepto de imagen social al ámbito de la cortesía, entendiéndola como una de las tareas de imagen (*face works*) de Goffman. La cortesía se entiende, entonces, como “un fenómeno pragmático” (Bravo 2004), que resulta fundamental “a la hora de entender la adecuación de los enunciados en un discurso y [...] *está siempre presente* en la interacción verbal humana” (Vivas y Ridaó 2015: 75; la cursiva es nuestra), de modo que queda negada la existencia de enunciados completamente neutros¹. La cortesía remite, así, al intento por equilibrar las imágenes de los interlocutores durante el intercambio comunicativo, de ahí que Hernández Flores (2004: 105) la entienda, más bien, “como modelo de comportamiento comunicativo al que aspirar”. Bravo (2005: 35), por su parte, prefiere hablar de *efectos de cortesía*, ya que “uno de los rasgos de la cortesía [...] es el de tener un efecto social positivo, pero existen actividades comunicativas con el mismo efecto que no pueden ser clasificadas de cortesía puesto que su objetivo no incluye el ‘quedar bien con el otro’”. También las normas de cortesía están sujetas a las convenciones de cada cultura, si bien podemos afirmar su universalidad².

La cortesía viene regulada por un conjunto de parámetros que determinan su aparición. Brown y Levinson se refieren al poder y la distancia sociales que se establecen entre los interactantes, y el grado de imposición. La suma de estas tres variables establece el potencial de amenaza de todo acto lingüístico o *acto que amenaza la imagen* (AAI; en inglés, FTA), que condicionará la selección de una estrategia de cortesía u otra, de modo que cuanto más elevado sea tal potencial, más indirecto deberá ser el acto de habla³.

¹ Como señalan Fraser y Nolen (1981: 96), “no sentence is inherently polite or impolite. We often take certain expressions to be impolite, but it is not the expressions themselves but the conditions under which they are used that determines the judgment of politeness”.

² Bravo (2010: 26) propone el concepto de *imagen social básica*, “mediante el cual se formaliza la idea de que los usuarios de una lengua reconocen en forma ‘habitual’ determinadas expresiones y acciones de cortesía, a partir de un bagaje común producto de sus experiencias comunicativas anteriores”.

³ Con el propósito de rechazar esta concepción negativa del acto comunicativo, Kerbrat-Orecchioni (1987, ápuđ Yús 2010:290) incorpora los *actos de refuerzo de la imagen*, que persiguen el refuerzo de la relación social.

Más adelante, Bravo, en un intento por simplificar la propuesta de Brown y Levinson, propone distinguir dos categorías dentro del concepto amplio de la cortesía. Por un lado, la *afiliación* “se plasma en comportamientos tendientes a resaltar los aspectos que hacen a una persona identificarse con las cualidades del grupo” (Bravo 2004: 30)⁴. Por el contrario, la *autonomía* señala su intención de perfilarse como un individuo “con contorno propio dentro del grupo” (Bravo 2004: 30). Además, de acuerdo con el carácter no universalista que se les presupone, señala que “no se asume que contengan carga sociocultural alguna hasta tanto no sean utilizadas para sistematizar los comportamientos en estudio, es decir, que serían categorías «en principio» vacías” (Bravo 2004: 30). Para el estudio de la descortesía, Kaul (2008), en paralelo, planteará los términos de *afiliación exacerbada* y *refractariedad*.

El estudio de la cortesía conlleva que, paulatinamente, se vaya despertando el interés por el análisis de la descortesía. Entre ambos conceptos se establece, entonces, un *continuum*, que evidencia la imposibilidad de fijar unos límites tajantes que los separen. En los extremos de este continuo se sitúan, por un lado, el halago a la imagen de nuestro interlocutor y, por otro, el daño a esta. En la zona intermedia o neutra quedan las acciones en las que la imagen permanece inalterable. En definitiva, cortesía y descortesía se conciben como “dos valuaciones opuestas de la misma función, [...] como extremos de una gradación” (Kaul 2008: 256; la cursiva no es nuestra), y la descortesía actúa, en concreto, como pauta de comportamiento discursivo en situaciones propias de conflicto, que parte del “reconocimiento de la variable sociológica del poder” (Kaul y Cordisco 2014: 147).

Frente a la concepción tradicionalmente aceptada de que la cortesía se relaciona con el principio de cooperación, en oposición a la descortesía que busca la destrucción de las relaciones sociales, coincidimos con Fuentes Rodríguez (2011: 30) en considerar que “el hablante tiene a su disposición mecanismos corteses y descorteses” y selecciona unos u otros de acuerdo con su intención comunicativa. Ambos responden, entonces, a usos conscientes del lenguaje que persiguen un determinado objetivo, que tienen una función argumentativa.

Cuando el emisor recurre a estrategias descorteses, se propone, en líneas generales: 1) romper la relación social con el otro (función cohesiva); 2) enfadar, agredir o ridiculizar (función argumentativa); 3) presentar una imagen agresiva del propio hablante (función social); y 4) reflejar la emoción de determinadas situaciones (función modal) (Fuentes Rodríguez 2009a). En la aplicación de este esquema al ámbito de las redes sociales, prevalecen las funciones social y argumentativa, puesto que, por un lado, el emisor desea marcar diferencias respecto a los demás usuarios y lograr un estilo propio y, por otro, la descortesía se utiliza a menudo como estrategia argumentativa que pretende la imposición de la opinión. La función cohesiva queda prácticamente anulada: el hablante no

⁴ La distinción entre *afiliación* y *autonomía* se presenta desde Bravo (1999).

persigue la ruptura de las relaciones; más bien, pretenden generar controversia y provocar al otro.

3. EL ESTUDIO DE LOS BLOGS EN EL MARCO DE LA COMUNICACIÓN MEDIADA POR ORDENADOR

La interacción a través de los blogs se encuadra dentro de la denominada *comunicación mediada por ordenador*, en tanto que se lleva a cabo a través de medios tecnológicos, como ordenadores, internet, teléfonos móviles, etc. Dentro de estos, los medios sincrónicos, como los chats, precisan de la simultaneidad de los interlocutores para que se produzca la comunicación (no obstante, si alguno no está disponible, recibirá el mensaje al conectarse), mientras que en los medios asincrónicos, como los blogs, el usuario puede contestar a un mensaje cuando desee, incluso en un momento muy posterior al de su publicación (Locher 2010: 1)⁵.

Asimismo, Crystal (2001) señala el uso creativo del lenguaje que permite este tipo de comunicación, tanto que Woody Smith (2005: 20) consideran, pese a lo que podría pensarse, que “the effects of online interaction just as impactful as those one might encounter in a face-to-face scenario”. En cualquier caso, entre la comunicación cara a cara y la conversación a través de internet y en redes sociales se establecen algunas diferencias: desaparece la información paralingüística que acompaña al mensaje (entonación, volumen de la voz, pausas, movimiento corporal, etc.), el receptor se convierte en un receptor colectivo al que es habitual que no se conozca, aumenta la distancia espacial y temporal... Esta situación provoca, por un lado, la aparición de frecuentes malentendidos, dado que se dificulta la interpretación de lo dicho y, por otro, el grado de descortesía presente en los mensajes tiende a aumentar. También el tema que se esté abordando repercute en la mayor o menor presencia de descortesía: habitualmente, cuanto más actual y controvertido resulte, mayor debate generará y, en consecuencia, los mensajes se volverán más descortes.

Así, de acuerdo con Fuentes Rodríguez (2013a), los rasgos de la comunicación en la red que favorecen el aumento de la descortesía son: (1) la rapidez, referida tanto al breve tiempo en el que se construye el mensaje, como a la inmediatez con la que este llega a los receptores, generando una respuesta casi inmediata; (2) el poco coste que supone para el individuo emisor, en un análisis de la escala coste-beneficio, lo que se relaciona, por un lado, con (3) la extensión amplia y sin fronteras, que permite que el mensaje sea recibido por un mayor número de receptores y, por otro, con (4) el anonimato que posibilita que, frente al enorme daño que el hablante puede procurar a la imagen del otro, la suya propia apenas

⁵ Actualmente, los estudios de comunicación mediada por ordenador han puesto su foco de atención en la formación de identidades y al modo en que se produce la interacción en internet (Androutsopoulos 2006: 421). Sin embargo, en un primer momento, solo se analizaron las características particulares y supuestamente homogéneas de este nuevo modo de comunicación desde la perspectiva del medio a través del que esta se producía para dar paso, más adelante, a la interacción de factores tecnológicos, sociales y contextuales (Locher 2010: 3).

se vea perjudicada. Finalmente, (5) desaparece parte de los rasgos paralingüísticos, por lo que se dificulta la interpretación y aumentan los malentendidos.

Por otro lado, en relación con el anonimato, en Internet “la identidad se crea a través del lenguaje y de los rasgos que el propio internauta quiere dar de él” (Fuentes Rodríguez 2013a: 15), de forma que, en este “constructo” que se va creando, la descortesía permite al emisor diferenciarse del resto, de acuerdo con la *refractoriedad* de la imagen que señala Kaul (2008)⁶. La descortesía no se utiliza ya (o, al menos, no fundamentalmente) con el propósito único de dañar la imagen del otro, de manera que su uso se vuelve estratégico. En general, cuando los usuarios recurren a la descortesía pretenden: (1) hacer exhibición de una imagen propia negativa, que le conceda un estilo diferenciado, a la vez que (2) desprecian la imagen del otro y (3) fortalecen la unión con los miembros de su endogrupo⁷. El uso de la descortesía se convierte en (4) una forma de entretenimiento que, además, capta rápidamente la atención del receptor, (5) y conlleva una mayor repercusión social (Díaz Pérez 2012: 82).

En este sentido, la voluntad de estilo de los autores provoca que, a menudo, la intención de dañar la imagen del otro pase a un segundo plano. Además, son varios los autores (Vivas y Ridao 2015; Mancera Rueda 2015) que, como Díaz Pérez (2012: 95), coinciden en señalar que “el hecho de que la forma de la expresión hostil esté tan presente en el estilo de un emisor determinado impediría que pudiera considerarse completamente como grave ofensa”. De hecho, esta acumulación de estrategias descorteses podría provocar que la imagen del propio emisor se vea dañada, incluso entre los miembros de su endogrupo.

3.1. El blog como tipo discursivo

En el ámbito de la comunicación mediada por ordenador, el blog es una página web constituida por un conjunto de entradas hechas por un autor o bloguero (Vuorinen 2005: 5). Estas entradas aparecen ordenadas cronológicamente, de modo que la más reciente aparece en primer lugar. Cada entrada está formada por un texto, un título y una marca de fecha y hora de publicación. Los usuarios pueden publicar comentarios en las diferentes entradas a través de un formulario en blanco que aparece al final de estas⁸. En los blogs subyace el interés del autor

⁶ Androutsopoulos (2006: 425) considera, sin embargo: “participants’ gender and age can often be inferred from screen names and member profiles”. No contempla, entonces, la posibilidad de que los usuarios configuren una identidad totalmente diferente a la real a partir del discurso.

⁷ Cuando la descortesía se emplea en el interior de una comunidad, convirtiéndose en señal de identidad y fomentando las relaciones entre sus miembros, hablamos de estrategias de *anticortesía* (Zimmermann 2003: 265). Con ellas, los participantes pretenden ser respetados por los demás: “este estatus no se adquiere por los procedimientos del mundo adulto, sino al contrario por la violación de estas normas y reglas”. La anticortesía se convierte, entonces, en estrategia de colaboración mutua para la creación del espacio antinormativo.

⁸ Consideramos el blog como red social de acuerdo con su carácter interactivo que favorece la comunicación.

por proporcionar a otros una información concreta y comentarla. Presentan, así, un conjunto de rasgos constantes que facilitan su identificación por parte del lector y favorecen la predisposición para el intercambio comunicativo. Entre ellos, se encuentran: el *diseño*, marcado por una columna principal de texto, una o dos columnas a los lados, el título y una imagen distintiva; las *referencias al bloguero*; las *entradas del blog en orden cronológico inverso*, etc.

Además, los comentarios de blog, de acuerdo con lo que afirma Fuentes Rodríguez (2013b: 200) para los comentarios en chats, se sitúan entre lo oral y lo escrito. El mensaje lingüístico se construye rápidamente, se desatienden los aspectos gramaticales y son frecuentes los errores ortográficos y las expresiones coloquiales, lo que evidencia que, en la mente del hablante, este tipo de actos comunicativos se concibe próximo al diálogo. Por todo ello, es posible hablar de una situación de copresencia virtual.

Son un espacio destinado a la expresión de la subjetividad del hablante y presentan carácter argumentativo, aunque a veces el recurso (mal) empleado como argumento sea, precisamente, la descortesía. La mayoría de los comentarios se producen en el mismo día en el que aparece la información noticiosa (Fuentes Rodríguez 2013b: 203)⁹. No obstante, en las muestras que conforman el corpus, hemos observado que, cuando los temas que ocupan las entradas de los blogs son noticias de actualidad, pierden vigencia rápidamente y transcurridos unos días apenas aparecen nuevos comentarios. Por el contrario, si los *posts* tratan temas generales, como moda, recetas de cocina, viajes, manualidades, consejos de belleza, etc., la aparición de nuevos comentarios se dilata en el eje temporal, si bien el número de estos es inferior y el grado de descortesía tiende a minimizarse.

La interacción que se produce a través de los comentarios se lleva a cabo en dos niveles: por un lado, se da una comunicación de carácter eminentemente público, entre el usuario y las personas públicas, que realmente no llega a producirse y, por otro, una de tipo más personal entre los internautas, generalmente enfrentados, y entre estos y los autores de los blogs, quienes también prefieren obviar los ataques y la descortesía. En cualquier caso, esta comunicación continúa produciéndose en el ámbito público y cualquiera puede intervenir. Esto es, “al receptor directo del enunciado emitido se le suma un segundo receptor masivo que tiene la posibilidad de unirse a la interacción” (Chierichetti 2014: 34).

Nos encontramos, en líneas generales, ante un tipo de interacción marcado habitualmente por la polaridad, en el sentido de que confluyen dos puntos de vista opuestos y cada uno de los hablantes se posiciona en uno de los bandos implicados para defender su postura, en la mayoría de los casos de forma no argumentada, y

⁹ Durante el tiempo que ha durado nuestro estudio, hemos comprobado que algunos blogs, como los que promociona el periódico *El País*, no permiten enviar más comentarios una vez que se alcanza cierto tiempo desde la publicación de la entrada.

oponerse a los otros. Esta es la tendencia habitual y la que más interesa al análisis de la descortesía.

Este marco teórico permitirá al lector comprender con mayor profundidad el análisis pragmalingüístico que se muestra a continuación y el empleo que hacen los usuarios de los blogs de las estrategias de descortesía.

4. ANÁLISIS PRAGMALINGÜÍSTICO

4.1. Descripción del corpus y del material empleado

Para nuestro análisis de la descortesía, nos hemos apoyado en un corpus constituido por 90 comentarios extraídos de blogs en español peninsular. El principal criterio que ha guiado nuestra selección ha sido la presencia de elementos descorteses en el mensaje. Los ámbitos o líneas temáticas que abordan los blogs son lo suficientemente amplios y diversos para ofrecer al lector una perspectiva general acerca del tratamiento que recibe la descortesía en este medio. Además, los *posts* son, con frecuencia, actuales y controvertidos, dada la mayor descortesía que suelen generar. La temática de los blogs de los que hemos extraído los comentarios pueden agruparse en las siguientes líneas: (1) prensa rosa; (2) blogs de personajes públicos; (3) televisión; (4) deportes; (5) noticias de actualidad; (6) nutrición y vida saludable; (7) psicología; y (8) tauromaquia. Los comentarios fueron recogidos entre octubre de 2016 y enero de 2017, aunque algunos de ellos fueron publicados en fechas anteriores, pero los incluimos en un intento por dilatar el eje temporal de nuestro estudio. Finalmente, todos ellos son de acceso público, aunque en algunos casos es necesario registrarse para acceder a ellos; de cualquier forma, el registro es gratuito.

La siguiente tabla recoge de forma esquematizada toda esta información. En ella incluimos la línea temática con la correspondiente proporción de mensajes que se incluyen en el corpus, los nombres de los blogs de cada línea y el número de comentarios que hemos extraído de cada blog en concreto:

TEMÁTICA	NOMBRE DEL BLOG	Nº DE COMENTARIOS
PRENSA ROSA, 17 (18,9%)	<i>Desvistiendo a Letizia</i>	4
	<i>La gente de Rosy Runrún</i>	1
	<i>Viva la diva</i>	4
	<i>El vestidor de Letizia</i>	1
	<i>Sin noticias de Dior</i>	1
	<i>Corazón de melón</i>	1
	<i>Divin@s con Nacho Montes</i>	2
	<i>Reina Letizia</i>	1
	<i>El confesionario de Kiko</i>	1
	<i>En vena</i>	1

BLOGS DE PERSONAJES PÚBLICOS, 5 (5,6%)	<i>33 other stories by Tamara Falcó</i>	1
	<i>Tras la pista de Paula</i>	1
	<i>Belleza y salud con Cristina Tárrega</i>	1
	<i>Wonder Wall by Cristina Pedroche</i>	1
	<i>El blog de Esperanza Gracia</i>	1
TELEVISIÓN, 12 (13,3%)	<i>Aquí mando yo</i>	3
	<i>MomenTVs</i>	4
	<i>Oteradas</i>	3
	<i>Asesino en serie</i>	2
DEPORTES, 12 (13,3%)	<i>No me gustan los lunes</i>	5
	<i>Un punto es un punto</i>	1
	<i>Al palo</i>	1
	<i>Blog Uría</i>	1
	<i>Futbolitis</i>	3
	<i>Cuestiones mías</i>	1
NOTICIAS DE ACTUALIDAD, 25 (27,8%)	<i>Ignacio Escolar.NET / POLÍTICA</i>	3
	<i>ContraOpa / POLÍTICA</i>	1
	<i>Al contraataque / POLÍTICA</i>	1
	<i>La voz de Iñaki Gabilondo</i>	1
	<i>Ratio / ENCUESTAS</i>	6
	<i>Siempre saludaba / SUCESOS</i>	2
	<i>Entorno habitable / URBANISMO</i>	2
	<i>Ellas / IGUALDAD Y FEMINISMO</i>	1
	<i>Mujeres / IGUALDAD Y FEMINISMO</i>	1
	<i>I will survive / IGUALDAD Y FEMINISMO</i>	1
	<i>Mejor educados / EDUCACIÓN</i>	5
	<i>El porqué de las cosas</i>	1
NUTRICIÓN Y VIDA SALUDABLE, 7 (7,8%)	<i>#NutriciónRTVE</i>	2
	<i>El comidista</i>	4
	<i>El vaquero-reto</i>	1
PSICOLOGÍA, 1 (1,1%)	<i>Laboratorio de felicidad</i>	1
TAUROMAQUÍA, 11 (12,2%)	<i>El toro, por los cuernos</i>	11

Tabla 1. Formación del corpus.

En general, el volumen de comentarios descorteses, excepto en temas de carácter muy controvertido, es inferior en los blogs en contraste con otras redes sociales como Twitter o Facebook. Esta situación puede deberse a que, en estas

últimas, el usuario accede a información muy diversa que se les muestra de forma prácticamente involuntaria, mediante los retuiteos o la opción de “compartir”. En consecuencia, puede ser opuesta a sus creencias, ideología o preferencias, de ahí que genere actitudes de rechazo y desacuerdo inmediatas, manifestadas a través de comentarios descorteses. Por el contrario, el usuario accede voluntariamente a los blogs y, cuando lo hace, es porque posiblemente comparte algún tipo de afinidad con el autor. Además, en la mayoría de blogs, es necesario estar registrado para comentar, lo que implica cierto esfuerzo por parte del usuario.

El corpus aparece dividido en tres grandes grupos de acuerdo con la imagen sobre la que se ejerce la descortesía. Distinguimos, a partir de la clasificación de Mancera Rueda (2009), entre (1) actos descorteses que atacan la imagen de una persona pública; (2) actos descorteses que atacan la imagen del autor del blog; y (3) actos descorteses que atacan la imagen de otros usuarios¹⁰. Esta división permitirá comprobar si se establecen diferencias en cuanto al tipo de mecanismos empleados en cada grupo. Los comentarios en los que se ataca a otros usuarios tienen mayor presencia en nuestro corpus, ya que en ellos llega a establecerse la interacción, haciendo posible el análisis de los efectos que se crean en la parte que interpreta y, además, algunos de ellos son muy breves.

4.2. Análisis de comentarios

I. Actos descorteses que atacan la imagen de una persona pública

Este tipo de actos es el más habitual en nuestro corpus¹¹. La imagen que resulta afectada es la de la persona pública que protagoniza la información del *post*. Algunos de los personajes atacados con mayor frecuencia son: Susana Díaz, Pedro Sánchez o Aznar, del ámbito político; Piqué, del mundo deportivo; Cristina Pedroche o

¹⁰ En su artículo sobre los comentarios en los diarios españoles, Mancera Rueda (2009) habla de actos descorteses contra el propio medio de comunicación. Ante la escasez de comentarios de este tipo en los blogs, hemos considerado conveniente sustituir esta figura por la del autor, más habitual en nuestro corpus.

¹¹ Estos mensajes suscitan controversia en cuanto a si deben ser considerados como descorteses o es preferible hablar de ataque a la imagen, puesto que tradicionalmente se ha empleado el concepto de descortesía cuando la persona sobre la que esta se ejerce está presente. La *descortesía a terceros* (Alcaide Lara 2010: 236 y ss.) recae sobre un individuo que no interviene en la situación comunicativa, pero tiene reconocida su participación en el discurso por parte de los interlocutores. Este concepto tiene validez en la situación comunicativa que analizamos, en tanto que (1) estos personajes tienen asegurada su participación por el carácter público de los comentarios y (2) los usuarios se sienten legitimados a incluirlos en un espacio comunicativo común por su condición de persona pública. Este espacio comunicativo común queda garantizado mediante la idea de *continuo social* que propone Hernández Flores (2013: 183), según la que “la imagen propia y la ajena [se] sitúa[n], no en espacios separados e independientes entre sí, sino dentro de un mismo espacio donde permanecen unidas por una línea imaginaria que denomino *continuo social*”.

Esperanza Gracia, en la prensa del corazón; o la Reina de España, como sucede en el siguiente comentario¹²:

El abrigo-vestido me parece apropiado. Bonito no, para mi gusto, pero sí apropiado. Novedoso tampoco, typical Varela, pero al menos esta vez no la ha envasado al vacío y le ha cubierto las rodillas. Los zapatos no están mal. El bolso no sabía que era un bolso, creía que era una carpeta para llevar el seguro del coche, o las partituras de la banda de la Legión. El moño, viejuno. Los pendientes, bonitos (Amiga de Laura, *Desvistiendo a Letizia*, 12 oct 16).

El mensaje se inicia con una aserción, cuyo propósito es mitigar la información que se añade posteriormente. El empleo del término “apropiado” para la descripción del vestido hace presuponer que este no coincide con los gustos de la emisora. La autora recurre a la estructura “para mi gusto” con la intención de limitar la opinión vertida a su propia persona, con una clara voluntad de no imponer su juicio, por lo que funciona con valor atenuativo.

Más adelante, se ataca la imagen de un nuevo personaje: la estructura “typical Varela” acentúa el carácter no novedoso de la prenda y atenta contra la imagen del diseñador. Además, con la introducción del anglicismo se consigue un estilo personal de escritura, que llama la atención del lector y favorece la autonomía de la imagen que señalábamos en el apartado 2. A continuación, la usuaria afirma en tono humorístico que “al menos esta vez [Varela] no la ha envasado al vacío y le ha cubierto las rodillas”. Esta proposición cumple una doble función en el discurso: por un lado, atenúa el contenido peyorativo de la aserción anterior, *pese a la escasa originalidad del diseño, esta vez va mejor vestida que en ocasiones anteriores*; por otro lado, intensifica el ataque hacia el diseñador por vestir a la Reina con diseños demasiado ceñidos y demasiado cortos. El operador argumentativo “al menos” refuerza la primera función, puesto que “acompaña a un segmento al que sitúa en la parte baja de la escala. Este se valora positivamente y se considera suficiente” (Fuentes Rodríguez 2009b: 43), es decir, el elemento destacado se concibe como suficientemente positivo, frente a otros que no lo son en absoluto.

De los zapatos se dice que “no están mal”, en la misma línea del vestido “apropiado”, de modo que aquellos se sitúan nuevamente en la escala mínima de aceptación. En la descripción del bolso, la emisora se vale de la hipérbole para exagerar su tamaño, de acuerdo también con ese estilo distintivo que quiere lograr. Aunque, aparentemente, la recurrencia a la exageración puede provocar que se atenúe la gravedad del ataque, pues, introduce matices cómicos, el daño efectuado es más grave con este tipo de estrategias indirectas. Las hipérbolés intensifican la descortesía del mensaje y son empleadas con frecuencia en este primer grupo de comentarios. Por otro lado, el empleo del término “viejuno” para caracterizar al

¹² Reproducimos los comentarios en su forma gráfica original e incluimos entre paréntesis *nick* del autor, nombre del blog y fecha de publicación del comentario.

moño introduce igualmente connotaciones negativas a través del sufijo e incide en la no novedad del estilismo.

De acuerdo con la marcada dimensión argumentativa del texto, la valoración final que el lector hace del comentario es de carácter negativo: a esta usuaria no le gusta el vestuario de la Reina. Apoya su argumentación en la escasa originalidad (a partir del empleo de los términos *typical* y *viejuno*), en lo feo del vestido, a pesar de ser apropiado, y en las dimensiones del bolso. El ataque más grave, no obstante, se lleva a cabo de manera implícita, tanto que incluso podría pasar desapercibido. En el comentario, resultan dañadas las imágenes de Letizia y Varela, e incluso parece que es la imagen del diseñador, como culpable del vestuario de la Reina, la que se agrede con mayor vehemencia. Pero esta perspectiva implica una consecuencia directa: presenta a Letizia como mujer sin decisión que se deja vestir por el diseñador. Esta agresión, al llevarse a cabo tácitamente, adquiere mayor fuerza. En el discurso, se evidencia en el empleo de estructuras como “al menos esta vez no *la* ha envasado al vacío” o “*le* ha cubierto las rodillas” (la cursiva es nuestra).

Reparemos, además, en que no se produce ninguna respuesta a este mensaje lo que implica que, o bien los usuarios no consideran que realmente se esté dañando la imagen de la Reina, o bien están de acuerdo con el ataque. Hemos localizado otro blog (*El vestidor de Letizia*, <<http://www.semana.es/elarmariodeletizia/>>), donde también se analizan minuciosamente los *looks* de la Reina. El volumen de comentarios que incluyen una crítica negativa sobre esta es realmente amplio en ambos blogs; de hecho, la mayoría de los comentarios publicados se centran en el ataque. Resulta llamativo que la descortesía se vierta sobre una institución pública, en torno a la cual lo “políticamente correcto” venía siendo el respeto¹³.

Hemos localizado algunos casos en los que el ataque a la imagen adquiere un tono tan violento que otros usuarios sienten que debe repararse este daño y deciden intervenir en el discurso. No obstante, resulta complejo discernir si el usuario interviene porque considera demasiado grave el ataque a la persona pública o si, realmente, es su imagen la que siente que se ha dañado puesto que comparte cierta afinidad con el personaje atacado.

II. Actos descorteses que atacan la imagen del autor del blog

Este tipo de comentarios contiene un ataque que recae sobre el autor del blog, a quienes se dirigen los usuarios, por lo que es posible hablar de descortesía en sentido estricto. No obstante, en muy pocas ocasiones llega a establecerse la comunicación,

¹³ En este giro radical intervienen factores diversos como los delitos de corrupción asociados a miembros de la Familia Real, que han provocado que se intensifique el rechazo a la monarquía por parte de un sector amplio de españoles, o la procedencia “humilde” de la actual Reina, pero también influye el tipo discursivo, de acuerdo con las características para la comunicación en la red que señalamos en el apartado 3.

ya que los autores prefieren no contestar a este tipo de mensajes de los usuarios¹⁴. De hecho, de los 23 comentarios que constituyen este segundo grupo en nuestro corpus, tan solo uno de ellos obtiene respuesta por parte del autor. Es el siguiente:

Todo lo que dices y criticas está muy bien, pero ya que tanto sabes, porque no nos haces una dieta para seguirla y así por lo menos yo, estaría más contenta. Porque criticar también se hacerlo yo si me pongo a ello. De todas maneras, gracias por la información (M.S., #NutriciónRTVE, *Blog de Aitor Sánchez*, 19 oct 16).

Llama la atención el tono recriminatorio del mensaje, que se inicia con una proposición que muestra aparente acuerdo con el bloguero. Lo que la usuaria pretende realmente es atenuar la petición implícita en su acto de habla. De hecho, luego se evidencia que no hay ningún acuerdo con el autor, e incluso M.S. considera que lo único que este hace es criticar (“Porque criticar también sé hacerlo yo si me pongo a ello”). La afirmación “ya que tanto sabes”, con el empleo del adverbio “tanto” antepuesto, cuestiona, precisamente, dicho saber. En este contexto, el empleo cortés de la fórmula ¿por qué no...? para introducir una petición de forma atenuada se carga de descortesía y se convierte prácticamente en una orden. El autor percibe la imposición y responde al comentario de forma tajante:

Hola,M.S.

Nunca me verás poner una dieta, porque las dietas tienen que ser personalizadas. Si quieres puedes acudir a un Dietista-Nutricionista para que siga tu caso de manera personalizada.

Ya tenemos bastantes revistas y dietas de cajón como para contribuir más a un “plan de alimentación para todos”.

¿Te has dado cuenta por ejemplo que pides una dieta sin saber tus datos, tus objetivos, tu contexto...? Por eso fallan las dietas. (Aitor Sánchez, #NutriciónRTVE, *Blog de Aitor Sánchez*, 19 oct 16).

Aitor Sánchez recurre a una explicación de carácter científico (“las dietas tienen que ser personalizadas”) para justificar por qué no accede a su petición. La rebate fácilmente y, además, deja entrever lo absurdo de su propuesta: “¿Te has dado cuenta por ejemplo que pides una dieta sin saber tus datos, tus objetivos, tu contexto...? Por eso fallan las dietas”. Tal vez por eso, la usuaria ni siquiera responde.

Volviendo al primer comentario, aparecen fórmulas que atenúan la descortesía limitando el planteamiento expuesto a la propia emisora (“al menos yo”) aunque estas fórmulas actúan principalmente sobre el resto de usuarios más que sobre el bloguero, para quien la descortesía se muestra abiertamente. El conector concesivo

¹⁴ A pesar de hacerlo con escasa frecuencia, a veces, los autores contestan a los mensajes en los que los usuarios los felicitan por algún *post* o los halagan por alguna otra causa. Son mensajes marcados por la cortesía. Así, se pone de manifiesto que los blogueros leen los comentarios publicados pero, en el caso de los comentarios descorteses, prefieren no generar polémica, debido a la repercusión que estas situaciones podrían tener, provocando pérdidas de visitas o reflejando una imagen negativa de sí mismo.

“de todas maneras” presenta valor recapitulativo (Fuentes Rodríguez 2009b: 97) e introduce un matiz de desinterés hacia la información previa que no resulta útil a la usuaria, o más bien, le resulta insuficiente o no cubre sus expectativas. El empleo de este conector provoca que la forma cortés de agradecimiento “gracias por la información” pierda estas connotaciones y su interpretación sea, más bien, *gracias por nada*¹⁵.

En el siguiente caso, no se establece ya la interacción entre la autora y el usuario:

Hitler, Mussolini, Maduro, los Castro no consultaron y no consultan, hicieron y hacen lo que les da la gana, son líderes que aplastan con su maquinaria, en verdad crees que es mejor no consultar al pueblo? Crees que todo el que se opone a los líderes que Ud. llama es ignorante? Que artículo tan descabellado, solo refleja su estupidez (José Cristancho, *Laboratorio de felicidad*, 17 oct 16).

El mensaje se inicia con varios casos concretos de dictadores que actúan sin tener en cuenta al pueblo. El emisor recurre a esta enumeración con un propósito argumentativo, de modo que refuerza la conclusión expuesta en cuanto a la necesidad de que los gobernantes consulten al pueblo. El empleo del operador enunciativo de carácter coloquial “en verdad” al inicio de la pregunta intensifica el desacuerdo con la opinión vertida por la bloguera, a la vez que concede al texto un carácter desafiante, como si la instara a reflexionar acerca de lo dicho. Esta interpretación aparece reforzada por el empleo de la estructura interrogativa¹⁶. La repetición del verbo *creer* intensifica la disconformidad, que queda reflejada, asimismo, en el empleo de la fórmula “los líderes que u[ste]d llama”, *como usted los llama*, en el sentido de que él no comparte esa denominación. Es llamativo que, en la misma proposición, el autor pasa del empleo del *tú* (“crees”) al *usted*, probablemente en un intento por dotar de mayor formalidad a su mensaje. Habitualmente, los usuarios utilizan fórmulas de tratamiento corteses para dirigirse a los autores del blog, aunque no siempre es así.

El daño a la imagen aumenta en la última proposición, que actúa a modo de conclusión. El autor del comentario pretende subrayar el distanciamiento entre su postura y la que adopta la bloguera, que desea invalidar desvalorizando a la persona¹⁷. Todo ello se logra a través de un léxico situado en una posición muy

¹⁵ La fórmula *gracias por nada* aparece explícita en otro de los comentarios de nuestro corpus. La usuaria afirma, concretamente: “Hola Cristina, gracias por tu consejo, pero yo no me meto en mi cuerpo ningún tipo de químicos y mucho menos sin consultarlo antes con el médico. *Gracias por nada adiós*” (Maripussy, *Belleza y salud con Cristina Tárrega*, 7 dic 16; la cursiva es nuestra).

¹⁶ Es muy habitual que los usuarios se dirijan a los autores de los blogs interrogándolos: “¿De verdad te haces llamar periodista sin conocer que el álbum music fue electrónico?” (Pablo Carreon, *Viva la diva*, 6 oct 16); “¿Hoy no hablas de los árbitros, Juanmita? ¿Hoy no toca?” (Han_Solo_muere, *Al palo*, 09 ene 17); “¿Ya te has arrepentido? ¿Mieditis?” (luispérezpérez, *Blog Uría*, 10 ene 17).

¹⁷ Los usuarios optan frecuentemente por el *argumentum ad personam*, una estrategia de manipulación según la cual se aportan “argumentos que no se refieren al contenido del propio

elevada en la escala argumentativa (Ducrot 1984; Fuentes y Alcaide 2002), que favorece la destrucción de la imagen.

III. Actos descorteses que atacan la imagen de otros usuarios

Esta clase de comentarios no ofrece ninguna duda respecto a su atribución como actos de descortesía, ya que entre los usuarios se establece una interacción. Estos comentarios presentan un marcado contenido provocador y un duro ataque a la imagen de un volumen amplio de usuarios, y el autor es consciente de ello; de hecho, el autor espera precisamente una respuesta de estos así que, aunque el destinatario no se concrete, lo tiene en cuenta mientras redacta su mensaje. El usuario que publica el siguiente comentario intuye las respuestas que su mensaje generará; su afán por generar polémica es innegable:

¿Por qué no se supera el 25% de mujeres en las carreras de ingeniería? Pues todo el mundo lo ha sabido desde que el mundo es mundo, pero no se puede decir porque el feminismo no es muy amigo de la libertad de expresión, sobre todo si es para decir la verdad. A las mujeres no les gusta la ingeniería (y generalizo porque puedo y porque debo) por lo mismo que a mí no me gusta el golf: es muy aburrido darle a la bola y fallar siempre. Claro que si ponen un sistema de cuotas y garantizan el aprobado a toda mujer que se presente hasta que haya tantas mujeres ingeniero como hombres.... mejor no les damos ideas que los conocemos... (machistaconunpar, *Mejor educados*, 12 oct 16).

En este comentario, el usuario “machistaconunpar” no se contenta con atacar a las mujeres, un sector amplio, sino que, además, hay una clara intención por imponer su postura, que se revela especialmente en la construcción “y generalizo porque puedo y porque debo”, que actúa como mecanismo de fuerza. Este comentario entra dentro del denominado “lenguaje políticamente incorrecto” por su carácter machista¹⁸. El propio nombre del usuario o *nick* lo refuerza, e incluso, hace gala de esta condición (“machistaconunpar”).

El autor ni siquiera acepta el empleo del término “ingeniera”, reconocido actualmente por la RAE, sino que habla de “mujeres ingeniero”. Ante un ataque de tales dimensiones, lo más habitual es que respondan con otro ataque, de ahí que un usuario exprese: “jajajaj Hombre, muy listo no es que parezcas, la verdad. De hecho se te ve bastante limitadito, sinceramente” (ahdg_nutricion, *Mejor educados*, 12 oct 16). El sufijo diminutivo adquiere valores despectivos y *sinceramente* modifica la argumentación, concediéndole mayor fuerza. Otros usuarios optan por invadir su espacio privado y le preguntan directamente: “Dices que no trabajas en España,

razonamiento y su validez, sino que sirven para llegar a la victoria final, ejerciendo una presión sobre la persona” (Lo Cascio 1998: 292).

¹⁸ El machismo constituye precisamente uno de los temas tabú en torno al cual se impone el empleo de un lenguaje políticamente correcto, aunque sea únicamente de forma externa. Sin embargo, cada vez es más habitual que se prefiera lo políticamente incorrecto en el discurso público como mecanismo para llamar la atención del receptor (Fuentes Rodríguez 2010).

entonces que horario llevas que estas en esto ocupado en horario laboral en lugar de trabajar? Saludos” (europeanspring123, *Mejor educados*, 12 oct 16).

Observemos otro caso:

Me da igual de quien sea competencia, la cuestión es que el anuncio difunde la serie basada en un personaje que vivió por y para hacer sufrir a millones de personas, no debiera permitirse estar colocado en ningún lugar visible, porque fomenta una idea de que todo vale para ganar dinero. (Alice Smith, *Siempre saludaba*, 3 dic 16)

La emisora solicita de forma implícita la retirada del cartel que había sido colocado en la Puerta del Sol con el protagonista de la serie *Narcos*, anunciando una “blanca Navidad”. Se basa, para ello, en los argumentos de que: (1) “difunde la serie basada en un personaje que vivió por y para hacer sufrir a millones de personas”, y (2) “fomenta una idea de que todo vale para ganar dinero”. Esta petición, manifestada tácitamente, contrasta con el tono agresivo del discurso. El empleo del subjuntivo en “debiera permitirse” resta fuerza a la petición, atenuándola, aunque probablemente la emisora recurre a él para dotar a su mensaje de un registro formal. En cualquier caso, el tono agresivo se recupera cuando afirma que el cartel no debería colocarse “en ningún lugar visible”. La elección del indefinido *ningún* refuerza la negación (podría haberse dicho *no debiera permitirse estar colocado en un lugar visible*). El adjetivo *visible* restringe de forma severa los lugares en los que puede estar el cartel publicitario: no hay lugares que no sean “visibles” a alguna persona. La única opción posible es su eliminación, con lo que se refuerza el carácter impositivo del mensaje.

Pese a su tono agresivo, el comentario no constituye en sí un ataque. Sin embargo, el carácter impositivo con el que se manifiesta la opinión provoca que un usuario muestre su rechazo de forma descortés, ridiculizando los argumentos de la emisora anterior. De hecho, se considera que estos son “una gilipollez”:

Fomenta esa idea? En serio? Los anuncios del History Channel fomentan la guerra? El holocausto? Usted confunde la narrativa con la apología, me parece. Es una pena, la sociedad se está hipersensibilizando y a cada uno le trauma una jilipollez mayor que al anterior. (Sergio Ortega, 61d, *Siempre saludaba*, 4 dic 16).

El mensaje retoma la última proposición de la intervención de Alice Smith en una estructura interrogativa, que pone de manifiesto el desacuerdo respecto a lo dicho. El empleo del operador enunciativo “en serio” (Fuentes Rodríguez 2009b), también en forma interrogativa, refuerza esta disconformidad. Tras las preguntas, el emisor se dirige a su destinataria mediante el empleo formalmente cortés de “usted” que, en absoluto, sirve para reducir el carácter descortés del texto. La acusación que sigue lo confirma: “usted confunde la narrativa con la apología”, de modo que no se la considera lo suficientemente inteligente como para ser capaz de distinguir estos dos ámbitos. Se aprecia, no obstante, un intento por rebajar la

descortesía mediante el empleo de la fórmula atenuadora “me parece”, que resta fuerza a la afirmación anterior. Esta fórmula ocupa la posición final, y modifica la interpretación del receptor.

Tras esta apelación directa, el usuario afirma que “la sociedad se está hipersensibilizando” a partir del caso concreto de Alice Smith, con lo que el ataque se dirige a ella fundamentalmente. La intensificación se muestra en el plano léxico mediante el empleo del prefijo *hiper-*, de modo que la sensibilidad de la sociedad se presenta en términos superiores a lo que se consideraría habitual. Este exceso de sensibilidad tiene una consecuencia directa: “a cada uno le trauma una gilipollez mayor que al anterior”, de forma que se ataca también a todos los que han comentado en el blog argumentando que el anuncio debía retirarse porque banaliza el consumo de drogas. La aserción “es una pena” no logra atenuar la agresividad del acto de habla y la emoción actúa, en definitiva, como argumento de refuerzo.

4.3. Análisis de resultados

En el apartado anterior, hemos mostrado una breve selección de los comentarios que conforman el corpus a partir de su división en tres grandes bloques. Nuestro propósito es mostrar la tendencia general que sigue cada uno, tanto en el modo en que se establece la interacción como en las estrategias que se emplean para intensificar o reducir la descortesía del acto de habla. Este análisis ha permitido poner de manifiesto que:

En los comentarios en los que el ataque se vierte sobre una persona pública, la descortesía se manifiesta de forma explícita, aunque son frecuentes las fórmulas que atenúan el carácter descortés del mensaje, no porque el emisor desee reducir el daño causado a la imagen del protagonista de la entrada, sino porque es consciente de que las acusaciones llevadas a cabo podrían acabar perjudicando a su propia imagen. Si aquel fuese realmente su propósito, no emplearía un léxico tan marcado negativamente, ni recurriría tan a menudo al empleo de hipérbolos. Estas fórmulas que mitigan la descortesía pretenden favorecer la no imposición de la opinión negativa expresada, limitándola a la esfera del emisor (“para mi gusto”, “para mí”). Van dirigidas no hacia el personaje público al que atacan, sino hacia el resto de usuarios que van a leer sus comentarios y pueden percibir que el lenguaje es demasiado agresivo. De hecho, la aparición de este tipo de fórmulas no reduce la fuerza del ataque y ello se debe, precisamente, a que ejercen su influencia sobre niveles distintos. Estamos, por tanto, ante un uso estratégico de estas fórmulas que responden a operaciones de imagen por parte del usuario que publica el comentario.

En los comentarios en los que la descortesía se ejerce sobre el autor del blog, hemos identificado una voluntad clara por parte de los usuarios por enfatizar la distancia que media entre la postura que ellos mismos defienden y la adoptada por el bloguero en la entrada. No hay, por lo general, intención de atenuar lo expuesto. La causa puede radicar en que, mientras que, en los comentarios del grupo anterior,

el carácter totalmente público de las intervenciones obliga, en cierto modo, a rebajar el elevado grado de descortesía, el carácter eminentemente privado que adquiere la comunicación entre usuario y bloguero (pese a que esta no llegue realmente a producirse) posibilita la ausencia de atenuadores. Lo que el usuario pretende es dejar claro al autor que no comparte la opinión expuesta, de modo que se siente legitimado a prescindir de estas fórmulas y expresar abiertamente su opinión. No obstante, se prefieren las fórmulas de tratamiento corteses para dirigirse al destinatario.

Los autores no suelen contestar a los comentarios, pese al ataque a su imagen que suponen muchos de ellos. Optan por no responder en un intento por reducir la polémica, aceptando que su imagen quede relativamente dañada (ya hemos señalado que este tipo de ataques en red, por su presencia constante, pierde fuerza). Realmente, en las reglas del juego que presuponen la creación del blog, implícitamente está la aceptación de la crítica. Se crea un tipo discursivo de opinión, de modo que el autor debe estar abierto a ser objeto de la misma. Estamos, en definitiva, ante un género nuevo con unos condicionantes contextuales diferentes, en una sociedad diferente.

Finalmente, si el ataque se vierte sobre otros usuarios, el análisis de los comentarios nos ha permitido diferenciar dos tipos de intercambios comunicativos. Esta distinción no tiene cabida en las dos clases de actos descorteses anteriores, en los que la interacción no llegaba a establecerse.

a) Por un lado, localizamos los mensajes de usuarios que desean generar controversia, de ahí que sus mensajes no solo muestren carácter impositivo, sino que su contenido resulta altamente provocador, basado, por lo general, en estereotipos sin fundamentación que atacan la imagen de un número elevado de usuarios. Lo veíamos en los comentarios de “machistaconunpar”. El número de intervenciones, en estos casos, aumenta considerablemente, sin que se abandone nunca el tono descortés e impositivo, de modo que la distancia que media entre los planteamientos de los dos interlocutores también se ve reforzada.

b) Por otra parte, distinguimos intercambios comunicativos formados únicamente por dos intervenciones. La pauta habitual es la siguiente: la opinión de un usuario se expresa de manera impositiva, como si fuera la única opción posible. Los usuarios que responden perciben que se está atacando su imagen y mantienen el mismo tono de imposición, reivindicando su postura. Pero el autor del primer comentario no suele contestar, por lo general, a este nuevo mensaje. Este grupo de comentarios queda ejemplificado a través del intercambio entre Alice Smith y Sergio Ortega. La intención del primer emisor no es, en estos casos, la de crear polémica; pretende dar su opinión y recurre, para ello, a fórmulas impositivas que provocan el rechazo de los otros, pero nada más.

En cualquier caso, pese a las distinciones en cuanto a la forma que adopta la interacción entre usuarios, las estrategias empleadas para plasmar la descortesía son muy similares: el pensamiento opuesto no se refuta a partir de un conjunto

razonado de argumentos, sino que las palabras del otro se ponen en entredicho y se le desacredita directamente a través del insulto fácil. Desaparecen las fórmulas del tipo *para mí/ para mi gusto*, que actuaban con carácter atenuador puesto que la intención de los emisores es reivindicar la propia opinión y perfilarla como la única opción válida.

En el análisis previo ha sido imposible dar cuenta de todos los mecanismos que emplean los usuarios para intensificar o atenuar los efectos descorteses del texto. De acuerdo con nuestro propósito de caracterizar la descortesía en los comentarios en blogs, recogemos en una tabla los procedimientos más habituales empleados para la expresión de la descortesía en los mensajes de nuestro corpus, de acuerdo con su capacidad para atenuar o intensificar la descortesía del mensaje.

Conviene aclarar que no hablamos de estrategias de intensificación y de atenuación entendidas en sentido estricto como categorías pragmáticas (Albelda 2007; Briz 1995; Fuentes Rodríguez 2006), sino que nos referimos a procedimientos que influyen en la formalización de la descortesía, bien sea mitigándola o reforzándola. La primera distinción que se establece en las tablas responde, así pues, al carácter atenuador o intensificador de los procedimientos empleados. En cada uno de estos grupos, los mecanismos se subdividen en (1) mecanismos de carácter léxico-semántico; (2) *operadores*; (3) mecanismos que actúan en la *estructura sintáctica*; y (4) otro tipo de procedimientos discursivos.

Dentro de los mecanismos léxico-semánticos, en cuanto a la atenuación, incluimos léxico que atenúa el valor descortés del resto del texto (*usted, un sincero abrazo, gracias por la información*), léxico eufemístico que se refiere a los niveles mínimos de aceptación (*apropiado*), verbos con contenido atenuador que favorecen la no imposición del emisor (*le invito*), etc. Las que refuerzan la descortesía, por su parte, son la intensificación en el contenido semántico de los términos (*analfabeta, mamarrachos, ridícula, altiva, buscona...*) y el empleo de expresiones hechas o metáforas cuyo contenido se sitúa en una posición escalar elevada (*creerse el ombligo del mundo, dar vergüenza ajena, hacer el ridículo*, etc.). Los sufijos, en los casos en los que intensifican la descalificación, también se incluyen en este bloque: su empleo en *Pedrito* o *Juanmita* contribuye a la ridiculización del personaje. También se incluyen la hipérbole y la ironía, entendidas como fenómenos discursivos más amplios, que dependen de la interpretación contextual de todo un fragmento de discurso. En cuanto a la primera, se emplea a menudo porque “resulta muy gráfica, dinámica y, en algunas ocasiones, humorística” (Montecino 2004: 13). Contribuye a subrayar la descortesía del texto, en tanto que el ataque adquiere una fuerza mayor que si se hubieran empleado otro tipo de estrategias más directas, tal y como sucede también con la ironía.

Por otro lado, los operadores y conectores se presentan en un bloque independiente de acuerdo con su carácter discursivo que excede los límites puramente oracionales. En la tabla se clasifican de acuerdo con el valor que introducen en el texto en el que se insertan. Actúan fundamentalmente en el plano

de la intensificación de la descortesía y se utilizan para subrayar el desacuerdo entre las dos opiniones enfrentadas. No obstante, también encontramos algunos que introducen suficiencia (*al menos*).

Los mecanismos que funcionan en la estructura sintáctica suelen ser menos llamativos que los que encontramos en el nivel léxico-semántico. Como refuerzo de la descortesía, incluimos, la estructura interrogativa, que se emplea para poner en entredicho las palabras del otro emisor (¿Fomenta esa idea?, ¿En verdad crees que es mejor no consultar al pueblo?); las repeticiones, que conceden un tono persistente y agresivo al texto (*no consultaron y no consultan, hicieron y hacen lo que les da la gana*); y la elipsis de la conclusión mediante estructuras inacabadas con puntos suspensivos, de modo que esta se presupone tan negativa que es preferible obviarla (*haga usted el favor de...*). Asimismo, también incluimos aquellas formas verbales que favorecen la imposición y el enfrentamiento, como señala el uso perifrástico de *no voy a permitir que usted ni nadie les insulte*, o la expresión directa de órdenes mediante formas en imperativo (*vete, escuche*).

En el último grupo, incluimos los fenómenos que no tienen cabida en las categorías anteriores puesto que su ámbito de actuación es más amplio, no residen en un único elemento léxico o en una estructura sintáctica determinada. Entre las que rebajan la descortesía del texto, nos referimos a la justificación del personaje público: un usuario está atacando la imagen del futbolista Piqué y, en un determinado momento, afirma “en realidad, juega en un club donde la moral es un lujo que se les perdió y no la encuentra, y él de esto no tiene culpa, es una parte negativa de su entorno” (celtacharlie, *No me gustan los lunes*, 18 oct 16). Al presentar al personaje así, como consecuencia de su entorno, el ataque y la descortesía se rebajan, aunque la valoración final continúe siendo negativa. También se incluyen las construcciones enunciativas referidas al hablante que limitan lo dicho a la propia esfera del emisor (*para mí, para mi gusto, en mi opinión*). Por el contrario, contribuyen a reforzar el carácter descortés del texto procedimientos como la apropiación de palabras del emisor anterior con el propósito de ridiculizar su discurso; por ejemplo, un usuario comenta “si si... pero hace dos semanas no parabais de empatar... eso si que fué “el empate protocolario”” (dasaso, *Un punto es un punto*, 19 oct 16), a partir del título de la entrada “una goleada protocolaria”, de manera que se resta validez a la “goleada” a la que se refiere el autor y todo su discurso se pone en entredicho. Por último, también se incluyen los verbos en forma impersonal con *se*, que presentan el contenido como si fuera una verdad general, conocida por todos, reforzando la imposición, pese a su aparente valor atenuador, en tanto que favorece la impersonalización del *yo* (*ya se sabe que los periodistas deportivos son los malos estudiantes de periodismo y escritores frustrados*).

Finalmente, hay que tener en cuenta que nos movemos en el campo de la interpretación, de modo que las percepciones respecto a los efectos que crea el empleo de una determinada estrategia pueden variar. No obstante, hemos procurado

ser lo más rigurosos posible para ofrecer una perspectiva global y unitaria de cómo se emplean este tipo de procedimientos en los comentarios en blogs.

MECANISMOS QUE REDUCEN LOS EFECTOS DESCORTESES	
NIVEL LÉXICO-SEMÁNTICO	Léxico que simula amistad entre los interlocutores: <i>chaval, amigo Palomar, hijo mío</i>
	Léxico valorativo eufemístico para referirse a los niveles mínimos aceptados: <i>apropiado</i>
	Despersonalización del “tú” receptor: <i>hay que evitar</i>
	Léxico que atenúa el efecto descortés del resto del texto: <i>encantado de escribir, un sincero abrazo, gracias por la información, empleo del usted, gracias por tu consejo</i>
	Predicados doxásticos: <i>me parece, supongo</i>
	Léxico aparentemente cortés: <i>saludos</i>
OPERADORES	Operadores argumentativos de suficiencia: <i>al menos</i>
OTROS MECANISMOS	Justificación del personaje público / autor del texto: <i>[Piqué] juega en un club donde la moral es un lujo que se les perdió y no la encuentran, y él de esto no tiene la culpa, es una parte negativa de su entorno.</i> <i>Sé que puede hacerlo mucho mejor</i>
	Construcciones enunciativas, referidas al interlocutor, que limitan lo dicho a la esfera del emisor: <i>para mi gusto, para mí, por lo menos yo, en mi opinión</i>

Tabla 2. Mecanismos que reducen los efectos descorteses del texto.

MECANISMOS QUE INTENSIFICAN LOS EFECTOS DESCORTESES	
NIVEL LÉXICO-SEMÁNTICO	Empleo de sufijos con contenido despectivo: <i>viejuno, maridín, Pedrito, Juanmita, mieditis</i>
	Léxico despectivo en grado alto (contenido intensificador o actuación como modificador realizante): <i>analfabeta, testafarro, mujer de paja, mamarrachos, ridícula, tozuda, prepotente, absurda, titirimundi, corrupta, buscona, patético, estafadores, impresentable, los muy perros, lamentable, decepcionante, descabellado, repugnante, manipulador, troll, absurda, retrógrada</i>
	Expresiones hechas o metáforas cuyo contenido se sitúa en posición escalar elevada: <i>hacer el indio, ser carne de diván, creerse el ombligo del mundo, dar vergüenza ajena, hacer el ridículo, vivir de alguien, Piqué es una carrocería Ferrari con un motor tres cv, hacer el ridículo, no importar un pimiento, no saber cómo esconder su trasero, hacerse el mártir, estar como una chota de gorda, írsele a uno la cabeza</i>
	Hipérboles: <i>No le cogen ni para hacer fotocopias.</i> <i>La cartera [...] parecía un legajo de piel donde algún leguleyo guarda los papeles del juzgado [...]. ¿No llevará el control remoto con los códigos nucleares en ese bolsón?</i> <i>Tiene la capacidad de argumentación de una maceta.</i>
	Ironía: <i>Un cambio a la altura de la ganadora, finísimo a la par que elegante... ¡No se puede tener peor gusto!</i> <i>Gran aportación al debate. Espera, que tomo nota en mi agenda de cosas que me importan un montón.</i>
	Uso de prefijos aumentativos, que sitúan a la cualidad por encima de los niveles habituales, transponiéndola en el plano negativo: <i>la sociedad se está hipersensibilizando.</i>
OPERADORES	Operadores que refuerzan la postura del emisor y favorecen la imposición: <i>vaya, ¿verdad?, sí señor, claro que sí, eso sí, desde luego,</i>
	Operadores que refuerzan el desacuerdo: <i>claaaro, desde luego, ¿verdad?, nada que ver, ¿En serio?, por favor, desde luego</i>
	También se emplean proposiciones enteras, generalmente al final del mensaje, con este mismo propósito: <i>he dicho</i>

ESTRUCTURA SINTÁCTICA	Elipsis de la conclusión. El receptor presupone que lo que sigue tiene un marcado carácter negativo, tanto que es preferible obviarlo: <i>Si garantizan el aprobado hasta que haya tantas mujeres ingeniero como hombres...</i> <i>Haga usted el favor de...</i>
	Repeticiones: <i>No consultaron y no consultan, hicieron y hacen lo que les da la gana.</i> ¿Hoy no hablas de los árbitros, Juanmita? ¿Hoy no toca? [...] ¿Hoy no te apetece?
	Fórmulas que presentan el contenido como verdad general: <i>Todo el mundo lo ha sabido desde que el mundo es mundo [...] a las mujeres no les gusta la ingeniería.</i>
	Expresión directa de órdenes con verbos en imperativo: <i>vete, escuche, sé más objetivo</i>
	Formas verbales impositivas o de enfrentamiento: <i>No voy a permitir que usted ni nadie les insulte; a rellenar cuadernillos Rubio.</i>
	Preguntas retóricas que ponen en entredicho las afirmaciones del otro interlocutor (encabezadas por operadores que refuerzan el desacuerdo): ¿En verdad crees que es mejor no consultar al pueblo? ¿De verdad te haces llamar periodista sin conocer que el álbum music fue electrónico?
OTROS RECURSOS	Paráfrasis o apropiación de las palabras del autor en un nuevo contexto: <i>el empate protocolario, a partir de la goleada protocolaria.</i> <i>“Que existan Inda y Marhuenda da la medida de la calidad del periodismo español”, a partir del titular “Mantener a un rector plagador da la medida de nuestra universidad”</i>
	Verbos en forma impersonal con <i>se</i> , de modo que el contenido se presenta como verdad general: <i>Ya se sabe que los periodistas deportivos son los malos estudiantes de periodismo y escritores frustrados.</i>

Tabla 3. Mecanismos que intensifican los efectos descortesés del texto.

Una vez identificados los procedimientos que reducen e intensifican los efectos descortesés, hemos llevado a cabo un cómputo de su distribución en los comentarios que componen el corpus. Hemos podido confirmar así las hipótesis formuladas durante nuestro análisis en cuanto a las diferencias que se establecen de acuerdo con la persona que se ejerce la descortesía. Los resultados se muestran más abajo en un gráfico.

Los tres tipos de actos descorteses muestran comportamientos muy similares y la frecuencia de uso de los procedimientos que intensifican la descortesía es muy elevada en todos los casos. Sin embargo, el gráfico muestra algunas diferencias en torno al uso de procedimientos atenuadores: en los actos descorteses que atacan la imagen de la persona pública, la aparición de las estrategias de atenuación se sitúa en el 19,7%, y asciende al 23,5% cuando el daño recae en la imagen del autor del blog, pese a que en este tipo no encontrábamos con tanta frecuencia la aparición de fórmulas no impositivas. Este aumento de mecanismos atenuadores se explica por el empleo de fórmulas de tratamiento corteses por convención, más que porque realmente pretendan rebajar el grado de descortesía. Este porcentaje disminuye de nuevo cuando los actos atentan contra la imagen de otros usuarios, puesto que, en estos casos, el enfrentamiento, el rechazo, y la imposición cobran más fuerza que en ningún otro grupo.

5. CONCLUSIONES

De acuerdo con los objetivos delimitados al inicio, el presente trabajo ha puesto de manifiesto que la descortesía se ha convertido en una constante habitual en los comentarios publicados en blogs. Los usuarios, respaldados por el anonimato que proporciona la red, recurren a menudo a la descortesía, que se percibe tanto en los ataques a la imagen, como en el lenguaje violento y agresivo que caracteriza a estos mensajes.

Los blogs se han convertido en un espacio comunicativo destinado a la expresión de la opinión del hablante, de ahí su carácter subjetivo. Esta opinión tiende a expresarse de modo impositivo, y es en este punto donde la descortesía se convierte en estrategia argumentativa que refuerza el grado de imposición de la opinión. Asimismo, los procedimientos descorteses contribuyen a la configuración de una nueva identidad para el usuario, una identidad que pretende mostrarse llamativa y destacarse del resto, al manifestar posturas que van en contra de lo “políticamente correcto” o de lo aceptado socialmente.

Sin embargo, la habitualidad que ha adquirido la descortesía en el ámbito de las redes sociales provoca que el destinatario no perciba que se está dañando su imagen de forma grave, de ahí el comportamiento de la parte receptora: los autores del blog y las personas públicas a las que se ataca optan por el silencio y los usuarios, por lo general, solo contestan cuando el mensaje previo tiene un marcado carácter de exigencia o atenta gravemente a su imagen al recurrir a estereotipos sin una base argumentada y lógica.

Finalmente, el análisis de los tres bloques de comentarios de nuestro corpus ha permitido comprobar que los procedimientos empleados para manifestar la descortesía apenas varían dependiendo de la persona sobre la que se ejerce. No obstante, la descortesía se muestra especialmente abierta y sin atenuantes cuando recae sobre otros usuarios; la comunicación es más directa y los procedimientos

empleados, que hemos recogido en forma de tabla, se vuelven más diversos. Estos ataques surgen, además, como intento por descalificar a la persona afectada, y son considerados por los usuarios argumentos válidos y suficientes para desautorizar la opinión del contrario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALBELDA MARCO, Marta (2007): *La intensificación como categoría pragmática: revisión y propuesta. Una aplicación al español coloquial*. Frankfurt: Peter Lang.
- ALCAIDE LARA, Esperanza (2010): "La descortesía (también) 'vende': acercamiento al estudio de estrategias descorteses en el ámbito publicitario", en Orletti, Franca/Mariottini, Laura (eds.): *(Des)cortesía en español. Espacios teóricos y metodológicos para su estudio*. Roma-Estocolmo: Università degli Studi Roma Tre-EDICE, 47-70.
- ANDROUTSOPOULOS, Jannis (2006): "Introduction: Sociolinguistics and computer-mediated communication", *Journal of Sociolinguistics* 10, 4, 419-438.
- BRAVO, Diana (1999): "¿Imagen 'positiva' vs 'imagen negativa'?", *Oralia* 2, 155-184.
- BRAVO, Diana (2004): "Tensión entre universalidad y relatividad en las teorías de la cortesía", en Bravo, Diana/Briz, Antonio (eds.): *Pragmática sociocultural. Estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel, 15-33.
- BRAVO, Diana (2005): "Categorías, tipologías y aplicaciones. Hacia una redefinición de la 'cortesía comunicativa'", en: Bravo, Diana (ed.): *Estudios de la (des)cortesía en español. Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos*. Buenos Aires: Dunken, 21-52.
- BRAVO, Diana (2010): "La configuración de la imagen social como premisa socio-cultural para la interpretación de las actividades verbales y no verbales de imagen", en: Orletti, Franca/Mariottini, Laura (eds.): *(Des)cortesía en español. Espacios teóricos y metodológicos para su estudio*. Roma-Estocolmo: Università degli Studi Roma Tre-EDICE, 19-45.
- BRIZ, Antonio (1995): "La atenuación en la conversación coloquial. Una categoría pragmática", en: Luis Cortés Rodríguez (ed.): *El español coloquial. Actas del I Simposio sobre análisis del discurso oral*. Almería: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Almería.
- BROWN, Penelope/LEVINSON, Stephen (1987 [1978]): *Politeness. Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- CHIERICHETTI, Luisa (2014): "Descortesía en las páginas de Facebook de festivales de música", *Normas (Revista de Estudios Lingüísticos Hispánicos)* 4, 27-48. <https://www.uv.es/normas/2014/turismo/chierichetti_2014.pdf> (9 octubre 2016).
- CRYSTAL, David (2001): *Language and the Internet*. Cambridge: Cambridge University Press.
- DÍAZ PÉREZ, Juan Carlos (2012): "Creatividad léxica y descortesía en los medios de comunicación", *Revista de Filología* 32, 81-97.
- DUCROT, Oswald (1984): *El decir y lo dicho*. Buenos Aires: Hachette.
- FRASER, Bruce/NOLEN, William (1981): "The association of deference with linguistic form", *International Journal of the Sociology of Language* 27, 93-109. <<https://www.degruyter.com/view/j/ijsl.1981.issue27/ijsl.1981.27.93/ijsl.1981.27.93.xml>> (17 diciembre 2016).
- FUENTES RODRÍGUEZ, Catalina (2006): "Operadores de intensificación del adjetivo: los cuantificadores escalares", *Anuario de estudios filológicos* 29, 35-53.

- FUENTES RODRÍGUEZ, Catalina (2009a): "Cuando la descortesía se convierte en agresividad. Las listas de debate en el correo electrónico", en: Bravo, Diana/Hernández Flores, Silvia/Cordisco, Ariel (eds.): *Aportes pragmáticos, sociopragmáticos y socioculturales a los estudios de la cortesía en español*. Buenos Aires: Dunken, 321-359.
- FUENTES RODRÍGUEZ, Catalina (2009b): *Diccionario de conectores y operadores del español*. Madrid: Arco/Libros.
- FUENTES RODRÍGUEZ, Catalina (2010): "Ideología e imagen: la ocultación en la prensa de la violencia social o lo políticamente correcto", *Discurso y sociedad* 4, 4, 853-892. < [http://www.dissoc.org/ediciones/v04n04/DS4 %284%29Fuentes.pdf](http://www.dissoc.org/ediciones/v04n04/DS4%284%29Fuentes.pdf) > (2 enero 2017).
- FUENTES RODRÍGUEZ, Catalina (2011): "(Des)cortesía y violencia verbal: implicaciones lingüísticas y sociales", en: Fuentes Rodríguez, Catalina/Alcaide, Esperanza/Brenes Peña, Ester (eds.): *Aproximaciones a la (des)cortesía verbal en español*. Bern: Peter Lang, 27-64.
- FUENTES RODRÍGUEZ, Catalina (2013a): "Identidad e imagen social", en: Fuentes Rodríguez, Catalina (coord.): *Imagen social y medios de comunicación*. Madrid: Arco/Libros, 13-21.
- FUENTES RODRÍGUEZ, Catalina (2013b): "Los comentarios en la prensa digital", en: Fuentes Rodríguez, Catalina (coord.): *Imagen social y medios de comunicación*. Madrid: Arco/Libros, 199-247.
- FUENTES RODRÍGUEZ, Catalina (2013c): "El género de opinión. Los blogs", en : Fuentes Rodríguez, Catalina (coord.): *Imagen social y medios de comunicación*. Madrid: Arco/Libros, 77-95.
- FUENTES RODRÍGUEZ, Catalina (2015 [2000]): *Lingüística pragmática y análisis del discurso*. Madrid: Arco/Libros.
- FUENTES RODRÍGUEZ, Catalina/ALCAIDE LARA, Esperanza (2002): *Mecanismos lingüísticos de la persuasión. Cómo convencer con palabras*. Madrid: Arco/Libros.
- GOFFMAN, Erving (1967): *Interaction ritual. Essays on face-to-face behaviour*. New York: Pantheon Books.
- HERNÁNDEZ FLORES, Nieves (2004): "La cortesía como la búsqueda del equilibrio de la imagen social", en: Bravo, Diana/Briz, Antonio (eds.): *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel, 95-108.
- HERNÁNDEZ FLORES, Silvia (2013): "Actividad de imagen: caracterización y tipología en la interacción comunicativa", *Pragmática Sociocultural: Revista Internacional sobre Lingüística del Español* 1, 2, 175-198.
- KAUL, Silvia (2008): "Tipología del comportamiento verbal descortés en español", en: Briz, Antonio/Hidalgo, Antonio/Albelda, Marta/Contreras, Josefa/Hernández Flores, Nieves (eds.): *Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral. Tercer coloquio internacional del programa EDICE*. Valencia/Estocolmo: Universidad de Valencia-Programa EDICE, 254-266.
- KAUL, Silvia/CORDISCO, Ariel (2014): "La descortesía verbal en el contexto político-ideológico de las redes sociales", *Revista de Filología de la Universidad de La Laguna* 32, 145-162. <https://www.academia.edu/6954967/La_descortes%C3%ADa_verbal_en_el_contexto_pol%C3%ADtico-ideol%C3%B3gico_de_las_redes_sociales> (12 diciembre 2016).
- LO CASCIO, Vincenzo (1998): *Gramática de la argumentación*. Madrid: Alianza Universidad.

- LOCHER, Miriam A. (2010): "Introduction: Politeness and impoliteness in computer-mediated communication", *Journal of Politeness Research* 6, 1-5. <<https://www.degruyter.com/view/j/jplr.2010.6.issue1/jplr.2010.001/jplr.2010.001.xm>> (21 diciembre 2017).
- MANCERA RUEDA, Ana (2009): "Manifestaciones de descortesía y violencia verbal en los foros de opinión digitales de los diarios españoles", *Discurso & Sociedad* 3, 3, 437-466. <[http://www.dissoc.org/ediciones/v03n03/DS3\(3\)Mancera.pdf](http://www.dissoc.org/ediciones/v03n03/DS3(3)Mancera.pdf)> (10 octubre 2016).
- MANCERA RUEDA, Ana (2015): "Los estudios sobre (des)cortesía y actividades de imagen en las redes sociales: notas para un estado de la cuestión", *Textos en proceso* 1, 50-70. <<http://oa.edice.org/index.php/tep/article/view/12>> (10 octubre 2016).
- MONTECINO, Lésmer A. (2004): "Estrategias de atenuación en la conversación coloquial de jóvenes chilenos", *Onomázein* 2, 10, 9-32. <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13451775001>> (29 diciembre 2016).
- VIVAS MÁRQUEZ, Julia/RIDAO RODRIGO, Susana (2015): "Estrategias de (des)cortesía en redes sociales: análisis comparativo de Facebook y Twitter", *Sintagma* 27, 73-87.
- VUORINEN, Kimmo (2005): "Using weblogs for discussions". Universidad de Tampere, MA Thesis. <http://uta32kk.lib.helsinki.fi/bitstream/handle/10024/92461/Vuorinen_Kimmo.pdf?sequence=1> (12 diciembre 2016).
- WOOD, Andrew F./SMITH, Matthew J. (2005): *Online communication: Linking technology, identity and culture*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- YUS RAMOS, Francisco (2010): *Ciberpragmática 2.0. Nuevos usos del lenguaje en Internet*. Barcelona: Ariel.
- ZIMMERMANN, Klaus (2003): "Constitución de la identidad y anticortesía verbal entre jóvenes masculinos hablantes de español", en: Bravo, Diana (ed.): *Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE*. Stockholms: Stockholms Universitet, 47-59.

