



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA- UFBA**  
**FACULDADE DE EDUCAÇÃO**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO**  
**MESTRADO EM EDUCAÇÃO**

**DAVID PÉREZ RETANA**

**SILENCIANDO VOCES:  
ESCRITURA Y VIOLENCIA EN LOS COMENTARIOS DE FACEBOOK EN TRES  
MEDIOS DE COMUNICACIÓN COSTARRICENSES**

**SALVADOR**

**2021**

**DAVID PÉREZ RETANA**

**SILENCIANDO VOCES:**

**ESCRITURA Y VIOLENCIA EN LOS COMENTARIOS DE FACEBOOK EN  
TRES MEDIOS DE COMUNICACIÓN COSTARRICENSES**

Disertación presentada al Programa de Pos-  
Graduación en Educación, Facultad de Educación.  
Universidade Federal da Bahia, como requisito para la  
obtención del grado de Magíster en Educación.

Orientadora: Prof<sup>ra</sup>. Dr<sup>a</sup>. Verónica Ficooseco

**SALVADOR**

**2021**

SIBI/UFBA/Faculdade de Educação – Biblioteca Anísio Teixeira

Pérez Retana, David.

Silenciando voces : escritura y violencia en los comentarios de Facebook en tres medios de comunicación costarricenses / David Pérez Retana. - 2021.

156 f. : il.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Verónica Sofía Ficooseco.

Dissertação (Mestrado em Educação) - Universidade Federal da Bahia. Faculdade de Educação, Salvador, 2021.

1. Mídia digital. 2. Redes sociais on-line. 3. Violência. 4. Preconceitos. 5. Comunicação escrita - Erros. 6. Comunicação escrita - Censura. 7. Injúria. 8. Exclusão social. I. Ficooseco, Verónica Sofía. II. Universidade Federal da Bahia. Faculdade de Educação. III. Título.

CDD 302.231 – 23. ed.

**DAVID PÉREZ RETANA**

**SILENCIANDO VOCES:**

**ESCRITURA Y VIOLENCIA EN LOS COMENTARIOS DE FACEBOOK EN  
TRES MEDIOS DE COMUNICACIÓN COSTARRICENSES**

Disertación presentada al Programa de Pos-Graduación en Educación, Facultad de Educación. Universidade Federal da Bahia, como requisito para la obtención del grado de Magíster en Educación. Defendida y aprobada el 22 de marzo de 2021 por la banca examinadora constituida por los siguientes profesores:

**Banca examinadora**

Prof.<sup>a</sup>. Dr.<sup>a</sup>. Verónica Ficooseco - Orientadora  
Doctora en Comunicación por la Universidad Nacional de la Plata, Argentina  
Universidade Federal da Bahia

---

Prof. Dr. Edvaldo Couto Souza  
Doctor en Educación por la Universidade de Estadual de Campinas, Brasil  
Universidade Federal da Bahia

---

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Magalí D. Pérez Riedel  
Doctora en Comunicación por la Universidad Nacional de la Plata, Argentina  
Universidade Nacional de Quilmes, Argentina

---

Prof. Dr. Gabriel Cevallos Martínez  
Doctor en Educación por la Universidade Federal da Bahia, Brasil  
Instituto de Altos Estudios Nacionales, Ecuador

---

## ***DEDICATORIA***

*Ao povo baiano, que me acolheu com grande amor,  
que me ofereceu uma família ao lado de Valdo, Dalva e Bruno,  
que me deixou sentir o calor da irmandade com meus parceiros de Cinematógrafo,  
que se manifestou na solidariedade dos meus colegas de estudo.*

*Y a mis grandes amigos hispanoamericanos:*

*Róger, Rafa, Luci y Cinthia,  
sin cuya presencia mis pasos se habrían perdido en lo desconocido e intransitado;  
el valor de su existencia es inconmensurable.*

***IN MEMORIAM***

*En memoria de quienes que han sido víctimas  
de la indiferencia de nuestras sociedades;  
que sus pérdidas no aniquilen la esperanza  
de tener un mundo más justo y compasivo.*

*Y en memoria de mi madre, Marta,  
quien cada noche me acompaña en sueños,  
abrigándome siempre con su amor. ¡Te amo!*

## AGRADECIMIENTOS

Hace un tiempo aprendí que no hay nada que pueda hacer sin la ayuda de otros, y, aunque a veces lo olvido, siempre trato de recordarlo. Este proyecto no es la excepción. La elaboración de esta tesis solo fue posible porque, desde un inicio, hubo personas alentándome a cumplir este deseo. Fue así como, desde hace varios años, aún estando en Costa Rica, este proyecto comenzó a gestarse. Por eso, deseo agradecer, en primer lugar, a mi familia y amigos de Costa Rica. Aunque sus nombres no estén aquí mencionados (¡son muchísimos!), tengo la seguridad que cada uno de ustedes sabe que mi corazón les agradece infinitamente por apoyarme y ser una fuente de motivación. Saber que están ahí, acompañándome a través de sus pensamientos, me nutre y me alienta. Ustedes son el mejor ejemplo de que los afectos no saben de distancias ni de fronteras.

De manera especial, deseo agradecer a mi orientadora, la Dra. Verónica Ficoseco (Vero), porque desde el día uno creyó en mi proyecto y confió en mis capacidades para llevarlo a cabo. De Verónica siempre recibí motivación, respeto y cariño. Cada encuentro, cada correo, cada mensaje, eran una dosis de entusiasmo y conocimiento. Me siento muy afortunado por haber compartido este proceso a su lado; una mujer de inteligencia extraordinaria y con una agudeza investigativa admirable. Verónica es la muestra más clara de que el conocimiento, la humildad y el respeto pueden siempre caminar de la mano, y de que el campo de posibilidades en nuestro quehacer es infinito. ¡Gracias!

También debo agradecer al resto de mi banca examinadora, por su lectura atenta, sus atinados comentarios y sus valiosos aportes, y, principalmente, por haber aceptado acompañarme en este proceso y contribuir, de esta forma, con mi investigación. Gracias, Dr. Gabriel Cevallos (Gabo), es un honor tener un hermano del GEC como lector de este trabajo; Dra. Magalí Pérez, aunque no nos conocemos personalmente, realmente admiro la calidad de tu trabajo y me siento honrado de que hayás aceptado participar; Dr. Edvaldo Couto, gracias por todas sus contribuciones y por regalarnos una clase riquísima, llena de reflexiones y de conocimientos, sin duda, fueron de mucha inspiración para este trabajo. Y gracias también al resto de profesores de mi “grupo de pesquisa” (GEC), especialmente al Dr. Nelson Pretto y a la Dra. María Helena Bonilla, por representar y vivir de manera ejemplar el espíritu del quehacer “hacker” y por mantener la excelencia investigativa dentro de la universidad.

Particularmente, quiero extender mi gratitud a Róger (mi pequeño y amado Totoro), por su enorme corazón y su espíritu bondadoso, has enriquecido mi existencia con cada día que he disfrutado de tu amistad y compañía; Luci, mi argentina favorita, la que me enseñó a derribar prejuicios, gracias por compartir tantas risas en los momentos menos adecuados y por ofrecerme tu espacio cuando lo necesité; Rafita, mi primo lejano, enalteces el valor de amistad con cada gesto de solidaridad, gracias por estar siempre presente y motivarme a cuidar de mí; Cinthia, gracias por tu compañía y tu paciencia, vos me “soportaste” cuando las cosas no estaban bien, prometo recompensar tus atenciones, porque donde otros vieron “lixo”, vos viste potencial, sos una mujer llena de talentos maravillosos y eso te hace única.

Também quero muito agradecer aos meus colegas brasileiros, vocês fizeram eu amar Salvador e a minha experiência nesse maravilhoso país: Carlinha, eu te admiro muito, nunca conheci uma pessoa com tanta energia e entusiasmo, o seu espírito brilha onde seja que você estiver; Barti, *minha beleza rara*, a moça mais doce que eu encontrei no meu caminho pelo Brasil, sensibilidade pura e com uma escrita maravilhosa; Danilo/Jerusa, passei muito tempo tentando te decifrar, agora eu só gosto de você de graça (I love you, bicha!); e para o resto da galera do GEC, agradeço infinitamente pelo acolhimento e pelo apoio. Sinto-me feliz e orgulhoso de ter todos vocês como colegas e, especialmente, de poder chamar vocês de amigos.

Obrigado também ao resto de pessoas que, com muito amor, me acolheram na Bahia e também nos seus corações, oferecendo-me a sua amizade, o seu tempo e a sua companhia: Amarildo, Lucas, Bruninho, Gabriel, Madian, Emília...; os meus irmãos (e irmãs) de Cinematógrafo, representados por Mel e Fabrício, e Nádia (*habibti*); as químicas mais incríveis do mundo, Rosy, Iva e Geisy, vocês são maravilhosas; os meus pais baianos, Dalva e Valdo, e todas as pessoas que sempre me ofereceram companhia, amor e amizade. Muito obrigado! Amo muito vocês.

La lista sería interminable, por eso deseo cerrar reiterando mi gratitud a todas las personas que, de una u otra manera, me han acompañado en esta jornada, que me han hecho sentir querido y que no camino solo. Esto, al igual que todo lo que hago, no me pertenece, es de todos, porque ha sido construido desde la colectividad.

*David Pérez Retana*

## **FALA**

Tudo  
será difícil de dizer:  
a palavra real  
nunca é suave.

Tudo será duro:  
luz impiedosa  
excessiva vivência  
consciência demais do ser.

Tudo será  
capaz de ferir. Será  
agressivamente real.  
Tão real que nos despedaça.

Não há piedade nos signos  
e nem no amor: o ser  
é excessivamente lúcido  
e a palavra é densa e nos fere.

(Toda palavra é crueldade.)

Orides Fontela

PÉREZ RETANA, David. **Silenciando voces: Escritura y violencia en los comentarios de facebook en tres medios de comunicación costarricenses.** 2021. 155 p. Dissertação (Maestría em Educação) – Faculdade de Educação, Programa de Pós-graduação em Educação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2021.

## Resumen

El estudio analiza un conjunto de comentarios violentos, publicados por "interactuantes" en las cuentas de Facebook de tres medios de comunicación costarricenses, durante el primer trimestre del 2020. Particularmente, se analizan aquellos eventos comunicativos que hacen referencia directa a las habilidades o capacidades de escritura de algunos usuarios, con el fin de censurar o de invalidar sus opiniones. El análisis busca responder a las siguientes preguntas de investigación: ¿Cómo se manifiesta este tipo específico de violencia en los comentarios de tres medios de comunicación costarricenses en Facebook y cómo se relaciona con formas de censura, silenciamiento y disciplinamiento? ¿Cuáles son las condiciones extralingüísticas en que se desarrollan tales actos de violencia? ¿Cómo se manifiesta la descortesía verbal al momento de señalar los errores lingüísticos identificados en los comentarios? ¿De qué manera se articulan las dinámicas de violencia y resistencia en estos actos y cómo se vinculan con las prácticas disciplinarias? Se trabaja con una nueva concepción del concepto de disciplina, de M. Foucault, para el estudio de las redes sociales, y con la teoría de la descortesía verbal, de Kaul de Marlangeon. Asimismo, se aborda el fenómeno de la violencia a partir de las reflexiones de Bourdieu y Han. A través del análisis, se concluye que existe una tendencia, entre aquellos que corrigen o señalan los errores de escritura, a posicionarse en un lugar de superioridad con respecto a quienes comenten las faltas, censurándolos, desacreditándolos, ignorándolos o silenciándolos; en suma, excluyéndolos simbólicamente de aquellos espacios de interacción, mientras animan a otros a cometer y perpetuar también actos discursivos violentos, que tienen como propósito no solo dañar la imagen social de sus interlocutores, sino de marginarlos.

**Palabras clave:** Violencia en redes sociales. Descortesía verbal. Prejuicio lingüístico. Exclusión social. Escritura digital.

PÉREZ RETANA, David. **Silenciando voces: Escritura y violencia en los comentarios de facebook en tres medios de comunicación costarricenses.** 2021. 155 p. Dissertação (Maestría em Educação) – Faculdade de Educação, Programa de Pós-graduação em Educação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2021.

## Resumo

O estudo analisa um conjunto de comentários identificados como violentos, publicados por "interagentes" nas contas do Facebook de três jornais da Costa Rica, durante o primeiro trimestre de 2020. Os comentários correspondem a opiniões sobre diferentes notícias naqueles jornais. Em particular, são analisados aqueles eventos comunicativos que fazem referência direta às habilidades de escrita de alguns usuários, a fim de censurar ou invalidar suas opiniões. A análise busca responder as seguintes perguntas de pesquisa: como esse tipo específico de violência se manifesta nos comentários de três mídias da Costa Rica no Facebook e como se relaciona com as formas de censura, silenciamentos e disciplina? Quais são as condições extralinguísticas em que esses atos de violência são desenvolvidos? Como se manifesta a descortesia verbal no momento de indicar os erros linguísticos identificados nos comentários? De que forma se articulam-se as dinâmicas de violência e de resistência nestes atos e como eles podem se vincular com as práticas disciplinares? Para isso, trabalhamos com uma nova concepção do conceito de disciplina, de M. Foucault, proposta por Constante para o estudo das redes sociais virtuais, e com a teoria da descortesia verbal, de Kaul de Marlangeon e Culpeper. O fenômeno da violência é abordado a partir das reflexões de Bourdieu e Han. Por meio da análise, conclui-se que existe uma tendência, entre aqueles que corrigem ou apontam os erros de redação, a se posicionar em um lugar de superioridade em relação aos que cometem os erros, censurando, desacreditando, ignorando ou silenciando; em suma, excluindo-os simbolicamente desses espaços de interação, ao mesmo tempo que encoraja outros a cometer e perpetuar atos discursivos violentos, que têm por objetivo não apenas prejudicar a imagem social de seus interlocutores, mas também marginaliza-los.

**Palavras-chave:** Violência nas redes sociais. Descortesia verbal. Preconceito linguístico. Exclusão social. Escrita digital.

## **ABREVIATURAS**

AAI: Actos amenazadores de imagen

ACPD: Actos formalmente corteses con propósitos descorteses

DF: Descortesía de fustigación

GEC: Grupo de Investigación, Comunicación y Tecnologías

LC: Lingüística de corpus

LGBTQI: Lesbianas, Gais, Bisexuales, Transgénero, Queer e Intersexual

TIC: Tecnologías de la información y comunicación

## **LISTA DE FIGURAS**

FIGURA 1. Endecatómica de descortesía	47
FIGURA 2. Distribución de las noticias por medio de comunicación	70
FIGURA 3. Distribución de noticias por sección noticiosa	71
FIGURA 4. Tipos de actos descorteses identificados	100

## **LISTA DE TABLAS**

Tabla 1. Matriz para organización de los datos	36
Tabla 2. Temáticas por sección noticiosa	73
Tabla 3. Género de participantes en interacciones violentas	78
Tabla 4. Tipos de errores de escritura señalados	80

## ÍNDICE

<b>UNA VIDA ENTRE PALABRAS</b> .....	<b>19</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>22</b>
1.1. DINÁMICAS SILENCIADORAS .....	23
1.2. OBJETIVOS .....	27
<b>2. METODOLOGÍA</b> .....	<b>29</b>
2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	30
2.2. PRODUCCIÓN DE LOS DATOS PARA EL CORPUS .....	32
2.3. CARACTERIZACIÓN DE LOS MEDIOS SELECCIONADOS .....	33
2.3.1. CRHOY .....	33
2.3.2. SEMANARIO UNIVERSIDAD .....	34
2.3.3. DIARIO EXTRA .....	34
2.4. CRITERIOS PARA LA SELECCIÓN DE LOS MATERIALES A ANALIZAR .....	35
2.5. ORGANIZACIÓN DE LOS DATOS .....	35
2.6. MÉTODO DE ANÁLISIS .....	36
2.6.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO CUALITATIVO .....	37
2.6.2. ANÁLISIS DISCURSIVO .....	37
<b>3. MARCO TEÓRICO Y ANTECEDENTES</b> .....	<b>39</b>
3.1. PROPUESTA TEÓRICA .....	40
3.1.1. TEORÍA SOBRE LA CORTESÍA Y DESCORTESÍA VERBAL .....	40
3.1.1.1. ¿QUÉ ES LA CORTESÍA VERBAL? .....	40
3.1.1.2. EL CONCEPTO DE IMAGEN .....	42
3.1.1.3. ¿QUÉ ES LA DESCORTESÍA VERBAL? .....	44
3.1.1.4. ESTRATEGIAS DE DESCORTESÍA VERBAL .....	48
3.2. VIOLENCIA, DISCRIMINACIÓN Y DISCIPLINA .....	51
3.2.1. SOBRE LA VIOLENCIA Y DISCRIMINACIÓN EN EL LENGUAJE ....	51
3.2.2. DISCIPLINAMIENTO Y VIOLENCIA .....	55
3.2.3. ANTECEDENTES: MOVIÉNDONOS ENTRE LAS REDES .....	58
3.2.3.1. ESTUDIOS SOBRE VIOLENCIA EN REDES SOCIALES .....	59
3.2.3.2. ESTUDIOS PRAGMÁTICO-DISCURSIVOS SOBRE VIOLENCIA EN REDES SOCIALES .....	61

<b>4. ANÁLISIS DESCRIPTIVO CUALITATIVO .....</b>	<b>67</b>
4.1. TÍTULO DE LAS NOTICIAS .....	69
4.2. MEDIO DE COMUNICACIÓN .....	70
4.3. SECCIÓN NOTICIOSA .....	71
4.4. TEMA DE LA NOTICIA .....	72
4.5. EXTENSIÓN DE LAS INTERACCIONES .....	77
4.6. PERFIL DE LOS INTERACTUANTES .....	78
4.7. TIPO DE ERROR IDIOMÁTICO SEÑALADO .....	80
<b>5. ESTRATEGIAS DE DESCORTESÍA VERBAL.....</b>	<b>83</b>
5. 1. DESCORTESÍA DE FUSTIGACIÓN (DF) .....	85
5.1.1. ACTOS QUE ALUDEN A LA INTELIGENCIA O ESCOLARIDAD DEL INTERLOCUTOR .....	86
5.1.2. ACTOS QUE BUSCAN MINIMIZAR O SILENCIAR AL INTERLOCUTOR .....	90
5.1.3. ACTOS APARENTEMENTE NEUTROS .....	91
5.1.4. ACTOS EXHORTATIVOS .....	93
5.1.5. INSULTOS .....	95
5. 2. ACTOS FORMALMENTE CORTESES CON PROPÓSITOS DESCORTESES .....	96
<b>6. DINÁMICAS DE VIOLENCIA Y RESISTENCIA .....</b>	<b>102</b>
6.1. CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LOS ACTOS .....	104
6.2. VISIÓN MACROSOCIAL DEL FENÓMENO .....	109
6.3. ¿A QUIÉNES ESTAMOS VIOLENTANDO? .....	101
6.4. ACTOS DE RESISTENCIA .....	111
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>116</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>123</b>
Anexo 1. Noticia 1 .....	132
Anexo 2. Noticia 2 .....	132
Anexo 3. Noticia 3 .....	132
Anexo 4. Noticia 4 .....	133
Anexo 5. Noticia 5 .....	133
Anexo 6. Noticia 6 .....	133

Anexo 7. Noticia 7 .....	134
Anexo 8. Noticia 8 .....	134
Anexo 9. Noticia 9 .....	134
Anexo 10. Noticia 10 .....	135
Anexo 11. Noticia 11 .....	136
Anexo 12. Noticia 12 .....	138
Anexo 13. Noticia 13 .....	138
Anexo 14. Noticia 14 .....	139
Anexo 15. Noticia 15 .....	139
Anexo 16. Noticia 16 .....	139
Anexo 17. Noticia 17 .....	140
Anexo 18. Noticia 18 .....	140
Anexo 19. Noticia 19 .....	140
Anexo 20. Noticia 20 .....	141
Anexo 21. Noticia 21 .....	142
Anexo 22. Contexto extralingüístico de la interacción 1 .....	142
Anexo 23. Contexto extralingüístico de la interacción 2 .....	143
Anexo 24. Contexto extralingüístico de la interacción 3 .....	143
Anexo 25. Contexto extralingüístico de la interacción 4 .....	144
Anexo 26. Contexto extralingüístico de la interacción 5 .....	144
Anexo 27. Contexto extralingüístico de la interacción 6 .....	144
Anexo 28. Contexto extralingüístico de la interacción 7 .....	145
Anexo 29. Contexto extralingüístico de la interacción 8 .....	145
Anexo 30. Contexto extralingüístico de la interacción 9 .....	146
Anexo 31. Contexto extralingüístico de la interacción 10A .....	146
Anexo 32. Contexto extralingüístico de la interacción 10B .....	147
Anexo 33. Contexto extralingüístico de la interacción 11 .....	147
Anexo 34. Contexto extralingüístico de la interacción 12 .....	148
Anexo 35. Contexto extralingüístico de la interacción 13 .....	148
Anexo 36. Contexto extralingüístico de la interacción 14 .....	149

Anexo 37. Contexto extralingüístico de la interacción 15 .....	149
Anexo 38. Contexto extralingüístico de la interacción 16 .....	150
Anexo 39. Contexto extralingüístico de la interacción 17 .....	150
Anexo 40. Contexto extralingüístico de la interacción 18 .....	151
Anexo 41. Contexto extralingüístico de la interacción 19 .....	151
Anexo 42. Contexto extralingüístico de la interacción 20 .....	152
Anexo 43. Contexto extralingüístico de la interacción 21 .....	152
Anexo 44. Contexto extralingüístico de la interacción 22 .....	153
Anexo 45. Contexto extralingüístico de la interacción 23 .....	153
Anexo 46. Contexto extralingüístico de la interacción 24 .....	153
Anexo 47. Contexto extralingüístico de la interacción 25 .....	154
Anexo 48. Contexto extralingüístico de la interacción 26 .....	154
Anexo 49. Contexto extralingüístico de la interacción 27 .....	155
Anexo 50. Tipos de actos descorteses identificados .....	155

## UNA VIDA ENTRE PALABRAS

Desde muy temprana edad empecé a desarrollar una peculiar fascinación por las letras, la comunicación y el mundo de las palabras. Con mis amigos de la infancia, nos sentábamos a buscar palabras desconocidas en el diccionario y jugábamos a adivinar su significado, sobre todo en aquellos días que la lluvia nos impedía salir a jugar “a la calle”, apresándonos por horas en nuestras casas, en San Gerardo, un pequeño barrio de San José, Costa Rica. Esa fascinación no mermó con los años; todo lo contrario, lo que era latente se tornó patente y, de ese modo, cuando concluí mis estudios de secundaria, sabía por dónde quería transitar. Pronto descubriría que aquellas palabras que me llenaban de tanta fascinación, también guardaban un poder enorme que le daba forma al mundo en el que vivimos, dotándolo de múltiples sentidos.

Con 18 años, ingresé a la carrera de Ciencias de la Comunicación Colectiva, en la Universidad de Costa Rica, con la intención de convertirme en periodista. Lo que no sabía es que la vida me abriría otros caminos de conocimiento, hasta ese entonces inexplorados; sería un curso de Lingüística General el que, finalmente, me pondría frente a mi verdadera vocación: las letras. El paso por esa clase me llevó a abandonar mis estudios en Comunicación para continuar mi formación profesional en la Escuela de Filología, Lingüística y Literatura, en la misma universidad. Años después, me gradué en Filología Española; estaba donde debía estar.

Me apasioné por el estudio de la lengua, del discurso y del habla. Me intrigaba conocer más sobre la forma en que actuamos por medio de las palabras, cómo las utilizamos según nuestros propósitos; lo que Austin y Searle denominaban fuerza ilocutiva y efectos perlocutivos del habla; es decir, la intención que ponemos en cada uno de nuestros enunciados y las consecuencias que estos tienen sobre nuestros interlocutores. No existe nada menos inocente que el habla. A través del habla elogiamos, felicitamos, agradecemos, prometemos (y nos comprometemos); también agredimos, censuramos, silenciamos, violentamos y manipulamos. Como dice Haverkate, “ningún hablante, cualquiera que sea su lengua materna, es capaz de expresarse de forma neutra” (1994, p. 17).

En mi afán por comprender este fascinante mundo del lenguaje y profundizar en su conocimiento, ingresé a la Maestría Académica en Lingüística de la Universidad de Costa Rica. Para ese momento, ya había despertado en mí la curiosidad sobre cómo las

tecnologías digitales, en especial las redes sociales, transformaban la forma en que nos comunicábamos; particularmente, buscaba entender cómo se construían los textos en estos entornos digitales. Por eso, decidí investigar los mecanismos de cohesión textual en las conversaciones en Facebook, o sea, cómo se establecían las relaciones estructurales en este tipo de discurso sin afectar su coherencia. En un entorno altamente marcado por la hipertextualidad y la multimodalidad, resultaba interesante comprender de qué manera los hablantes conseguían articular sus intervenciones en un espacio donde la no linealidad era una de las principales características.

Comenzar a desarrollar ese trabajo supuso varios retos: en primer lugar, en mi programa de posgraduación aún no existía una línea investigativa orientada al estudio de la lengua dentro las tecnologías digitales, a pesar de que ya se habían desarrollado algunos pocos trabajos; asimismo, los trabajos sobre el habla en redes sociales también eran escasos. Tal situación me llevó a ampliar mi búsqueda bibliográfica fuera de Costa Rica, no solo en cuanto a investigaciones previas, sino también en cuanto a perspectivas teóricas que permitieran un análisis adecuado del fenómeno. Dicha búsqueda me llevó a conocer la obra de Luiz Antônio Marcuschi (1946 - 2016) y, gracias a él, tuve mi primer acercamiento académico con Brasil. Este destacado profesor y lingüista contaba con una vasta producción académica sobre producción textual y géneros digitales. En sus textos, Marcuschi destacaba las particularidades que estos géneros emergentes –como él los llamaba– suponían para los procesos de interacción, lo cual me permitió, entre otras cosas, teorizar sobre conceptos fundamentales para el desarrollo de mi estudio, al mismo tiempo que me acercó a otras investigaciones relevantes, que se desarrollaban en Brasil, sobre el lenguaje en entornos digitales.

Una vez iniciada mi investigación, mientras recolectaba conversaciones para conformar mi corpus, comencé a observar ciertos comportamientos entre los hablantes; comportamientos que escapaban de mis objetivos de investigación, pero que consideraba importantes; comportamientos que, a mi juicio, ponían entredicho la aparente democracia con que estas redes se erguían entre los medios tradicionales. Se trataba de conductas hostiles, agresivas, que podrían ser entendidas como actos de violencia y de intolerancia, y sumamente reaccionarias. Entre todas estas conductas, una de ellas llamó particularmente mi atención: aquella que se valía de los errores de escritura cometidos por algunos usuarios para deslegitimar o cuestionar sus opiniones o los comentarios.

Aquel fenómeno no fue considerado objeto de análisis en mi investigación, sin embargo, sabía que merecía ser estudiado. En él se evidenciaban aquellas formas sutiles (o no) empleadas, en ocasiones, con una aparente intención de silenciar voces divergentes, valiéndose, en algunos casos, de una aparente posición de poder. Un poder derivado, probablemente, mas no necesariamente, de oportunidades de acceso a la educación formal y de una mayor alfabetización, que pretendía disciplinar, como nos advertía Foucault (2002), a aquellos que no se ajustaban al orden esperado, dictando, en ese caso particular, las maneras correctas de expresarse para poder ser tomados en cuenta.

En los últimos cuatro años, después de concluida mi maestría, no tuve la oportunidad de investigar dichas dinámicas de interacción. Durante ese tiempo, me dediqué a la docencia y al estudio de otros temas vinculados a la escritura en internet. Sin embargo, en el 2019, cuando recibí la noticia de que había sido admitido al Programa de Posgraduación en Educación de la *Universidade Federal da Bahia* (UFBA), supe que tenía una oportunidad para retomar esas inquietudes. Hoy sé que dentro del grupo de investigación en *Educação, Comunicação e Tecnologias* (GEC), hay un terreno fértil para investigar este fenómeno. Este sentimiento se vio reforzado, especialmente, gracias a dos disciplinas que cursé durante mi primer año en el programa: *Educación, Comunicación y Tecnologías*, impartida por la Dra. Bonilla, y *Educación, Redes Sociales y Cultura Digital*, impartida por el Dr. Couto y la Dra. Ficoseco.

Mi contacto con estas clases y con las discusiones constantes dentro de nuestro grupo de investigación (GEC), han abierto en mí un mundo de posibilidades investigativas, dejando claro que los entornos digitales traen consigo nuevas dinámicas a la hora de construir relaciones y también suponen nuevas pedagogías, por lo tanto, considero que es nuestro deber como educadores reflexionar sobre ellas.

# **1. INTRODUCCIÓN**

## 1.1. Dinámicas silenciadoras

Con el surgimiento de la *web 2.0* y el consecuente desarrollo de la cibercultura, se han potenciado los espacios de interacción en entornos digitales; dentro de estos, sobresalen las redes sociales digitales, que han llegado a convertirse en uno de los principales medios para la comunicación en internet (RECUERO, 2014). Estos ciberespacios facilitan a sus interactuantes<sup>1</sup> compartir información, expresar sus opiniones sobre diversos temas y, al mismo tiempo, ampliar sus fuentes de conocimiento. Particularmente, las redes sociales desempeñan, en este sentido, un papel crucial en el acceso a la información y favorecen el surgimiento de nuevos procesos de democratización, como bien lo indica Bustamente (2010, p.15, traducción propia):

las redes digitales son el campo de batalla donde se traban algunas de las luchas más significativas por los derechos humanos. No podemos hablar de libertad de expresión ni de derecho a la información si no consideramos las posibilidades que dichas redes ofrecen a los ciudadanos menos favorecidos

Sin embargo, dentro de esta libertad de expresión y acceso a la información, ciertas opiniones o comentarios también son deslegitimados o censurados, creando fuertes tensiones entre los interactuantes. Esto ya había sido anotado por Recuero (2014), al afirmar que una consecuencia de la hiperconexión generada por las redes sociales era la relación con grupos o individuos que no comparten los mismos códigos y valores a los que están habituados, potenciando, de este modo, los conflictos. Tales conflictos, en ocasiones, generan silenciamientos que atienden a razones ligadas exclusivamente a la capacidad de expresión escrita y no a argumentos vinculados con los temas que se discuten en estos espacios. Dicho comportamiento es lo que hemos percibido, con cierta recurrencia, en las secciones de comentarios de diversas páginas en Facebook, y lo que motiva nuestra investigación.

En tales casos, no dominar la norma de la lengua escrita parece convertir al hablante en objeto de señalamientos por parte de quienes visibilizan o ponen de manifiesto sus faltas. Estos señalamientos suelen ir acompañados no solo por

---

<sup>1</sup> Diversos autores, como Castells (1998) y Primo (2005) proponen el término “interactuante” por considerar que este responde mejor al modelo de interacción que existe en las tecnologías actuales. Con ello, se deja atrás el concepto tradicional de “usuario”, que remite a una posición más pasiva en cuanto consumidor de contenidos. Dicho concepto es tomado del inglés *interactant*, que ha sido tratado ampliamente en las teorías de la comunicación.

observaciones sobre los errores, sino que incluyen ofensas e insultos que aluden, entre otras cosas, a su escolaridad o "inteligencia", lo que transforma estos espacios de interacción en entornos donde también se ejerce la violencia. Dicho fenómeno constituye nuestro problema de investigación, el cual percibimos como una manifestación particular de violencia que amerita ser problematizada.

Ahora bien, aunque los estudios sobre violencia en redes sociales no son recientes, estos se enfocan, principalmente, en estudiar las manifestaciones de la violencia de género y el acoso escolar (*bullying*), por lo que otras manifestaciones de violencia parecen ser menos discutidas, por lo menos en nuestra región (ver BLANCO RUIZ, 2014; MARTÍN MONTILLA, MONTILLA CORONADO y ROMERO OLIVA, 2016; TAJAHUERCE, FRANCO y JUÁREZ, 2018; PRIETO, CARRILLO y LUCIO, 2015; y RONDINA, 2016). Cabe mencionar que, en términos generales, entenderemos por violencia “toda acción (o inacción) consciente que causa daño a terceros, daño que puede ser de muy diverso tipo (físico, psicológico, sexual, económico...)” (SANMARTÍN, 2013, n. p.). Sin embargo, reconocemos que hablar de violencia no es sencillo; son muchos los estudios desarrollados al respecto y sus perspectivas de abordaje son múltiples, como se verá más adelante.

El mismo Sanmartín (2013) aborda con profundidad la complejidad del término y propone distinciones importantes; entre ellas, resalta la necesidad de distinguir entre *agresividad* y *violencia*, entendiendo la primera como una conducta biológica y la segunda como una conducta social. En palabras del propio autor, “los seres humanos somos agresivos por naturaleza, pero violentos por cultura” (SANMARTÍN, 2013, n. p.). No obstante, a lo largo de los próximos capítulos, profundizaremos en este concepto y en su pertinencia con respecto a nuestro problema de estudio, es decir, la violencia en redes sociales, apoyándonos en las reflexiones planteadas por algunos estudiosos del tema.

Por otro lado, el concepto de disciplina constituye un eje transversal en nuestro estudio. Lo anterior se debe a que, inicialmente y con fines meramente analíticos, consideramos que las redes sociales pueden llegar a constituir espacios de control (ver FOUCAULT, 1980 y 2002, y CONSTANTE, 2013), aspecto que problematizaremos en nuestro análisis con el objetivo de abarcar otras lecturas e interpretaciones sobre este fenómeno. Si bien es cierto que hoy se habla de la sociedad del rendimiento, como lo propone el filósofo coreano Byung Chul-Han, o de las sociedades posdisciplinarias o de control (DELEUZE, 2006), las prácticas de control y vigilancia que Foucault proponía

coexisten con las nuevas formas en que las sociedades se organizan. A las instituciones disciplinarias tradicionales, se suman otros espacios que favorecen esa función disciplinadora y de vigilancia, como las redes sociales. Esto es evidente en la forma en que los interactuantes censuran ciertas intervenciones en estos espacios, a la vez que regulan y establecen ciertas normas de comportamiento en ellos, por ejemplo, al exigir una escritura adecuada.

Las paredes que garantizaban el encierro en las instituciones panópticas no existen en el internet ni en las redes sociales, sin embargo, esto no significa que el encierro no esté ahí. La forma en la que se han configurado las dinámicas de uso y consumo del internet contribuyen a que estemos cada vez más ligados a sus entornos. Ejemplo de ello sería el aumento en la cantidad de horas diarias que cada persona dedica al uso de las redes sociales, las cuales se han convertido en una de las principales formas de socialización (ver SUAZO, 2018, para más estadísticas de consumo). Este planteamiento coincide con lo expuesto por Deleuze (2006), quien afirma que, en las sociedades de control, la noción de afuera y adentro desaparecen, por lo que no es necesario estar encerrado en una institución.

En este sentido, Facebook –para hablar de nuestro caso particular–, comparte con la institución escolar descrita por Foucault (2002) el hecho de ser un lugar de elaboración de pedagogías. Esto es justamente lo que parece manifestarse en las interacciones que analizaremos en nuestra investigación y que se halla en consonancia con el concepto de pedagogía cultural, propuesto por Steinberg y Kincheloe (2001), quienes afirman que “las áreas pedagógicas son aquellos lugares donde el poder es organizado y difundido, incluyendo bibliotecas, televisión, cine, periódicos, revistas, juegos, publicidad, videojuegos, libros, deportes, etc.” (p. 14).

A propósito de esta función pedagógica, Santiago Muñoz señala que “el individuo de las sociedades de control, abocado a la formación permanente, encuentra en la sociedad red su espacio educativo” (2017, p. 330). Desde esta óptica, siguiendo a Santiago Muñoz y vinculando esta idea con la función de vigilancia, las tecnologías actuales configuran un nuevo sujeto autogobernado; es decir, ya no es el estado el que nos vigila, sino que somos nosotros mismos quienes ejercemos tal función. Para esta autora, las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) se han convertido en dispositivos de vigilancia que descentralizan el panóptico institucional y en donde las personas participan de forma voluntaria.

A partir de las anteriores anotaciones, consideramos que visibilizar y problematizar esta práctica contribuye no solo a comprender mejor esta manifestación de violencia, sino que, inevitablemente, nos invita a repensar el uso que hacemos de las redes sociales. De igual manera, se espera que su análisis brinde pistas para comprender otros fenómenos, como las percepciones que tienen los interactuantes entre sí a partir de sus hábitos de escritura, el lugar de interlocución desde el que se opina sobre las destrezas lingüísticas de los otros, la relación entre la calidad de la escritura y la validez de una opinión o comentario, los tipos de errores lingüísticos más estigmatizados, la autoatribución de agredir al otro bajo una creencia de superioridad, entre otros. Estos elementos de desigualdad dialogan con algunas ideas ya anotadas por Ficoseco (2018), quien caracteriza en su obra los espacios *online* como espacios problemáticos de interacciones marcadas por las dimensiones sociales de la diferencia y de la reafirmación de estereotipos.

Tales fenómenos se encuentran completamente vinculados a la educación, pues, a través de ellos, surgen nuevas pedagogías, nuevas disciplinas. Por consiguiente, es nuestra labor, como profesionales de la educación, reflexionar sobre ellas y sobre su incidencia en la configuración de las dinámicas sociales. No podemos olvidar que la educación trasciende las aulas y que los procesos de aprendizaje están presentes en todas nuestras prácticas, pues, como señalan Martínez y Hernández (2018), la educación siempre media entre las personas y las redes sociales, razón por la cual es vital comprender el acto educativo que subyace en esa relación. Tal hecho se ve intensificado si tomamos en cuenta otros elementos preponderantes en nuestro estudio, como la alfabetización, las nuevas formas de disciplinamiento, la norma, el prescriptivismo lingüístico y los actos de comunicación e interacción, estos últimos regulados por ciertos patrones de comportamiento, que podríamos asociar a la reciente integración de las redes sociales en nuestras acciones pedagógicas (COUTO, 2012).

Tales patrones de comportamiento son ampliamente abordados en los estudios sobre cortesía verbal, la cual posee un carácter universal, a pesar de manifestarse de forma distinta según diversos parámetros culturales (HAVERKATE, 1994). Su estudio permite comprender, entre otras cosas, las estrategias verbales que los hablantes ponemos en práctica para no dañar la imagen propia y la de nuestros interlocutores; sin embargo, en interacciones hostiles, como en las que estudiaremos, estas estrategias se revierten para dar lugar a actos descorteses, cuyo efecto inmediato es la afectación de las imágenes

positivas y negativas del interlocutor (CULPEPER, 1996). Conocer e identificar estas estrategias verbales es clave para comprender cómo se ejerce este tipo de violencia en las redes sociales; Facebook, en nuestro caso particular.

A partir de los señalamientos anteriores, en esta investigación analizamos un conjunto de intervenciones tomadas de las páginas de Facebook de tres medios de comunicación costarricenses. Particularmente, se analizan eventos comunicativos que hacen referencia directa a las destrezas de escritura de los usuarios como una forma de censurar o invalidar sus opiniones. Por ello, para esta investigación, nos hemos planteado como principal pregunta de investigación comprender **cómo se manifiesta este tipo específico de violencia en los comentarios de tres medios de comunicación costarricenses en Facebook y cómo se relaciona con otras formas de disciplinamiento**. Para esto, se trabajará con el concepto de disciplina desde la perspectiva de la microfísica del poder de M. Foucault (FOUCAULT, 1980 y 2002, y CONSTANTE, 2013), y con la teoría de la (des)cortesía verbal propuesta por Kaul de Marlangeon (2008), Culpeper (1996, 2011). Otras preguntas de investigación que buscaremos responder a lo largo de esta disertación son:

- ¿Cuáles son las condiciones extralingüísticas en que se desarrollan tales actos de violencia?
- ¿Cómo se manifiesta la descortesía verbal al momento de señalar los errores lingüísticos identificados en los comentarios?
- ¿De qué manera se articulan las dinámicas de violencia y resistencia en estos actos y cómo se vinculan con las prácticas disciplinarias?

Dichas preguntas buscan una mejor comprensión de ese fenómeno que hemos designado, desde el inicio del texto, como una manifestación de *violencia* y serán reflexionadas a partir de los siguientes objetivos.

## 1.2. Objetivos

### 1.2.1. Objetivo general

Comprender los elementos contextuales, las estrategias lingüísticas, las dinámicas y las tensiones que conforman los actos de violencia hacia las personas que

cometen errores de escritura en la sección de comentarios de tres medios de comunicación costarricenses en Facebook.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

1. Caracterizar las condiciones contextuales en que se desarrollan tales actos de violencia.
2. Describir cómo se manifiesta la descortesía verbal al momento de señalar los errores lingüísticos identificados en los comentarios.
3. Determinar de qué manera se articulan las dinámicas de violencia y resistencia en estos actos, entendidos como prácticas disciplinarias.

## **2. METODOLOGÍA**

Con el surgimiento de las redes sociales en internet, en la etapa conocida como web 2.0 (y posteriormente en la 3.0), se han abierto nuevas posibilidades investigativas en términos de interacción social, gracias a la mayor sociabilidad que estas suponen (Recuero, 2012). Como consecuencia de ello, se han desarrollado nuevas metodologías para su estudio. Las particularidades de estos nuevos campos de estudio han sido bien señaladas por autores como Finkel, Gordo, Guarino (2013), quienes indagan cómo el surgimiento de la web 2.0 llegó a fortalecer la interacción entre los usuarios, al convertirse estos en productores y consumidores de contenidos a través de *blogs*, redes sociales y otras páginas de contenidos. Esta creciente interacción trajo consigo una hiperconectividad que produjo que la web se transformara, principalmente, en un espacio social. Este espacio, hoy en día, forma parte de los hábitos cotidianos de la comunicación actual y, por consiguiente, también ha llegado a constituirse en una mega base de datos para el estudio de distintos fenómenos sociales vinculados con la comunicación (FINKEL, GORDO, GUARINO, 2013).

En las secciones siguientes, nos ocuparemos de discutir con mayor detalle el tipo de investigación a desarrollar, así como el método de análisis del corpus, incluyendo los criterios para su recopilación y análisis, tomando en cuenta las particularidades de estos espacios digitales y los principios metodológicos propuestos especialmente para estos entornos.

## **2.1. Tipo de investigación**

Se trata de una investigación cualitativa, con trabajo de campo en redes sociales (FINKEL, GORDO, GUARINO, 2013), realizada desde una perspectiva sociopragmática del análisis del discurso sobre la descortesía verbal. En su desarrollo, se analiza a profundidad el corpus discursivo recopilado, conformado por casos representativos de violencia y discriminación, según los parámetros definidos en el problema y en el objetivo de investigación. Con respecto al enfoque cualitativo, nos apoyamos en la siguiente definición, propuesta por M. Hammersley (2012):

Una forma de investigación social que tiende a adoptar un diseño de investigación flexible y basado en datos, para usar datos relativamente no estructurados, con el fin de enfatizar el papel esencial de la subjetividad en el proceso de investigación, para estudiar en detalle un pequeño número de casos naturales y utilizar formas de análisis verbales

en lugar de estadísticas. (HAMMERSLEY, 2012, p. 12, traducción propia).

La definición anterior no es categórica, en el sentido de que algunos de los puntos que se desprenden de ella pueden no darse, aunque sí la mayoría. Al respecto, el autor reconoce la complejidad que existe para caracterizar y definir este tipo de investigación, debido, por un lado, a que abarca un campo heterogéneo de conocimiento, y a que se basa en una amplia gama de perspectivas teóricas, por otro.

Sin embargo, Hammersley (2013) ofrece varios argumentos que justifican la importancia de este enfoque, entre ellos destacamos los siguientes dos: la necesidad de estudiar lo que ocurre en el “mundo real” y no solo bajo condiciones experimentales, y la importancia de poder considerar el carácter complejo, contingente y sensible al contexto de la vida social. Por consiguiente, siendo la interacción en redes parte importante del contexto social actual, requerimos de investigaciones que den cuenta de la complejidad de los fenómenos que ahí se manifiestan.

Por otro lado, nuestra investigación se enmarca dentro de la lingüística de corpus (LC), dado que su principal objetivo es comprender, por medio del análisis discursivo, cómo se manifiestan ciertos actos de discriminación y violencia en las interacciones en Facebook. Parodi define la LC como “una metodología para la investigación de las lenguas y el lenguaje, que permite llevar a cabo investigaciones empíricas en contextos auténticos, y que se constituye en torno a ciertos principios reguladores” (2010, p. 15); es decir, el corpus mismo constituye su fundamento. Por su parte, Rueda y Pano, indican que la LC ofrece ventajas importantes para la investigación lingüística con redes sociales digitales, entre ellas:

permiten una adecuada representación del discurso en muestras amplias y representativas de textos originales; posibilitan la exploración de textos etiquetados y no etiquetados; por medio del procesamiento (semi) automático de los textos, es posible realizar análisis más amplios y detallados; ofrece mayor fiabilidad en los análisis cuantitativos y cualitativos; los resultados son acumulativos y confrontables con posteriores investigaciones (2014, p. 306)

Es importante aclarar que, si bien Facebook es una red social marcada por la multimodalidad, en el sentido de que sus publicaciones abarcan otros formatos distintos del texto escrito, como imagen, sonido, video, etc., nuestro estudio se limitará al análisis textual, en respuesta a los objetivos planteados y la metodología propuesta. No obstante,

reconocemos que un estudio de otros tipos de formato usados en esta plataforma enriquecerían enormemente los resultados de esta investigación, razón por la cual esperamos que puedan ser incluidos en futuras investigaciones.

Una vez detallado el tipo de investigación, abordaremos otros aspectos metodológicos, como el proceso para la recopilación de los datos para el corpus y la caracterización de los medios que serán empleados.

## **2.2. Producción de los datos para el corpus**

La producción de los datos para la conformación del corpus se realizó siguiendo los criterios de la LC. Estos fueron extraídos de la red social Facebook, debido a la alta interactividad que esta propicia en la sección de comentarios. Asimismo, el carácter público de las cuentas seleccionadas facilitó el trabajo de observación, recolección y análisis de las interacciones que ahí se desarrollan. Por otro lado, Facebook es la segunda red social más usada en Costa Rica después de WhatsApp, según un estudio publicado por la corporación Latinobarómetro (2018). En este estudio, se indica, de igual manera, que Costa Rica es el país latinoamericano con mayor uso de las redes sociales WhatsApp y Facebook (83 y 77 por ciento, respectivamente, entre personas con conexión móvil); un 60 % de la población costarricense afirma usar Facebook regularmente, lo que conlleva a que tenga una fuerte presencia en las dinámicas comunicativas de la población costarricense actual.

Con respecto al proceso de recolección de datos, se estableció el siguiente esquema: durante el primer trimestre del 2020, se registraron los casos de violencia y discriminación discursiva identificados en los comentarios de los usuarios en tres medios de comunicación costarricenses y que cumplieran con las características establecidas en el objetivo general del proyecto. Con respecto a la cantidad de casos recopilados, se trabajó con el punto de saturación, que, en nuestro caso, se definió por la recurrencia de determinadas estrategias de descortesía verbal. Una vez recopilados los datos, estos fueron analizados según la variedad de estrategias representadas y su idoneidad con respecto a los criterios establecidos en los objetivos específicos, por lo que algunos de los casos fueron excluidos y no forman parte del corpus. A continuación, detallamos otros criterios asociados al proceso de conformación del corpus.

En primer lugar, consideramos importante destacar que la decisión de extraer los datos de medios de comunicación, y no de perfiles personales, responde a que sus

suscriptores conforman una población más heterogénea, incluso en comparación con otros grupos o páginas de esta red social, que son más cerrados debido a la especificidad de las temáticas que abordan. Además, el carácter público de estas páginas facilita el trabajo con los datos, pues las intervenciones no son efectuadas en cuentas particulares, sino en perfiles públicos y abiertos, pertenecientes a medios de comunicación. Por otro lado, es importante señalar que la heterogeneidad de los seguidores de estas páginas se manifiesta en la diversidad de opiniones sobre las noticias publicadas, muchas de las cuales son divergentes, motivando, con frecuencia, la discusión entre los usuarios.

Con respecto a la selección de los medios de comunicación, se decidió que estos fueran costarricenses debido al dominio que posee el investigador sobre esta variante del español latinoamericano. Este factor resulta especialmente relevante cuando se trabaja con actos de habla hostiles, tal como ocurre en nuestro caso, pues el habla disfémica, dentro de la que se incluyen, por ejemplo, los insultos, tiende a presentar una mayor variación geográfica; además, aunque la cortesía verbal se considera un universal lingüístico, las estrategias de cortesía y descortesía verbal varían según la cultura con que se trabaje, motivo por el cual es importante conocer a profundidad las claves culturales que rigen las prácticas de interacción verbal.

### **2.3. Caracterización de los medios seleccionados**

Los medios seleccionados (*CrHoy*, *Diario Extra* y *Semanario Universidad*) van dirigidos a distintos sectores de la población, y sus enfoques y agenda varían entre ellos. *Semanario Universidad* aborda, principalmente, temas sociales y políticos con un enfoque más analítico; *Diario Extra* dedica la mayoría de sus notas a los sucesos, las cuales son abordadas con “amarillismo” (situación que históricamente le ha valido fuertes críticas entre ciertos sectores sociales); finalmente, *CrHoy*, el único de los tres medios que existe únicamente en versión digital, aborda, principalmente, noticias vinculadas a temas nacionales y deportes. A continuación, caracterizaremos cada uno de ellos con el fin de comprender el entorno en el que se insertan las interacciones estudiadas.

#### **2.3.1. CrHoy**

*CrHoy* es un medio digital de noticias costarricense e independiente. Comenzó su actividad en enero de 2012 y está conformado por profesionales en periodismo. Registra 1,159,046 de seguidores en la red social Facebook, y también está presente en Twitter,

YouTube e Instagram. Sus noticias están organizadas bajo las siguientes secciones: nacionales, deportes, entretenimiento, economía, tecnología y mundo.

Según datos disponibles en Alexa.com (2019) sobre monitoreo de audiencias para medios digitales, para agosto de 2019, *CrHoy* era el sitio costarricense más visitado por usuarios de Internet desde Costa Rica y el tercer sitio más visitado a nivel general. Con respecto al perfil de usuario, según el propio sitio *CrHoy*, apoyado en datos de *Google Analytics* y *DFP by Google*, para agosto de 2019, el 53 % de los visitantes correspondía a mujeres y un 47 % a hombres. En lo concerniente a las edades, un 29 % tiene entre 35 y 44 años; un 25 %, entre 25 y 34 años; un 21 %, entre 45 y 54 años; un 14 %, entre 55 y 64 años; un 7 % se encuentra por encima de los 65 años; y el 4 % restante se ubica entre los 18 y 24 años. Su promedio de publicaciones en Facebook es de 60 notas por día.

### **2.3.2. Semanario Universidad**

*Semanario Universidad* es un medio de comunicación costarricense de política, cultura y actualidad; conocido popularmente como “el periódico más libre del país”, debido a la libertad de expresión que promulga. Fue fundado en setiembre de 1970 y es financiado por la Universidad de Costa Rica. Digitalmente, opera desde el 4 de enero de 2011. Registra 145 mil seguidores en Facebook. De los tres medios seleccionados, es el que registra la menor cantidad de seguidores, sin embargo, hemos decidido incluirlo en nuestro estudio por ser el único medio universitario de alcance nacional en Costa Rica. También funciona en las plataformas de Twitter e Instagram.

Las noticias que cubre este medio nacional están organizadas bajo las siguientes secciones: país, universitarias, cultura, mundo, deportes y ojo al clima (sección dedicada a cubrir temas sobre el cambio climático). El promedio diario de publicaciones en su perfil de Facebook es aproximadamente 18 noticias.

Con respecto a la audiencia, según el monitoreo que realiza el medio, así como los informes y métricas de redes sociales, señalan que el perfil de usuario es mayoritariamente de clase media y alta, educados (universitarios y personas con posgrados) y urbanos (Distintas Latitudes, 2018).

### **2.3.3. Diario Extra**

*Diario Extra*, conocido popularmente como “La Extra”, es un medio de comunicación costarricense que forma parte del Grupo Extra. Comenzó su circulación en

formato impreso en setiembre de 1978, con publicaciones diarias de lunes a sábado y es el periódico más vendido en Costa Rica en dicho formato. Se caracteriza particularmente por ser un medio sensacionalista amarillista. Su página de Facebook fue creada en marzo de 2010 y registra 1.034.028 de seguidores; el segundo medio de noticias con más seguidores a nivel nacional. Cuenta, asimismo, con páginas en Twitter e Instagram.

Las noticias publicadas por Diario Extra se organizan bajo las siguientes secciones: sucesos, nacionales, internacionales, opinión, espectáculos, vida y deportes. El promedio de publicaciones diarias que este medio registra en su cuenta de Facebook corresponde a aproximadamente 58 noticias.

#### **2.4. Criterios para la selección de los materiales a analizar**

Como se mencionó anteriormente, los tres medios seleccionados fueron monitoreados regularmente durante el primer trimestre de 2020. No se hizo discriminación por tipo de noticia durante la selección, sino que se realizó una revisión detallada de los comentarios que aparecían publicados en ellas. Los criterios definidos para la selección de las intervenciones fueron los siguientes:

- Debía haber, necesariamente, una intervención que contuviera errores de escritura (desde una perspectiva normativa), que provocara una reacción en una o más personas. Estos errores podían ser de orden ortográfico, morfosintáctico, léxico-semántico o de puntuación, que afectaran o no la cohesión y coherencia interna del enunciado.
- Debía haber intervenciones que aludieran directamente a la capacidad o destreza de escritura del primer participante, con el fin de señalar su error, o de censurar, invalidar o cuestionar su argumento por causa de sus errores en el uso de la lengua. Estas intervenciones podían contener insultos o palabras malsonantes, así como expresiones más sutiles que refirieran directamente a las imprecisiones presentes en el comentario inicial.
- De igual manera, se tomó en cuenta la reacción de la persona señalada, así como la de otros interactuantes que hubieran participado de la discusión.

#### **2.5. Organización de los datos**

Posteriormente, los datos recopilados fueron sometidos a un escrutinio con el fin de seleccionar aquellos que llegarían a constituir el corpus. En total, se seleccionaron 21

noticias, que reúnen un total de 123 comentarios, los cuales se organizan en 27 interacciones. Por interacción, entenderemos el intercambio directo de comentarios entre dos o más participantes en una noticia, por lo que una misma noticia puede tener más de una interacción. La distribución según el medio de comunicación quedó constituida de la siguiente manera: nueve noticias de *CRHoy*, seis noticias de *Diario Extra* y seis noticias de *Semanario Universidad*.

Estas interacciones fueron compiladas en un documento que se usó como base de datos para el análisis y que se incluye en la sección de anexos. En este repositorio, cada noticia se tabuló de forma individual con sus respectivos comentarios. Para ello, se diseñó una matriz donde se especifica el medio en que apareció, el título y el subtítulo de la noticia, nombre del interactuante (identificado únicamente por su primer nombre) y los comentarios que conforman las interacciones, que fueron numeradas para facilitar su referenciación en el texto, tal como se ilustra en la siguiente tabla:

**Tabla 1. Matriz para organización de los datos**

<b>Medio:</b>		
<b>Título:</b>		
<b>Subtítulo:</b>		
<b>Interacciones:</b>		
<b>Nº</b>	<b>Interactuante</b>	<b>Comentarios</b>
1		

Elaboración propia

## 2.6. Método de análisis

Para el análisis de los datos, se propuso la construcción de un dispositivo analítico que abarcara dos dimensiones. Por un lado, uno que diera cuenta de las características contextuales en que se registran dichos eventos; por otro lado, uno que profundizara sobre las características discursivas, específicamente aquellas vinculadas a las estrategias de descortesía verbal.

### **2.6.1. Análisis descriptivo cualitativo**

Una vez constituido el corpus, aplicaremos un análisis cualitativo a la totalidad de los comentarios recopilados con el fin de crear un perfil para estos. Se trata de una caracterización que buscará describir el contexto extralingüístico en que estas intervenciones se hallan insertas. Los elementos a considerar serán:

- Aparición de estos eventos según el medio
- Tipo de noticia en que se registra el caso
- Tema de la noticia en particular
- Extensión de las discusiones (número de comentarios que conforman la interacción)
- Número de personas involucradas
- Género de los interactuantes cuestionados por su escritura
- Género de los interactuantes que reaccionan a los errores de escritura
- Tipo de error idiomático

### **2.6.2. Análisis discursivo**

En cuanto al método de análisis discursivo, se siguieron los lineamientos propios de la pragmática discursiva para el análisis de los actos de habla de cortesía y descortesía verbal en las interacciones discursivas (BROWN y LEVINSON, 1987; CULPEPER, 1996; HAVERKATE, 1994; KAUL DE MARLANGEON, 2008). Este método permite identificar y comprender las estrategias verbales utilizadas por los hablantes para referirse a la escritura de otros participantes, además de evidenciar los prejuicios lingüísticos que puedan existir en sus discursos.

Este análisis se efectuó por medio de la revisión de los enunciados que conforman cada una de las interacciones; para esto, se considerarán aspectos léxico-semánticos, morfológicos y sintácticos, además de otros elementos contextuales o extralingüísticos que permitieran acceder a otros significados que no puedan desprenderse meramente del simple análisis del signo lingüístico. Particularmente, para su clasificación, se utilizó la tipología de los actos descorteses propuesta en el modelo de Kaul de Marlangeon (2008), la cual se detalla en el siguiente apartado.

Finalmente, con el fin de establecer un diálogo entre los distintos resultados obtenidos, se realizó un ejercicio de triangulación. Su objetivo fue generar nuevos

resultados a partir de los ya existentes, además de validar aquellos que ya habían sido presentados. De acuerdo con Cohen y Manion (2007), la triangulación es un “intento de mapear o explicar, más plenamente, la riqueza y complejidad del comportamiento humano al estudiarlo desde más de un punto de vista” (p. 144); es decir, se trata de una combinación de métodos, donde se hace uso de recursos provenientes de diferentes enfoques con el fin de analizar un mismo fenómeno (SAMAJA, 2018). Samaja (2018) sintetiza los beneficios de la triangulación de la siguiente manera:

En la relación entre dos o más métodos, surge la posibilidad de contrapesar resultados, ponderar resultados, enriquecer la comprensión de los resultados y, una vez que se producen incoherencias insalvables, de abrir nuevos horizontes de problemas, nuevas interrogantes. (p. 3)

Por tanto, la triangulación metodológica actúa de forma positiva en el desarrollo de una investigación, dado que incrementa la confiabilidad sobre la objetividad y validez de los datos, en aquellos casos donde los resultados convergen, o bien, contribuye a identificar la fuente de las discrepancias en aquellos casos donde no hay convergencia, llevando a repensar los métodos utilizados (SAMAJA, 2018).

En el próximo capítulo, nos dedicaremos a desarrollar los conceptos sobre los que se fundamenta nuestro análisis, entre ellos, aquellos concernientes a la teoría de cortesía verbal, a la noción de disciplina y sociedades de control, y a la violencia social.

### **3. MARCO TEÓRICO Y ANTECEDENTES**

A partir de los objetivos propuestos para nuestra investigación, hemos definido una propuesta teórica que nos permita su realización en consonancia con las características particulares de nuestro estudio. Como principales ejes conceptuales para la discusión del fenómeno, nos referiremos a los conceptos de (des)cortesía verbal, violencia y discriminación, y disciplinamiento. El primero será abordado desde la pragmática lingüística; el segundo, desde perspectivas filosóficas y sociales, enfocadas principalmente a la exploración de estas dimensiones en las sociedades contemporáneas; y el tercero, desde la concepción foucaultiana de disciplinamiento. Otros conceptos como *redes sociales virtuales* (particularmente Facebook), *comunidades virtuales*, y *norma lingüística* se desarrollarán, de modo transversal, a lo largo del desarrollo de nuestro estudio. Asimismo, hemos incluido un apartado dedicado a sistematizar algunos de los antecedentes investigativos más relevantes para el desarrollo de nuestro proyecto.

### **3.1. Propuesta teórica**

#### **3.1.1. Teoría sobre la cortesía y descortesía verbal**

##### **3.1.1.1. ¿Qué es la cortesía verbal?**

Si bien es cierto que nuestro estudio se centra en los actos de descortesía verbal, debemos referirnos, en primer lugar, al concepto de cortesía verbal, que nos remite, a su vez, a los estudios pragmáticos del lenguaje, es decir, a aquellos que se enfocan en los *usos* particulares que los hablantes hacemos de la lengua. Con el fin de desentrañar los conceptos clave de esta teoría, nos basaremos, principalmente en la obra de Haverkate (1994), uno de los principales pragmatistas del XX, quien desarrolló importantes contribuciones al estudio de la cortesía verbal y que, además, recoge los principales aportes a la teoría de la cortesía verbal hecho por autores como Searle, Grice, y Brown y Levinson; de igual modo, recurriremos a otros importantes autores hispánicos que se han dedicado a su estudio, entre ellos, Victoria Escandell y Francisco Yus.

Etimológicamente, el término cortesía deriva de “corte”, entendiendo este vocablo como el conjunto de personas que forman parte de la realeza. Haverkate (1994) menciona al respecto que “a fines de la Edad Media los cortesanos empezaron a distinguirse del pueblo común creando un sistema de modales que sirvió de pauta social distintiva” (p. 11). Este hecho es importante pues, a partir de ahí, se originan reglas que regulan el trato social, tanto en la esfera pública como en la privada. Aunque con el paso del tiempo estas reglas se han ido transformando, persisten en la actualidad y nos son enseñadas desde que

empezamos a articular nuestras primeras palabras; por ejemplo, es normal que los padres, rápidamente enseñen a sus hijos cuándo decir “gracias” o “por favor”, expresiones básicas de una interacción marcada por la cortesía verbal.

A la hora de definir o de entender qué es cortesía verbal, Haverkate (1994) remite dos autores clásicos citados con frecuencia: Fraser y Lakoff. El primero de ellos afirma que “la cortesía verbal reside esencialmente en lo que llama el contrato conversacional. Por este contrato, entiende los derechos y las obligaciones mutuas de las personas que traban una conversación” (FRASER en HAVERKATE, 1994, p. 14). Desde la óptica de Fraser, “una locución es cortés en el sentido de que el hablante, a juicio del oyente, no ha violado los derechos u obligaciones vigentes”. Por su parte, Lakoff, va más allá y propone tres estrategias básicas de las que se vale el hablante para ser cortés, a saber: “(1) No impongas tu voluntad al interlocutor. (2) Indica opciones. (3) Haz que tu interlocutor se sienta bien: sé amable” (en HAVERKATE, 1994, p. 16).

Por su parte, Escandell (1996) también comprende la cortesía como un conjunto de normas sociales que regulan el comportamiento de sus miembros y que varían según cada sociedad; por tal motivo, lo que es cortés en una cultura es posible que no lo sea en otra. Asimismo, la autora señala que, al estudiar la cortesía verbal, uno de los elementos más reveladores sobre estas normas corresponde a las formas de tratamiento. Según Escandell, “las sociedades organizan a sus miembros en estamentos más o menos cerrados de acuerdo con cada cultura” (1996, p. 137), y la clasificación de los individuos responde a dos tipos de criterios: propiedades macrosociales y actuación individual. El primero de ellos es el que condiciona, en buena medida, las formas de tratamiento, pues ahí se incluyen rasgos como edad, sexo, título, posición social, entre otros, dejando en evidencia que la cortesía verbal incide sobre las expresiones lingüísticas que empleamos para comunicarnos con el fin de mantener la organización social establecida. Finalmente, Escandell afirma que “la cortesía es una estrategia para poder mantener las buenas relaciones” (1996, p. 139), por cual no debe verse como actos superficiales o deshonestos.

Por último, Yus (2010), quien se ha dedicado al estudio de los usos del lenguaje en internet (ciberpragmática), afirma que, en internet, la cortesía también está presente y, con frecuencia, su uso es obligatorio. Lo anterior se evidencia en el uso ya extendido y conocido del término “netiquette”, que por muchos años se ha empleado para regular las interacciones que se dan en entornos digitales. En estos casos, las estrategias corteses orientan sobre las maneras apropiadas para redactar mensajes electrónicos o hacer

intervenciones en diversos espacios, como foros, chats o redes sociales. Además, “dichas estrategias pueden ser una elección del usuario, o ser impuestas a este por parte de algún moderador del sistema usado para la comunicación virtual” (2010, p. 278). Para Yus (2010), llama la atención que las reglas de “netiquette” se redacten en imperativo, lo cual se podría interpretar como “una imposición de estrategias corteses en la Red” (p. 278).

A continuación, nos referiremos a uno de los conceptos básicos dentro de la teoría de la cortesía verbal: el concepto de *imagen*, el cual permitirá una mejor comprensión de las distintas estrategias de cortesía verbal que usamos los hablantes al comunicarnos y, por ende, también de los actos descorteses del habla.

### 3.1.1.2. El concepto de imagen

El concepto de imagen (*face*) es quizá uno de los conceptos más relevantes dentro de la pragmática a la hora de analizar interacciones verbales. Para los estudiosos de la cortesía verbal, la imagen es fundamental cuando se trata de entender las motivaciones de los hablantes al usar determinadas formas lingüísticas que, en muchos casos, constituyen las estrategias de cortesía. Brown y Levinson fueron quienes introdujeron, basados en Goffman, este concepto en los estudios pragmáticos de la lengua; a su entender, se compone de dos elementos: la imagen positiva y la imagen negativa. Haverkate interpreta estos elementos del siguiente modo:

designa la imagen positiva que el individuo tiene de sí mismo y que aspira a que sea reconocida y reforzada por otros miembros de la sociedad. El segundo refiere al deseo de cada individuo de que sus actos no se vean impedidos por otros (HAVERKATE, 1994, p. 18)

Particularmente, Brown y Levinson definieron el concepto de imagen del siguiente modo:

El centro de nuestro modelo lo ocupa una noción muy abstracta, que consiste en dos clases específicas de deseos (*face-wants*), que los interactantes se atribuyen mutuamente: el deseo de que uno no vea impedido sus actos (*negative face*) y el deseo de que los actos de uno sean aprobados (hasta cierto punto) (*positive face*) (en HAVERKATE, 1994, p. 18)

A partir de lo anterior, se infiere que los hablantes, en cualquier interacción, buscan constantemente mantener un equilibrio con el objetivo de proteger la imagen de sí mismos y de su interlocutor. Para ilustrar la afirmación anterior, Haverkate (1994) explica que el uso de frases como “en mi opinión” o “puede ser que me equivoque” busca

mitigar la amenaza a la imagen que supone discordar del interlocutor, dado que sugerir que este está equivocado podría implicar que es incompetente o ignorante.

Para Haverkate (1994), la mayoría de las investigaciones sobre la imagen se enfocan en analizar las estrategias utilizadas para proteger la imagen negativa del interlocutor (el deseo de que sus actos no se van impedidos); en palabras de Haverkate, “el derecho del individuo para actuar autónomamente” (1994, p. 21). Para Brown y Levinson, “la cortesía negativa es la categoría más elaborada y convencionalizada de las estrategias lingüísticas” (en HAVERKATE, 1994, p. 21). Según Haverkate (1994), existen cuatro estrategias para realizar un acto de habla que pueda amenazar la imagen negativa del interlocutor, a saber:

1. realizar el acto directamente sin mostrar cortesía;
2. realizar el acto con cortesía positiva;
3. realizar el acto con cortesía negativa;
4. realizar el acto de modo indirecto.

Estas estrategias están ordenadas según el nivel de amenaza, de modo que la primera de ellas constituye un mayor riesgo a la imagen negativa del interlocutor, mientras que la última supone el menor de los riesgos. Cabe destacar que ninguna de ellas elimina por completo la potencial amenaza, por tanto, la única manera de evitarla sería desistir del acto de habla. Para comprender mejor estas estrategias, pensemos en un ejemplo. Supongamos que un profesor debe solicitarle a uno de sus estudiantes la pronta entrega del proyecto final, con el fin de que este pueda aprobar el curso. Ante esta situación, el profesor podría optar por alguna de las siguientes formas de plantear la petición:

- a. Entrégume el proyecto final mañana mismo
- b. Como usted comprenderá, es necesario que entregue el proyecto final para aprobar el curso
- c. ¿Podría entregarme el proyecto final mañana?
- d. Quienes no entreguen el proyecto no tienen forma de aprobar el curso

El primero de los enunciados sería el más amenazador a la imagen negativa del estudiante, pues, al estar el verbo conjugado en modo imperativo, reduce las opciones del estudiante de negociar o de decidir sobre la entrega. El segundo de ellos apela a la capacidad de raciocinio del estudiante para entender la situación, por lo que se refuerza

su imagen positiva al reconocérsele esta capacidad. El tercer enunciado, al formularse en forma de interrogante, reduce la carga impositiva y ofrece opciones al interlocutor, al menos en apariencia, por lo que su imagen negativa se ve menos amenazada. Finalmente, en el último de los casos, se realiza un acto de habla indirecto que reduce la amenaza al máximo, bajo el riesgo de que el mensaje no sea entendido por el interlocutor.

Por otra parte, la imagen positiva (la imagen positiva que un hablante tiene sobre sí mismo) también puede verse amenazada. Haverkate (1994) afirma que esta imagen “está basada en el deseo de cada individuo de que otras personas deseen para él lo que desea para sí mismo, por ejemplo, salud, libertad y honor” (p. 28). Por tanto, gestos como hacer cumplidos o expresar felicitaciones constituyen ejemplos de actos que refuerzan la imagen positiva de los hablantes, mientras sirven, a su vez, para mitigar actos de habla que puedan considerarse como no corteses. Por ejemplo, discordar o disentir de una opinión contraria a la nuestra podría amenazar la imagen positiva de nuestro interlocutor, en el sentido de que este podría no sentirse reconocido o apreciado; de ahí que se recurra a expresiones como “si no me equivoco”, “yo creo”, “algunas personas piensan”, “yo no sé mucho sobre ese tema, pero...” etc. El reforzamiento de la imagen positiva del interlocutor viene en el hecho de dejar claro que lo consideramos como una persona competente y capaz, pese a no compartir su opinión.

En este apartado, hemos visto cómo la imagen de los hablantes crea un juego de tensiones entre los participantes de una interacción con el fin de que esta no se vea amenazada. La cortesía verbal constituye, en buena medida, un despliegue de estrategias lingüísticas que buscan mantener un equilibrio entre las relaciones. Por consiguiente, como ampliaremos más adelante, en nuestra investigación enfatizaremos en cómo la ausencia de la cortesía verbal o, más bien, la presencia de actos de descortesía, se utiliza para dañar la imagen de los interactuantes, lo que desencadena, muchas veces, diversos actos de violencia.

### **3.1.1.3. ¿Qué es la descortesía verbal?**

Una vez discutidos algunos conceptos básicos sobre la cortesía verbal, nos centraremos ahora en discutir la descortesía verbal. Por mucho tiempo, la mayoría de los pragmalingüistas se centraron en estudiar y comprender las estrategias discursivas utilizadas por los hablantes para proteger su imagen y la de sus interlocutores; sin embargo, algunos investigadores no tardaron en percibir que el fenómeno contrario

también se daba. No se trataba simplemente de la ausencia de actos corteses del habla, sino, más bien, de la existencia de actos descorteses que tenían como fin vulnerar la imagen del interlocutor. Dichos actos descorteses han sido estudiados y sistematizados por diferentes investigadores, dando origen a la teoría de la descortesía verbal.

Aunque haremos referencia a las contribuciones de distintos autores, particularmente, para nuestra investigación, nos basaremos principalmente en las propuestas teóricas de Kaul de Marlangeon (2008 y 2017a) y del británico Jonathan Culpeper (1996 y 2011), sobre la descortesía verbal y las estrategias utilizadas por los hablantes para generar actos descorteses de habla.

Culpeper fue de los primeros lingüistas en dedicarse al estudio de la descortesía verbal y en tratar de construir una teoría al respecto, por lo cual no es de sorprender que sea el autor más citado por otros autores que estudian este fenómeno. Su propuesta teórica es paralela, y opuesta, a la teoría de Brown y Levinson sobre los actos corteses del habla. Para Culpeper (1996), estos actos descorteses, que buscan atacar al interlocutor y generar desarmonía de forma intencional, no constituyen eventos aislados, por tal razón es necesario contar con un marco teórico que facilite su descripción y estudio.

Con respecto al concepto de descortesía, Culpeper (2011) afirma que no existe un consenso, entre los diversos autores, a la hora de proponer una definición, sin embargo, reconoce que hay ciertos rasgos recurrentes al tratar de definirla. Específicamente, Culpeper (2011) señala dos: el primero de ellos tiene que ver con la noción de imagen, la cual se ve atacada o amenazada; el segundo concierne a la idea de que este ataque se dé de forma intencional. Asimismo, reconoce la importancia del aspecto emocional, que es recogido por distintos autores, dado que la falta de cortesía siempre implica consecuencias emocionales para la víctima, por lo que debería constituir un elemento central al momento de definir la descortesía (CULPEPER, 2011).

De acuerdo con Culpeper (2011), la falta de cortesía depende, en gran medida, de la percepción y las creencias de los hablantes, es decir, de cómo estos perciban lo que se dice o se hace en una situación concreta. Específicamente, Culpeper (2011) define la descortesía del siguiente modo:

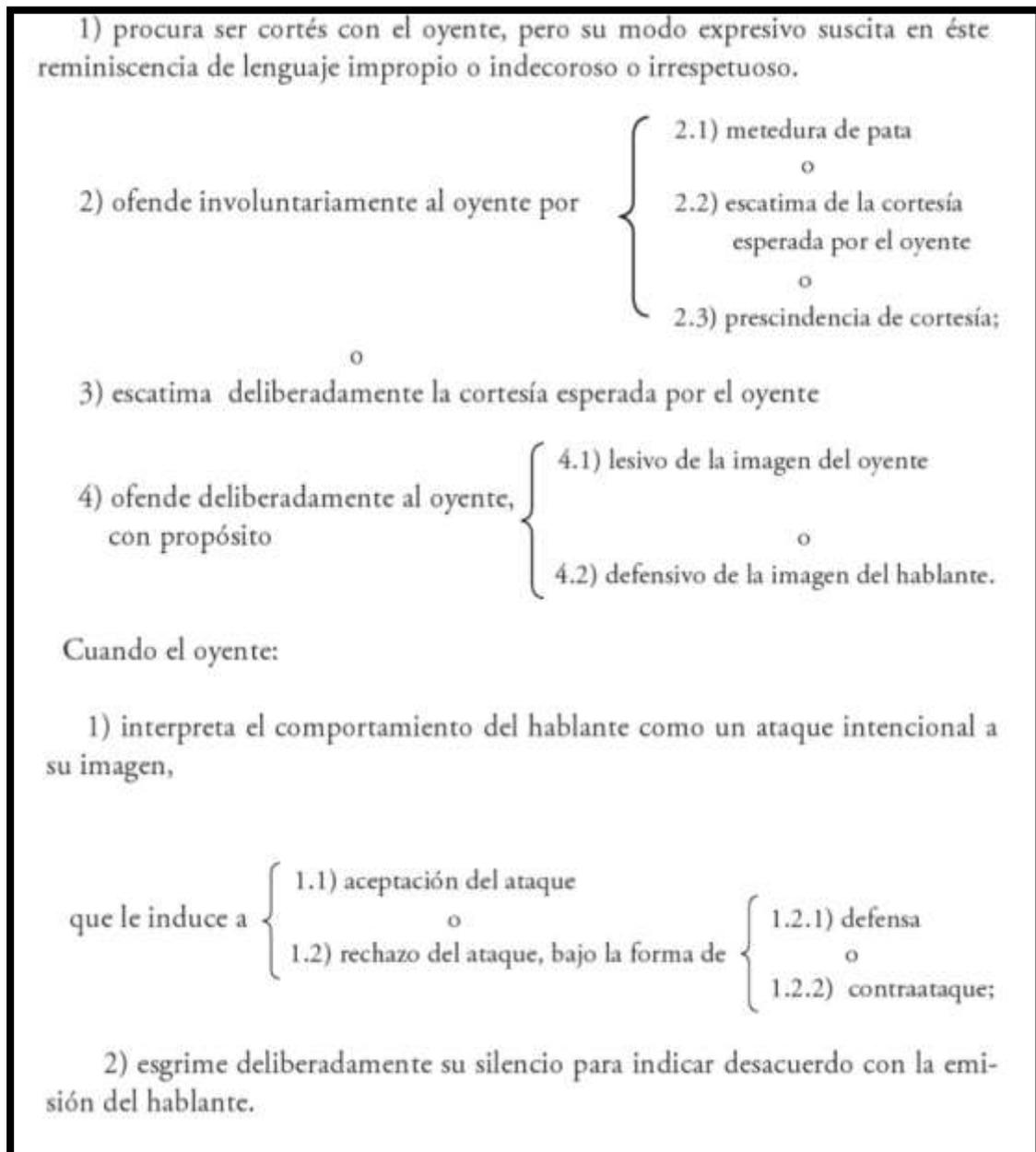
La descortesía es una actitud negativa hacia comportamientos específicos que ocurren en contextos específicos. Ello se fundamenta en expectativas, deseos o creencias sobre la organización social, incluyendo, de forma particular, cómo las identidades de una persona o

grupo son mediadas por otros en la interacción. Estos comportamientos son vistos negativamente (considerados descorteses) cuando entran en conflicto con cómo uno espera que estos sean, cómo uno quiere que sean o cómo uno piensa que deberían ser. Tales comportamientos poseen, o se presume que posean, consecuencias negativas para, al menos, un participante, es decir, que pueden causar alguna ofensa. Varios factores pueden aumentar qué tan ofensivo es un acto descortés, por ejemplo, presuponer que un determinado comportamiento es realmente intencional o no (p. 23, traducción propia).

En resumen, la definición anterior nos presenta la descortesía como una actitud que surge en contextos específicos, que está ligada a un sistema de creencias de un grupo social particular y que se centra en la interacción. Este último punto es relevante, pues, a diferencia de otras definiciones, la descortesía no se centra en el hablante, como una actitud personal, sino que se centra en la interacción y en las condiciones asociadas a esta. Asimismo, se hace énfasis en la noción de ofensa y sus consecuencias emocionales. En relación a ello, Culpeper añade que la descortesía surge cuando el hablante ataca intencionalmente la imagen de su interlocutor o cuando el oyente percibe cierta conducta verbal como un ataque a su imagen (CULPEPER, 2011).

Por su parte, la argentina Kaul de Marlangeon (2008) define la descortesía verbal como un comportamiento comunicativo que ataca, daña, denigra u ofende la imagen social del interlocutor, que busca causarle un perjuicio o pretende incidir de manera negativa en el clima socio-emocional de la interacción. Sin embargo, con la finalidad de comprender mejor la naturaleza de la descortesía, la autora propone una definición basada en once puntos asociados a las posibilidades de ocurrencia de la descortesía verbal. Dicha endecatómica de la descortesía, tal como Kaul de Marlangeon la llama, se aprecia en la siguiente imagen:

Figura 1. Endecatómica de descortesía



Fuente: KAUL DE MARLAGEUN, 2008.

Dicha propuesta evidencia, de modo concreto, las expresiones, intencionales y no intencionales, que conducen hacia la descortesía verbal. Tales posibilidades de ocurrencia, como las llama la autora, permiten establecer siete tipos fundamentales de actos descorteses: actos formalmente descorteses, actos descorteses involuntarios, actos de autodescortesía, actos formalmente corteses motivados por un propósito descortés, actos de falta deliberada de la descortesía esperada por el oyente, actos de silencio

abrumador y actos de descortesía de fustigación, los cuales serán explicados en el siguiente apartado.

#### 3.1.1.4. Estrategias de descortesía verbal

Al igual que existe una serie de estrategias de cortesía verbal para mantener el equilibrio y la armonía en las interacciones, existen diferentes estrategias que se vinculan a los actos de descortesía verbal. En la presente sección, nos referiremos a dos modelos que retratan estas estrategias. El primer de ellos corresponde a la propuesta de Culpeper (1996), construida a partir del modelo de la cortesía verbal de Brown y Levinson (1987), y que ha servido de base nuevas versiones desarrolladas por otros autores; el segundo corresponde a la propuesta de Kaul de Marlageun (2008), elaborada específicamente para el estudio de la descortesía en la cultura hispánica y que servirá de guía para nuestro análisis.

Según Culpeper (1996), cada una de las estrategias propuestas por Brown y Levinson posee una estrategia opuesta para la descortesía verbal, de modo que, en vez de reforzar la imagen de los participantes de una interacción, esta es atacada. Tal como fueron esbozadas en la metodología de esta investigación, las cinco estrategias propuestas por el autor son:

**(1) descortesía descarnada** (*bold on record impoliteness*), la amenaza se realiza de forma directa y evidente, es decir, no presenta ningún tipo de ambigüedad. En estos casos, la ofensa no presenta ningún minimizador, por ejemplo, “aprenda a escribir, hijo de puta”<sup>2</sup>. A diferencia de su equivalente en el modelo de Brown y Levinson, donde las circunstancias pueden justificar el no uso de la cortesía, por ejemplo, en medio de una emergencia, en este caso, la motivación primaria es atacar la imagen del receptor.

**(2) descortesía positiva** (*positive impoliteness*), su objetivo es dañar la imagen positiva del interlocutor, es decir, no muestra interés en aprobar o aceptar los deseos del receptor en ser reconocido; por ejemplo, “usted no sabe ni escribir”.

**(3) descortesía negativa** (*negative impoliteness*), busca atacar la imagen negativa del interlocutor, esto es, busca reducir sus libertades para actuar, opinar, decidir, o bien, para diferir; por ejemplo, “si no sabe escribir, no comente”.

---

<sup>2</sup> Los ejemplos mencionados en esta sección son comentarios reales que fueron recogidos durante el trabajo de campo de esta investigación.

(4) **descortesía sarcástica o figurada** (*sarcasm or mock politeness*), no existe una intención clara o directa de ofender al interlocutor, por ejemplo, “me sorprende su habilidad para comunicarse; se nota que es una persona muy preparada”. En estos casos, se utilizan estrategias propias de la cortesía verbal, pero su uso no es sincero, por lo que opera discursivamente es el principio de la ironía.

(5) **sin cortesía** (*withhold politeness*), refiere a los casos en los que se esperaría un acto de habla cortés pero que, finalmente, no se da. Estos casos están marcados, usualmente, por el silencio, por ejemplo, evitar dar las gracias, no responder a una pregunta o a un saludo.

Para Culpeper, las estrategias previamente citadas constituyen, más bien, superestrategias, al igual que las de Brown y Levinson, por tal motivo, es posible identificar, para cada una de ellas, una serie de estrategias menores para ejercer la descortesía verbal. Sin embargo, es necesario analizar cada caso de forma particular dentro de la situación en que se presenten, pues no todos los actos implican por sí mismos un acto de descortesía, pese a que, en general, existe un consenso bastante claro entre los hablantes al respecto.

Con respecto a la anterior idea, Culpeper (2011) refiere a Goffman, quien afirma que las estrategias utilizadas para mantener la imagen se convierten, con frecuencia, en prácticas habituales y estandarizadas, por lo que no se trata de prácticas aleatorias. Goffman afirma que “el conjunto particular de prácticas enfatizadas por personas o grupos particulares parece derivarse de un marco lógicamente coherente de posibles prácticas” (en Culpeper, 2011, p. 114). Es decir, cada persona “primero debe tomar conciencia de las interpretaciones que otros pueden haber dado a sus actos e interpretaciones” (en Culpeper, 2011, p. 114). En resumen, solo podemos ofender o ser descorteses con alguien si sabemos que nuestro interlocutor interpretará nuestros gestos como tales.

Seguidamente, nos referiremos al modelo propuesto por Kaul de Marlageun (2008), quien ha dedicado gran parte de su producción académica a la tipificación de la descortesía en la cultura hispánica. Para ello, la autora se apoya en los principales trabajos de autores clásicos, como Culpeper, cuyo modelo ya hemos referido. Debido a lo anterior, y considerando que nuestro estudio trabaja con una variedad del español, nuestra

investigación seguirá, de forma particular, su propuesta tipológica, la cual, reconoce los siguientes siete tipos de actos descorteses.

- (1) **Actos formalmente descorteses animados de un propósito cortés:** el hablante usa la vía de la descortesía para generar un acto cortés, por ejemplo, el uso de la ironía para expresar un elogio: “como usted es tan tonto no va a poder” (dicho a una persona de la que no se duda sobre su capacidad intelectual).
- (2) **Actos descorteses involuntarios:** en este caso el uso de la descortesía no tiene ninguna función estratégica, por tanto, el grado de lesión depende completamente del oyente. En este grupo, se ubican las “meteduras de pata”, la escatima involuntaria de la cortesía esperada por el oyente y la prescindencia involuntaria de la cortesía; olvidar dar las gracias o no agradecer lo suficiente serían ejemplos de este tipo de actos.
- (3) **La autodescortesía:** ocurre cuando el hablante habla para sí mismo y lesiona su propia imagen. Puede ser un acto honesto o bien una estrategia para mostrarse humilde ante su interlocutor y producir un “acto agradador de imagen” por parte del oyente. Por ejemplo, exclamar “¡qué tonto que soy!” para recibir una respuesta positiva del oyente, como “no diga eso, usted es muy inteligente”.
- (4) **Acto formalmente cortés animado de un propósito descortés:** en estos casos, la cortesía solo es un medio para dañar la imagen. En este sentido, la burla, expresada principalmente mediante ironía, es una de los casos más típicos de este tipo de acto. Por ejemplo, decirle a alguien “¡Qué bien escribe, debería ser escritor!”, puede ser una ofensa si esa persona presenta, notorios problemas en el uso de la lengua.
- (5) **Escatima deliberada de la cortesía esperada por el oyente:** el hablante decide prescindir de un acto cortés que sabe que el oyente está esperando. Por ejemplo, responder a un “gracias” con un “o. k.”, en vez de usar las expresiones habituales para esta situación, como “con mucho gusto” o “de nada”.
- (6) **El silencio abrumador:** es el único caso donde el acto descortés es efectuado por el oyente. Este silencio tiene como función expresar desacuerdo y constituye una actitud desafiadora que impide la posibilidad de réplica del hablante, de ahí que sea considerado un acto comunicativo. Por ejemplo, el silencio ante una expresión como “esta pintura es maravillosa, ¿verdad?”, pone en duda un conocimiento que se consideraba consabido. En este caso, una opción más cortés sería expresar el

desacuerdo o disentir, dado que el silencio reduce al hablante. Se trata, según Kaul de Marlageun, de un caso extremo de escatima deliberada de la cortesía por parte del oyente.

- (7) **Descortesía de fustigación:** se trata del acto más descortés. Refiere a la agresión directa por parte del hablante de forma intencional, consciente y estratégica. Su objetivo es dañar la imagen del interlocutor dentro del marco de un confrontamiento directo. Las palabras tipificadas como insultos forman parte de esta estrategia de descortesía de fustigación, siendo las claves culturales de cada país las que las determinen.

Es posible afirmar que el estudio de la descortesía verbal y las estrategias lingüística asociadas a su uso es sumamente amplio y complejo, por consiguiente, otros puntos sobre esta teoría serán tratados en los capítulos de análisis. A continuación, nos referiremos a algunas cuestiones propias sobre violencia, discriminación y disciplina.

## **3.2. Violencia, discriminación y disciplina**

### **3.2.1. Sobre la violencia y la discriminación en el lenguaje**

Tal como se mencionó en la introducción, el estudio de la violencia es tan amplio como sus manifestaciones, y las perspectivas para abordarlo son múltiples. No obstante, en este apartado, buscaremos problematizar algunos puntos relevantes alrededor de este concepto con el fin de comprender sus implicaciones para el fenómeno que nos disponemos a analizar. Para ello, hemos optado por traer a la discusión algunas reflexiones planteadas desde las ciencias sociales y la filosofía, dando una atención especial al lenguaje, elemento central de este estudio.

En la introducción de su libro *Topologia da violência*, Byung-Chul Han afirma que la violencia es una de esas cosas que no desaparecen, sino que va modificando sus manifestaciones dependiendo de la “constelación social” (HAN, 2019). Justamente, Han hace referencia directa a la violencia del lenguaje, al señalar que esta se ha convertido en una manifestación no física de la violencia propia de la modernidad. Concretamente, Han señala que “la violencia del lenguaje reside ampliamente en la negatividad, pues es difamatoria, desacreditadora, degradante o deslegitimadora” (HAN, 2019, p. 9,

traducción propia), y agrega que “en la modernidad, la violencia asume una forma psíquica, psicologizada, internalizada; adopta formas intrapsíquicas” (HAN, 2019, p. 15, traducción propia). Este último punto es relevante, pues, al proponer la internalización de la violencia, esta se entiende como una forma de dominación, vinculada a procesos de disciplinamiento, concepto presente en nuestro estudio.

Según Han, “tanto la violencia como el poder son estrategias para neutralizar la alteridad inquietante, la libertad del otro” (2019, p. 140, traducción propia). Esta aseveración se encuentra en consonancia con nuestra perspectiva de análisis, pues creemos que las manifestaciones de violencia estudiadas constituyen un intento por silenciar aquellas voces divergentes. Al señalar errores de escritura, se asume una posición de poder que busca limitar la libertad de ciertas personas para expresarse, bajo un aparente disciplinamiento. Por tanto, el conocimiento de la norma gramatical permite consolidar relaciones de dominación que han sido normalizadas socialmente, constituyendo, de este modo, lo que Bourdieu llamaría un acto de violencia simbólica, marcada por las relaciones de dominación y la presencia de jerarquías. Sobre este tipo de violencia en particular, nos referiremos más adelante.

Por otra parte, regresando a la violencia ejercida por medio del lenguaje, Han manifiesta en su texto que

aquel lenguaje de la violencia que se pauta en la difamación, en desacreditar, en degradar, en desautorizar, o también en la cosificación, es una violencia de la negatividad; se niega al otro (HAN, 2019, p. 215, traducción propia)

Dicho principio resulta clave para nuestra investigación, si partimos del hecho de que el uso no normativo de la lengua se utiliza como excusa para desautorizar ciertas intervenciones en las redes sociales, es decir, para degradar y desacreditar, tal como lo indica Han en su texto.

Por otro lado, desde una perspectiva filosófica, Sanmartín, filósofo español abocado al estudio de la violencia, plantea en su obra una genealogía sobre la violencia que él define como “toda acción (o inacción) consciente que causa un daño a terceros, daño que puede ser de muy diverso tipo (físico, psicológico, sexual, económico...)” (SANMARTÍN, 2013, s. p.). Para él, la violencia es cultural y debe ser diferenciada de la agresividad, que posee una base biológica. En este sentido, los humanos somos agresivos por naturaleza, pero violentos por aprendizaje. Por consiguiente, “la violencia es, en

suma, la resultante de interacciones entre una base biológica y factores culturales que inciden sobre ella e, incluso, la deforman hasta hacerla irreconocible” (SANMARTÍN, 2013, s. p.).

De acuerdo con Sanmartín (2007), existen cuatro grandes tipos de violencia: física, emocional, sexual y económica. La violencia ejercida a través del lenguaje estaría dentro del segundo grupo, es decir, la violencia emocional, la cual se caracteriza porque puede producir importantes daños psicológicos. Para el autor, el insulto es el arquetipo dentro de este tipo. De igual manera, la violencia puede ser activa o pasiva; la primera constituye un acto violento por acción, mientras que la segunda, lo hace por omisión. Dentro de la violencia del lenguaje, por ejemplo, insultar sería un caso de violencia activa, mientras que no responder a un saludo, sería un caso de violencia pasiva.

Para otros autores, el papel que juegan la cultura y la sociedad en las manifestaciones de la violencia es mucho más complejo. Detrás de los actos de violencia subyacen relaciones simbólicas de poder que pretenden perpetuar las formas de dominación establecidas. Para explicar este fenómeno, Pierre Bourdieu acuñó el concepto de violencia simbólica, que define como una

violencia amortiguada, insensible, e invisible para sus propias víctimas, que se ejerce esencialmente a través de los caminos puramente simbólicos de la comunicación y del conocimiento o, más exactamente, del desconocimiento, del reconocimiento o, en último término, del sentimiento (BOURDIEU, 2000, p. 12)

A lo largo de su obra, Bourdieu buscó explicar cómo la violencia es normalizada e interiorizada por los miembros de los distintos grupos sociales para ejercer y mantener el control. De modo particular, el autor brinda una atención especial al lenguaje y a la censura que este conlleva. En su obra *¿Qué es hablar?*, el autor sostiene que

entre las censuras más eficaces y disimuladas, pueden incluirse todas aquellas que consisten en excluir determinados agentes de la comunicación, excluyéndoles de los grupos que hablan o de los lugares donde se habla con autoridad. Para comprender lo que puede y no puede decirse en un grupo, hay que tener en cuenta no solo las relaciones de fuerzas simbólicas que se establecen en ese grupo y que impiden a ciertos individuos hablar (BOURDIEU, 2001, p. 110).

Para Bourdieu, algunas formas se encuentran más legitimadas, por tanto, quien las domina puede ejercer censura sobre quien carece de su dominio, llevando a su silenciamiento, premisa que hemos venido desarrollando desde el título de nuestro trabajo. Según él, “todo intercambio lingüístico contiene la virtualidad de un acto de

poder, especialmente cuando se produce entre agentes que ocupan posiciones asimétricas en la distribución del capital pertinente” (en FERNÁNDEZ, 2005, p. 20). Asimismo, añade que tal violencia

nunca se manifiesta tan claramente como en las correcciones – coyunturales o constantes– que los dominados, por un desesperado esfuerzo hacia la corrección, llevan a cabo, consciente o inconscientemente, sobre los aspectos estigmatizados de su pronunciación, de su léxico –con todas las formas de eufemismo– y de su sintaxis; o en la angustia que les hace perder los nervios incapacitándoles para encontrar las palabras como si súbitamente se vieran despojados de su propia lengua” (BOURDIEU, 2001, p. 26)

Otros aspectos sobre la propuesta teórica de Bourdieu con respecto al papel censor del lenguaje serán retomados y profundizados en los próximos capítulos, pues coincidimos con su percepción de que el lenguaje constituye un mecanismo de control y de exclusión social, el cual puede ejercerse por medio de actos de violencia explícita o simbólica.

Por otra parte, es importante señalar que, a pesar de la multiplicidad de criterios para clasificar y definir la violencia, es posible identificar pautas generales de comportamiento. Siguiendo a Martínez Pacheco, dentro de tales prácticas, sobresale la espiral de violencia, que refiere al aspecto multiplicador que poseen los actos de violencia; es decir, “una vez que se han desatado hechos de violencia, éstos desencadenan una dinámica que puede incrementar las manifestaciones de violencia” (Martínez Pacheco, 2016, p. 24).

Según este autor existen tres formas de espiral de violencia: de emulación, de reforzamiento y de acción-reacción, siendo esta última la más frecuente y fácil de apreciar. Para Martínez Pacheco (2016), la espiral de acción-reacción se refiere a aquellos actos de violencia que reciben una respuesta también violenta, de forma tal que las víctimas se tornan victimarios y viceversa; por lo que se da un incremento en el número de actos violentos que, a su vez, van aumentando su intensidad. Este tipo de espiral es particularmente importante, dado que aparece con frecuencia en los intercambios violentos de palabras, en los cuales, se aprecia una escalada en la agresividad que ellos suponen.

Finalmente, nos referiremos brevemente a algunas ideas planteadas por Alberto Constante en su ensayo “La violencia de las redes o la banalización de la violencia” (2013), que discute la manifestación de la violencia en las redes sociales. Para Constante, las redes sociales sirven como agentes de reproducción de la violencia. Según su criterio,

las redes reproducen los fenómenos que conforman nuestras sociedades, entre ellos, la violencia; sin embargo, su particularidad radica en la capacidad que estas tienen para potencializarlos. Para este autor, las redes son violentas en sí mismas y afirma que

son el “panóptico” del siglo XXI: visibilización no solo de la violencia sino de quiénes son sus actores, porque lo que se plantea es el problema de la visibilidad totalmente organizada alrededor de una mirada dominadora y vigilante como lo son las redes sociales (CONSTANTE, 2013, p. 121)

Como mencionamos al inicio de este apartado, el estudio de la violencia es complejo y su definición es plurisignificativa, pues dependerá de los criterios que se estén utilizando para su valoración. No obstante, hemos intentado presentar un marco que permita identificar nuestro lugar de habla con respecto a lo que entendemos por violencia, particularmente la violencia discursiva. En el próximo apartado, expondremos algunas reflexiones relevantes sobre el concepto de *disciplina*, según Foucault, por ser una forma de ejercer el poder y el control en nuestras sociedades. Esta visión resulta coherente con la propuesta de Constante (2013), que crea un intertexto con la obra de Foucault, al afirmar que las redes son el panóptico del siglo XXI.

### **3.2.2. Disciplinamiento y violencia**

Desde nuestro posicionamiento, las redes sociales, como Facebook, pueden operar como espacios de control y como dispositivos de vigilancia, desde los cuales los sujetos ejercen violencia, una violencia ortopédica y correctiva, tal como lo señala Constante (2013). Esta violencia coexiste con otros mecanismos de control más sutiles, propios de las sociedades posdisciplinarias; no obstante, creemos que el aspecto correctivo que Foucault describía para las sociedades disciplinarias continúa estando presente en el fenómeno estudiado. Esto se hace evidente cuando algunas personas censuran comentarios de Facebook, apelando a una escritura correcta, a la norma. Cabe destacar que este aspecto es apenas una de las facetas que tienen las redes y no significa que sea la única dinámica que se da en estos espacios de interacción.

Dado lo anterior, podemos argumentar que, si bien es cierto que hoy se habla de la sociedad del rendimiento, como lo propone el filósofo coreano Byung Chul-Han, o de las sociedades posdisciplinarias o de control (ver DELEUZE, 2006), el control y la vigilancia que Foucault describe en sus obras coexisten con las formas en que las sociedades actuales se han venido organizando. De este modo, a las instituciones disciplinarias del encierro que Foucault nos presentaba, se han sumado otros espacios que

también permiten esa función disciplinadora, por ejemplo, las redes sociales, las cuales llegan a constituirse en espacios de exposición que potencian la vigilancia.

Para Foucault, las disciplinas son aquellos “métodos que permiten el control minucioso de las operaciones del cuerpo, que garantizan la sujeción constante de sus fuerzas y les imponen una relación de docilidad-utilidad” (2002, p. 126). También señala que la disciplina “es un tipo de poder, una modalidad para ejercerlo, implicando todo un conjunto de instrumentos, de técnicas, de procedimientos, de niveles de aplicación, de metas; es una "física" o una "anatomía" del poder, una tecnología” (FOUCAULT, 2002, p. 199). Estas disciplinas, según Foucault, se convirtieron, con el paso del tiempo, en fórmulas generales de dominación. A través de ellas, se busca, primordialmente, dos tareas: crear cuerpos dóciles, es decir, sujetados, dominados y sometidos, y crear cuerpos útiles, es decir, que sean productivos.

Una de las metáforas más extendidas de Foucault para explicar los mecanismos de poder y de disciplinamiento es el panóptico de Bentham; una figura arquitectónica carcelaria del siglo XVIII diseñada para vigilar y garantizar el mantenimiento del poder. Dicho poder supone dos rasgos elementales: ser visible y ser inverificable (FOUCAULT, 2002, p. 186). Visible, porque los prisioneros siempre tienen a la vista la torre desde la que son vigilados, e inverificable, pues no tienen manera de saber en qué momento exacto están siendo observados. Se trata de un dispositivo importante en tanto automatiza y desindividualiza el poder, pues prácticamente cualquier individuo puede hacerlo funcionar; “cuanto más numerosos son esos observadores anónimos y pasajeros, más aumentan para el detenido el peligro de ser sorprendido y la conciencia inquieta de ser observado” (FOUCAULT, 2002, p. 187). Apoyado en esa idea de vigilancia, Constante (2013) sostiene que las redes sociales se han convertido en el panóptico del siglo XXI, pues no siempre sabemos cuándo somos observados ni quiénes lo hacen. Al fin y al cabo, el panóptico

es polivalente en sus aplicaciones; sirve para enmendar a los presos, pero también para curar a los enfermos, para instruir a los escolares, guardar a los locos, vigilar a los obreros, hacer trabajar a los mendigos y a los ociosos. Es un tipo de implantación de los cuerpos en el espacio, de distribución de los individuos unos en relación con los otros, de organización jerárquica, de disposición de los centros y de los canales de poder, de definición de sus instrumentos y de sus modos de intervención, que se puede utilizar en los hospitales, los talleres, las escuelas, las prisiones. Siempre que se trate de una multiplicidad de individuos a los que haya que imponer una tarea o una conducta, podrá ser utilizado el esquema panóptico (FOUCAULT, 2002, p. 190)

Por tanto, podría afirmarse que el panóptico opera en función de las relaciones de disciplina, en la medida que se presenta como la institución disciplinaria perfecta (FOUCAULT, 2002), institución que, a su vez, amplifica el poder a través de la vigilancia, de ahí que Foucault afirmara que vivíamos en la sociedad de la vigilancia.

En las sociedades disciplinarias, los mecanismos de vigilancia son fundamentales, pues son la única manera de garantizar que se cumpla la norma y, por tanto, de mantener el poder. Ello se consigue por medio de mecanismos de vigilancia efectivos, como la torre carcelaria descrita del panóptico. Con el fin de ilustrar esta vigilancia, Foucault recurre a describir las dinámicas instauradas en las fábricas a finales del siglo XVIII de la siguiente manera:

Recorriendo el pasillo central del taller es posible ejercer una vigilancia general e individual a la vez: comprobar la presencia y la aplicación del obrero, así como la calidad de su trabajo; comparar a los obreros entre sí, clasificarlos según su habilidad y su rapidez, y seguir los estadios sucesivos de la fabricación. (FOUCAULT, 2002, p. 133)

Para Foucault, el ejercicio de la disciplina solo es posible de alcanzar a través de una mirada vigilante, del establecimiento de “observatorios”, de “miradas que deben ver sin ser vistas” (FOUCAULT, 2002, p. 158). Por tanto, las instituciones disciplinarias funcionan, en palabras de Foucault, como un microscopio de la conducta. Al respecto de esta hipervigilancia, de estas miradas, Foucault señala que

El aparato disciplinario perfecto permitiría a una sola mirada verlo todo permanentemente. Un punto central sería a la vez fuente de luz que iluminara todo, y lugar de convergencia para todo lo que debe ser sabido: ojo perfecto al cual nada se sustrae y centro hacia el cual están vueltas todas las miradas (2002, p. 161)

Esta vigilancia cumple, asimismo, un papel pedagógico que posee entre sus funciones corregir errores y señalar las faltas, y evidenciar a quienes no saben. Esta tarea, típicamente asociada a la institución escolar tradicional, ha encontrado otros espacios de acción, por ello no es de extrañar que se haya extendido al ámbito de las redes sociales, el panóptico del siglo XXI, como las llama Constante (2013).

Todo lo anterior actúa de la mano con lo que Foucault llamó la *sanción normalizadora*, es decir, el castigo. Esta sanción es impuesta a quienes infrinjan la norma y es ejecutada por medio de “procedimientos sutiles, que van desde el castigo físico leve, a privaciones menores y humillaciones” (FOUCAULT, 2002, p. 165.). Dicho castigo tiene como función evidenciar la falta, a la vez que produce humillación. En el caso

específico de las pedagogías, el castigo pretende, además, señalar la ineptitud e identificar a los ignorantes (FOUCAULT, 2002). En síntesis, para Foucault

la penalidad perfecta que atraviesa todos los puntos, y controla todos los instantes de las instituciones disciplinarias, compara, diferencia, jerarquiza, homogeniza, excluye. En una palabra, normaliza (2002, p. 170).

Posteriormente, Foucault ampliaría su teoría referente al poder, de modo que aquella idea de un poder ejercido desde un único centro va adquiriendo un nuevo matiz. Lo anterior se explica en la noción de *micropoder*, según la cual, personas comunes se esfuerzan por perpetuar aquello que ya está normalizado e instaurado en nuestras sociedades y en nuestros cuerpos. Se trata de discursos que han sido interiorizados como verdades y que contribuyen a mantener el orden establecido, definiendo qué es correcto y qué no; es decir, somos nosotros mismos los que mantenemos, desde distintos lugares, funcionando el macropoder. En palabras de Foucault,

El panoptismo no ha sido confiscado por los aparatos de Estado, pero éstos se han apoyado sobre esta especie de pequeños panoptismos regionales y dispersos. De tal modo que, si se quiere captar los mecanismos de poder en su complejidad y en detalle, no se puede uno limitar al análisis de los aparatos de Estado solamente (...) De hecho, el poder en su ejercicio va mucho más lejos, pasa por canales mucho más finos, es mucho más ambiguo, porque cada uno es en el fondo titular de un cierto poder y, en esta medida, vehicula el poder. (1980, p. 119).

Hasta este punto, hemos expuesto los principales referentes conceptuales que sustentan nuestra propuesta investigativa; en el próximo apartado, nos referiremos a algunos de los principales antecedentes investigativos a nuestro estudio. La finalidad es contextualizar nuestra propuesta y tener una noción de las direcciones que están tomando los estudios sobre las redes sociales, especialmente aquellos orientados a aspectos discursivos.

### **3.2.3. Antecedentes: moviéndonos entre las redes**

Los estudios sobre violencia en el discurso son tan amplios como sus manifestaciones. A lo largo del tiempo, la violencia ha sido abordada desde diferentes corrientes teóricas con el afán de comprender mejor su naturaleza. Conforme las sociedades cambian, surgen también nuevas formas de violencia que exigen otras lecturas y problematizaciones. En el caso particular que nos ocupa, existen abundantes estudios sobre la violencia en redes sociales y en internet, en general. Estos estudios incluyen

reflexiones importantes en torno al *cyberbullying*, la discriminación racial o por orientación sexual, la violencia de género, el acoso y el hostigamiento sexual, entre otros. No obstante, los estudios dirigidos a comprender la violencia causada por errores de escritura en redes sociales no son muchos, por lo menos en nuestra región; dicho número se ve aún más reducido, si nos restringimos a aquellos que usan como referente teórico los aportes de la (des)cortesía verbal.

A continuación, realizaremos una breve exposición sobre algunos de los principales trabajos identificados sobre violencia y discriminación en redes sociales publicados durante los últimos cinco años. Se priorizaron estudios desarrollados en español (América Latina y España), por ser la variante lingüística con se trabajará y los concernientes a nuestro contexto regional. Con respecto a los sitios de búsqueda, se utilizaron los siguientes recursos: Digitalia Hispánica, web.b.ebscohost.com, Proyecto Muse, Proquest, Scielo y Google Scholar. Con la ayuda de palabras clave, se realizó una lectura y selección de acuerdo al enfoque específico en relación con el tema de la investigación, dando énfasis al uso de la violencia como práctica silenciadora. Los trabajos seleccionados fueron distribuidos en dos grupos: aquellos que abordan el fenómeno principalmente desde una perspectiva social, adoptando enfoques provenientes de las teorías de género y de la comunicación, y aquellos que se enmarcan dentro del análisis discursivo, haciendo uso de la pragmática y de las teorías de cortesía y descortesía verbal.

### **3.2.3.1 Estudios sobre violencia en redes sociales**

Dentro de esta primera categoría, se logró identificar que existe un grupo importante de investigaciones abocadas al estudio de las manifestaciones de la violencia de género en internet. Por tanto, comenzaremos refiriéndonos a este grupo de investigaciones que, de alguna manera, arrojan pistas importantes para la comprensión de la violencia en las redes sociales.

En primer lugar, nos referiremos a la investigación realizada por Blanco Ruiz (2014), que estudia el uso de las redes sociales como una forma de ejercer control sobre las mujeres por parte de sus parejas. Para ello, trabaja con una población adolescente entre los 13 y 18 años, de España. De acuerdo con Blanco Ruiz, estos medios perpetúan discursos, ya establecidos socialmente, que incentivan la violencia contra la mujer. Este estudio guarda una enorme relación con el efectuado por Martín Montilla, Montilla

Coronado y Romero Oliva (2016), realizado también en España, cuyo objetivo es conocer si las relaciones de pareja en jóvenes se ven influenciadas por el uso de las redes sociales y si dichas redes se convierten hoy en una nueva modalidad de violencia de pareja. Los autores concluyen que dicho espacio se convierte en una medida de control en las parejas y de violencia. Al igual que Blanco Ruiz (2015), los autores afirman que estos espacios han llegado a convertirse en una nueva forma de control y de violencia dentro de las parejas jóvenes.

Siguiendo en esa misma línea, hallamos el estudio realizado por Tajahuerce, Franco y Juárez (2018), quienes desarrollan una investigación transversal en la que analizan el *bullying* no solo en entornos digitales, sino que toman en consideración el componente de género, por lo que adoptan una metodología feminista, como la llaman los autores. En su estudio, analizan el imaginario social entorno a la figura de la mujer en medios digitales. Al igual que en los estudios mencionados anteriormente, los autores concluyen que este tipo específico de *ciberbullying* reproduce los estereotipos existentes en los espacios físicos, de modo que, en la mayoría de casos, se atenta contra la reputación de las jóvenes por medio de la difusión de contenidos. Tanto este estudio, como los descritos previamente, ponen en evidencia la forma en que estos entornos pueden convertirse en plataformas para ejercer la violencia contra ciertos sectores de la población.

Fuera de la perspectiva de género, pero siempre dentro de los estudios de violencia en redes sociales, se encuentran los estudios de Prieto, Carrillo y Lucio (2015), y Rondina (2016). El primero de ellos presenta los resultados de un estudio descriptivo y transversal efectuado en el Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad de Guadalajara, México, para identificar los procesos de ciberacoso entre la población estudiantil. Uno de los principales resultados de este estudio es desmitificar el imaginario social de que la violencia escolar y el ciberacoso se dan con mucha más frecuencia en los niveles educativos previos a la educación universitaria. En el segundo de los estudios, el autor estudia el impacto que el *ciberbullying* tiene sobre las víctimas, los agresores y los testigos de las agresiones. Se trata de un estudio exploratorio, fundamentado principalmente en datos bibliográficos científicos y académicos. Como principal conclusión, el autor propone que seguir las normas estipuladas por la netiqueta favorecería a una disminución de este tipo de agresiones.

Seguidamente, nos referiremos a la tesis de doctorado en Comunicación de Pérez Riedel (2017). Su estudio versa sobre la discriminación y violencia presente en dos blogs

de temática de diversidad sexual en Argentina. En ella, la investigadora analiza las representaciones discursivas discriminatorias y violentas sobre lesbianas, gays, bisexuales, personas trans, intersexuales y queers, en los comentarios publicados en Boquitas pintadas y Tod@s, y en los editoriales que hablan sobre esta población, publicados en los diarios Clarín y La Nación. Para ello, propone las siguientes dos preguntas de investigación: “¿Cómo se representa a las personas LGBTIQ en esos comentarios de los blogs y en los editoriales de Clarín y La Nación entre 2012 y 2015? y ¿por qué se publican comentarios groseros, discriminatorios y violentos a pesar de las condiciones de uso de cada blog y a pesar de la existencia de un moderador?” (PÉREZ RIEDEL, 2017, p. 202).

Su propuesta teórica se fundamenta en los estudios culturales latinoamericanos, particularmente aquellos vinculados al feminismo y a los movimientos LGBTQI. Su estrategia metodológica es cualitativa, principalmente *queer*, según lo detalla la misma autora en su investigación, e incluye entrevistas semiestructuradas y análisis discursivo de los comentarios publicados en los blogs. Una de las principales conclusiones de este estudio es que “el internet se prefigura como el espacio ideal para agredir a las personas por el motivo que sea” (PÉREZ RIEDEL, 2017), lo cual se hace más notorio cuando existe la figura del anonimato. De esta investigación, destacamos, de forma particular, la reflexión profunda alrededor del concepto de violencia que se manifiesta en estos entornos, y que abordamos en nuestro capítulo teórico.

### **3.2.3.2. Estudios pragmático-discursivos sobre la violencia en redes sociales**

Dentro de este segundo grupo de estudio, hemos seleccionado aquellas investigaciones cuyo objeto de análisis es la lengua en uso y que, además, adoptan, como perspectiva teórica y metodológica, los preceptos de las teorías de la (des)cortesía verbal, la pragmática o el análisis del discurso.

En primer lugar, nos referiremos al artículo “Lo siento pero me parecen horribles!!!: análisis pragmalinguístico de la descortesía en la red social Facebook”, de Vivas y Ridaó (2015). En él, se analizan las estrategias de descortesía verbal en dos corpus de publicaciones realizadas en la red social Facebook (uno público y otro privado), apoyándose, principalmente, en la propuesta teórica y metodológica de Culpeper y otros investigadores afines. Los autores concluyen, por un lado, que existe una ausencia de descortesía hiriente en los perfiles privados estudiados, en contraste con las estrategias de

descortesía que se identificaron en perfiles públicos. Por otro lado, enfatizan sobre “la necesidad de analizar la descortesía en las redes sociales teniendo en consideración estas variables: dirección o indirectión, voluntariedad o involuntariedad, pertenencia de la imagen dañada (al propio emisor o a un receptor), conexión grupal baja o alta y grado de jerarquía y familiaridad” (VIVAS y RIDAO, 2015, p. 217).

De acuerdo con la revisión bibliográfica realizada por Vivas y Ridao (2015), las redes sociales como Facebook constituyen un espacio donde las interacciones hostiles proliferan fácilmente, así como las estrategias de descortesía de censura. Según estos autores, el anonimato sería una de las principales causas o, en su defecto, “la ausencia de co-presencia física entre los interactuantes en estos contextos virtuales” (VIVAS y RIDAO, 2015, p. 218). A partir de dicha idea, el objetivo de su trabajo era comparar las estrategias de descortesía según el tipo de perfil (público o privado).

Para alcanzar su objetivo, partieron de la siguiente hipótesis: “los actos ilocucionarios claramente hostiles aparecen con más frecuencia en perfiles de carácter abierto, frente a otros tipos de descortesía que caracterizan los perfiles privados de determinados usuarios” (VIVAS y RIDAO, 2015, p. 219), justamente lo opuesto a lo que sucede en las interacciones cara a cara entre personas conocidas. Se trata de una investigación de relevancia para nuestro estudio por varias razones; entre ellas: la perspectiva teórica y metodológica empleada, el entorno analizado (Facebook), y su relativa actualidad. Si bien no aborda exclusivamente sobre aspectos vinculados con destrezas en la escrita, ayuda a comprender de qué manera los actos de descortesía son usados en las redes sociales para fustigar a sus interactuantes.

Bajo esta misma dirección, encontramos el estudio publicado por Kaul de Marlageon y Cordisco (2014), quienes estudian cómo la descortesía verbal se manifiesta en las redes sociales Facebook y Twitter, enmarcado en un contexto político en Argentina. Para ello, emplean la tipología establecida por Kaul de Margaleon (2008) para los actos descorteses de habla, así como los conceptos de afiliación exacerbada y refractariedad vinculados a la imagen de los hablantes. Estos autores parten del hecho de que la agresión verbal en las redes sociales constituye una práctica usual, por lo que las estrategias utilizadas por los usuarios buscan acusar, insultar, descalificar o atacar.

Para comprender mejor dicho fenómeno social, los autores se apoyan en las consideraciones sociológicas planteadas por Castells y en los estudios pragmático-discursivos de Yus. También parten del concepto de imagen propuesto por Goffman y su relación con los valores sociales de los individuos, para evidenciar cómo estos actos

descortesés tienen como finalidad dañar la imagen social del interlocutor. La principal conclusión a la que llega este estudio es que el espacio *on-line* propicia conductas descortesés en los interactuantes, debido a la carencia de las restricciones coercitivas que rigen en la sociedad *off-line* (KAUL DE MARLAGEON Y CORDISCO, 2014).

En la misma línea sobre estudios de descortesía, se encuentra el trabajo publicado por Fuentes Rodríguez (2009). A pesar de haber sido publicado hace 10 años, hemos decidido incorporarlo debido a los aportes que puede brindar en relación con el concepto del anonimato y su incidencia con la descortesía verbal y la violencia en entornos digitales. Al respecto, Fuentes afirma en su estudio que la máxima de sinceridad, propuesta por Grice como una marca de cortesía verbal, carece de sentido en las interacciones desarrolladas en entornos digitales. Fuentes parte de la idea de que la imagen agredida nunca es la propia, por tanto, existe una facilidad para agredir, al tiempo que se presupone que la reacción del ofendido no le afectará.

Continuando con los estudios sobre descortesía verbal, Mancera (2017) analiza casos de usurpación de identidad en Twitter como manifestaciones de descortesía verbal; para ello, realiza un análisis cualitativo de 5030 tuits. A partir de los principios de la pragmática sociocultural, la autora busca comprender las actividades de imagen realizadas por los administradores de las cuentas en que se usurpan identidades, y que tienen por objetivo vulnerar la imagen de personajes públicos. Este análisis evidencia que los mensajes difundidos en estas cuentas generan efectos negativos y constituyen manifestaciones de descortesía para las personas involucradas (el responsable del mensaje, el suplantado y los destinatarios). A pesar de que Mancera trabaja con la red social Twitter, su estudio es relevante en cuanto a la metodología de trabajo en redes sociales digitales y a la teoría utilizada para interpretar los datos.

Finalmente, encontramos el estudio publicado por Ribeiro y Araújo (2015). En su investigación, los autores realizan un estudio de caso para evidenciar cómo las redes sociales se han convertido, en nuestra contemporaneidad, en sistemas informales de acusación, configurando, por así decirlo, una especie de tribunales orientados a juzgar ciertos comportamientos. Para los investigadores, estos nuevos “tribunales” han tenido éxito debido a la rapidez con que se difunde la información en las redes sociales y su aparente democracia; además, poseen una fuerte incidencia sobre la opinión pública, hecho que se evidencia en el uso que hacen los medios tradicionales de estas plataformas.

Como punto de partida, Ribeiro y Araújo, analizan la polémica suscitada en el 2013 por la participación del músico brasileño Tom Zé en un comercial de Coca Cola.

Dicho anuncio generó una enorme cantidad de reacciones a favor y en contra. Para su estudio, los investigadores analizaron de los comentarios publicados en la cuenta oficial de este músico en Facebook. Con el fin de comprender mejor el fenómeno de acusación, se basaron en distintos estudios sobre “chismes”, hiperconexión, así como conflictos en las dinámicas de interacción.

Como perspectiva teórico metodológica, Ribeiro y Araújo se apoyan en el concepto de imagen propuesto por Goffman para el análisis de las interacciones, para quien la expresión de hostilidades se encuentra asociada la búsqueda de equilibrio en las interacciones; se trata, al fin y al cabo, de una negociación entre los interlocutores. El objetivo de esta negociación es mantener la imagen (*face*), concepto sobre el que se construye y se articula la teoría de la (des)cortesía verbal. Para Ribeiro y Araújo, esta perspectiva es esclarecedora, pues, desde su entendimiento, las redes sociales son un modo de gerenciar nuestra imagen pública.

Según su análisis, los casos de hostilidad son más frecuentes en las redes sociales, entre otras razones, por causa del relativo anonimato, que minimiza las consecuencias inmediatas, por tanto, aumenta la disposición a dañar la imagen. Al respecto, Ribeiro y Araújo mencionan que “todo acto de amenaza de imagen deslegitima interlocutores que incluso pueden ser silenciados o apartados de la interacción” (20015, p. 216, traducción propia); además, agregan que “para que una acusación tenga mayor probabilidad de éxito es necesario que exista una desigualdad de poder social entre tales grupos o individuos” (2015, p. 217, traducción propia). Como parte de sus consideraciones finales, los investigadores manifiestan que la dimensión moral desempeña un papel fundamental en estos procesos de acusación, pues, al fin y al cabo, lo que prevalece es un deseo de evidenciar la “crisis” de ciertos patrones sociales vinculados a los estilos de vida de determinados grupos.

Por otro lado, dentro de la corriente de análisis del discurso, logramos identificar ciertos estudios que versan sobre la noción de “exceso” en el discurso, el cual es empleado como una forma de ejercer censura, discriminación y violencia. En primer lugar, tenemos la investigación de Barros (2016), quien parte de la hipótesis de que los discursos intolerantes consideran “lo diferente” como un elemento de ruptura de acuerdos sociales y que van en contra del orden establecido, de ahí apunen hacia el odio, la sanción y el castigo. Ello se contrapone a los discursos de inclusión, contruidos sobre principios opuestos a los anteriores, dejando atrás cualquier idea de purismo (étnico, sexual, religioso, lingüístico, etc.).

A partir de la idea anterior, Barros examina los discursos intolerantes que aparecen en sitios web y en blogs. Su análisis la lleva a afirmar que estos se caracterizan por ser sumamente pasionales y por contar con una discursividad del exceso, apoyada, discursivamente, en recursos retóricos como hipérbolos, metáforas y metonimias. Para su análisis, la autora se basa en diversos teóricos del discurso, entre los que sobresalen Greimas y Courtés. Al ser el exceso una estrategia discursiva utilizada para fustigar, consideramos que este estudio contribuye a identificar marcas lingüísticas propias de los actos descorteses del habla.

En esa misma línea, se encuentra la investigación desarrollada por Rebs (2017). En tal estudio, la investigadora analiza las marcas de *exceso* presentes en los discursos de odio de los llamados *haters*. Según su investigación, los *haters* utilizarían las redes sociales para propagar ideologías de discriminación y violencia que generen más odio. El exceso, entendido como “la repetición o el uso exagerado de ciertas palabras” (REBS, 2017, p. 2517), se encuentra entre los recursos utilizados para dicho propósito. Su estudio se fundamenta en el análisis de los ataques sufridos por la actriz Taís Araújo en Facebook y se apoya en los postulados teóricos de Earns.

El análisis de los datos discursivos evidencia que existen excesos en “demostraciones de autoridad, en repetición de ideas y en palabras peyorativas” (REBS, 2017, p. 2512). Además, estas marcas, según la autora “parecen intensificar, legitimar y ayudar a la recirculación de una ideología de odio que busca valores como la visibilidad, la popularidad, la autoridad y la reputación” (REBS, 2017, p. 2519). Al igual que afirmamos con el estudio de Barro (2016), la noción de exceso permite identificar prácticas discursivamente violentas y comprender de qué modo se manifiestan en redes sociales como Facebook.

Finalmente, nos referiremos a dos estudios orientados al uso de la lengua en la red social Facebook y su relación con el normativismo lingüístico. El primero de ellos corresponde al artículo de Sherman y Švelch (2014), titulado “Grammar Nazis never sleep”: Facebook humor and the management of standard written language”. Es el único estudio fuera del ámbito latinoamericano que hemos incluido en nuestra revisión literaria, debido a la estrecha relación que guarda con nuestro objeto de estudio. En su trabajo, los autores analizan las reacciones de los miembros de un grupo de Facebook ante los errores de escritura de un anuncio publicitario publicado en checo por un club. Según los investigadores, las prácticas de crear grupos en redes sociales para compartir

publicaciones con errores de escritura son cada vez más comunes, y el humor parece ser uno de los recursos más utilizados a la hora de comentarlos.

Los autores concluyen que, en estos casos, el conocimiento sobre la norma se convierte en un instrumento de diferenciación social, a pesar de la libertad que ofrecen los ambientes *online* en cuanto al uso idiomático; asimismo, aseguran que el humor en estos casos adquiere un papel importante para expresar superioridad. Para ellos, el humor constituye una fuerza disciplinaria que busca mantener y legitimar ciertas normas sociales. Como se puede apreciar, se trata de un estudio altamente ligado a nuestra investigación, no solo por el ámbito en que se desarrolla (Facebook), sino por la perspectiva con que aborda el fenómeno de la escritura en redes.

Por último, en la misma perspectiva que el estudio anterior, encontramos la investigación de Bezerra y Pimentel (2016), que analizan cómo las prácticas discursivas instauradas en las redes sociales sufren un fuerte estigma con respecto al uso de la lengua, lo que deja a sus interactuantes sobreexposados y víctimas de juicios de valor. Para ello, los autores analizan los comentarios en “*fanpages*” de adolescentes en Facebook. Para estos investigadores, dichos espacios se convierten en entornos de enseñanza informal sobre el uso correcto de la lengua. Ante esta realidad, consideran necesario comprender el significado de esta práctica discursiva fuertemente respaldada por el normativismo. Para llegar a esta comprensión, se apoyan en los aportes teóricos de Recuero, sobre redes sociales; de Faraco, sobre la norma lingüística; y de Bagno, sobre el prejuicio lingüístico. Su estudio es valioso en tanto busca comprender de qué manera se impone la norma lingüística en la red social Facebook y, por consiguiente, cómo esto origina nuevas prácticas pedagógicas alrededor del uso de la lengua.

Tanto las investigaciones del primer grupo como las del segundo nos permiten ver con mayor claridad y precisión el rumbo que han tomado las investigaciones en torno a la violencia en redes sociales, así como las perspectivas teórico metodológicas adoptadas por los investigadores en sus análisis; nuestra intención es dialogar con estas investigaciones a lo largo de nuestro análisis. Es importante señalar que los trabajos realizados sobre el tema superan notablemente los que aquí han sido mencionados; sin embargo, hemos seleccionado aquellos que consideramos más pertinentes en cuanto al objeto de estudio y que, además, puedan contribuir a una comprensión más profunda del fenómeno de la violencia en redes sociales digitales.

## **4. ANÁLISIS DESCRIPTIVO CUALITATIVO**

“No eres tú, es tu ortografía”

(meme tomado de las redes)

En el presente capítulo, nos disponemos a caracterizar las condiciones en que se desarrollan las interacciones que conforman nuestro corpus, con el fin de proporcionar un contexto extralingüístico que enmarque los actos violentos que ahí se manifiestan<sup>3</sup>. Por interacción, entenderemos el intercambio directo de comentarios entre dos o más participantes en una noticia, por lo que una misma noticia puede incluir más de una interacción. Los rasgos definidos para esta caracterización son los siguientes:

- Título de la noticia
- Medio en que aparece
- Sección del medio en que se ubica la noticia: deportes, sucesos, economía, internacionales, entre otras
- Tema de la noticia en particular
- Extensión de la interacción (número de comentarios)
- Número de interactuantes
- Género de los interactuantes cuestionados por su escritura
- Género de los interactuantes que reaccionan a los errores de escritura por medio de comentarios
- Tipo de error idiomático señalado (ortográfico, léxico-semántico, gramatical...)

Con respecto a la conformación del corpus, recordamos que este está constituido por 27 interacciones, distribuidas en 21 noticias, que reúnen un total de 123 comentarios. A continuación, presentaremos una discusión general sobre las tendencias que muestran los perfiles de las interacciones, incluyendo también algunas particularidades que resultan relevantes para el análisis. Para ello, comentaremos de forma detallada cada uno de los rasgos definidos.

#### **4.1. Título de las noticias**

---

<sup>3</sup> En la sección de anexos, se han incluido los perfiles para cada una de las interacciones de forma individual. Estos aparecen en forma de tabla y consignan la información para cada uno de los rasgos establecidos.

Como parte de la contextualización de las interacciones estudiadas, hemos incluido los títulos de las noticias que enmarcan estos eventos, con la finalidad de identificar cualquier relación entre estos y las interacciones. En primer lugar, vale la pena destacar que esta investigación no tiene como foco analítico la noticia en sí, sino los comentarios y reacciones que en ella se generan, por consiguiente, nuestro estudio no contempla el contenido de la noticia para efectuar el análisis.

En relación con este punto, hemos identificado que la totalidad de los comentarios que abren las interacciones estudiadas remiten directamente al título o subtítulo de la noticia, de modo que es posible establecer una referencia anafórica entre ambos textos (el título y el comentario); es decir, no se encontraron casos de comentarios que remitan exclusivamente a datos propios del cuerpo de la noticia. De hecho, una de las acusaciones más habituales que se expresan en los comentarios es, precisamente, no haber leído la noticia y opinar solamente con base en el título.

Un ejemplo de lo anterior, se evidencia en el segundo comentario de la interacción 16 (anexo 12), cuando la hablante afirma:

“Apuesto q no pasó del titulo ni va a escuchar la conferencia de prensa ni nada oorq no le ronca el culo más q oara hablar papaya en redes”

En otros casos, los comentarios remiten a una incomprensión de lectura de uno de los interactuantes sobre el titular, tal como se aprecia en el segundo comentario de la interacción 22 (anexo 17):

“Braulio ahí está claro en el titular de la noticia, el que no lo ve ya tiene problemas de déficit de atención y los periodistas no pueden arreglarlo”.

En términos generales, podemos afirmar que los titulares constituyen el principal punto de partida para comentar una noticia y, por tanto, para originar interacciones entre los participantes. La relación entre estos comentarios y entre el título o subtítulo de la noticia se establece por medio de mecanismos textuales para la referencia anafórica, los cuales contribuyen a la cohesión y coherencia textual. Por referencia anafórica, entendemos

un mecanismo mediante el cual un elemento del texto remite a otro que ha aparecido anteriormente, denominado *antecedente*. Se establece, pues, una relación interpretativa entre dos unidades lingüísticas en la que

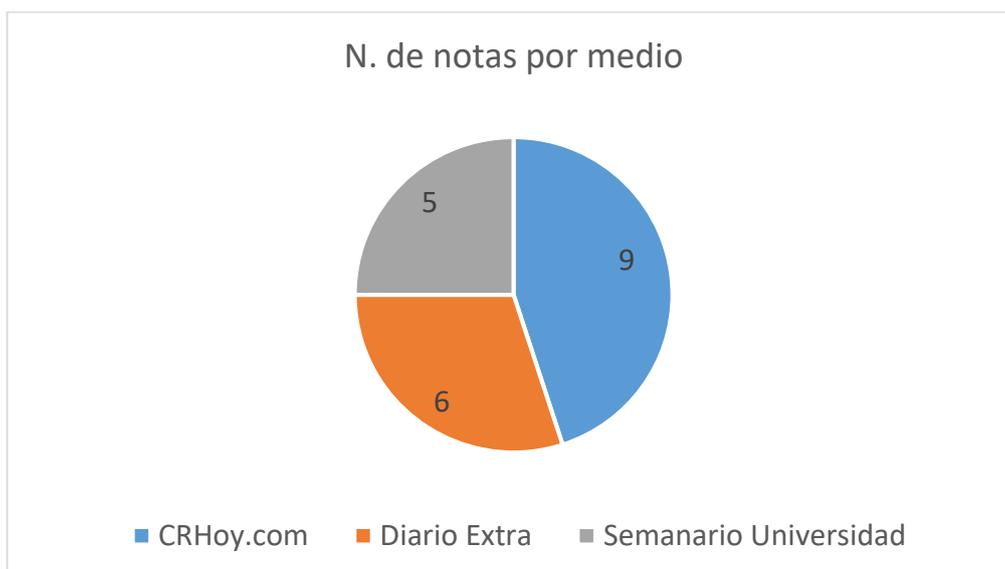
la segunda unidad adquiere sentido por su relación con la que se ha mencionado antes (CENTRO VIRTUAL CERVANTES, 2020)

En los apartados correspondientes a “sección del medio” y “tema particular”, retomaremos otros aspectos vinculados al título que permiten identificar estas otras categorías y la relación que estas guardan con los comentarios emitidos.

#### 4.2. Medio de comunicación

Como se mencionó al inicio del capítulo, el corpus está constituido por 27 interacciones, distribuidas en 21 noticias, que reúnen un total de 123 comentarios. Las noticias, según el medio de comunicación en que fueron publicadas, se distribuyen de la siguiente forma: nueve de *CRHoy.com*, seis de *Diario Extra* y seis de *Semanario Universidad* (ver gráfico 1). Esta distribución se ajusta, asimismo, a la cantidad promedio de noticias que estos medios publican en sus perfiles de Facebook, siendo *CRHoy.com* el que publica mayor número de noticias (60 por día, aproximadamente), seguido por *Diario Extra* (58 noticias diarias, aproximadamente), y finalizando con *Semanario Universidad* (18 noticias por día, aproximadamente). Este mismo orden se repite con respecto al número de seguidores, tal como se indicó en la metodología. Con respecto al tipo de interacción según el medio, no se perciben diferencias relevantes entre ellos, no obstante, profundizaremos sobre este punto en el próximo capítulo.

**Figura 2.** Distribución de las noticias por medio de comunicación



#### 4.3. Sección noticiosa

Para esta clasificación, nos basamos en la tipología establecida por los propios medios de comunicación. De esta manera, se identificaron las siguientes tres secciones (ver gráfico 2):

- Nacionales: 18 interacciones
- Internacionales: 5 interacciones
- Sucesos: 3 interacciones

**Figura 3.** Distribución de noticias por sección noticiosa



Es evidente el predominio que muestra la sección de “nacionales” sobre las otras dos categorías. Esta situación podría deberse, principalmente, a dos razones. En primer lugar, las noticias de temas nacionales conforman el mayor grupo de notas publicadas por estos medios diariamente. En segundo lugar, creemos que, debido a que esta sección abarca los temas vinculados a la política nacional, se da una mayor participación de los interactuantes, quienes muestran un fuerte interés en externar sus opiniones a favor y en contra, situación que genera roces y discusiones en la sección de comentarios.

No obstante, dicho comportamiento no es exclusivo de las redes sociales. Históricamente, la política ha desatado fuertes enfrentamientos de opinión entre los miembros de las distintas sociedades. Este rasgo controversial de la política ha sido ampliamente estudiado desde las ciencias sociales. Una de las explicaciones más extendidas para este fenómeno es el *establecimiento de alianzas* y la manera en que son percibidas. Según David Pietraszewsk, se trata de una conducta presente en la raza humana desde hace varios miles de años y que se relaciona con la supervivencia.

Pietraszewsk *et al* (2014), consideran que las estructuras políticas son herencia de las alianzas tribales. Para este grupo de investigadores, en algún momento de la evolución, nuestra especie descubrió que la fuerza bruta no era lo que conducía al poder, sino las alianzas establecidas entre los miembros de un grupo, situación que llevó a constantes enfrentamientos. Bajo esta lógica, estos investigadores sostienen que

apoyar un partido no es visto solo como una posición ante la política y creencias, sino que también, al menos implícitamente, es visto como un predictivo de la calidad y naturaleza de las relaciones que las personas tendrán con otras (PIETRASZEWSK *et al*, 2014)

Esta noción de la política se encuentra en consonancia con otras percepciones sobre este fenómeno, como la de Guzmán Mendoza (2008), quien afirma que la política, desde una visión *schmittiana*, se entiende “como una actividad de conflicto entre personas, grupos, intereses o visiones del mundo” (2008, p. 273), por lo tanto, sería normal que las controversias y discusiones siempre la hayan acompañado. En resumen, siguiendo esta perspectiva, no es de extrañar que la mayoría de las interacciones violentas, que fueron relevantes en esta investigación, se encuentren en esta sección, pues las alianzas políticas se caracterizan por ser controversiales y confrontativas.

A pesar de los datos anteriores, es importante aclarar que existen otros trabajos que han documentado manifestaciones violentas en las secciones de comentarios en redes sociales y que aparecen en secciones distintas de las aquí representadas, o bien, que giran en torno a otras temáticas. Una posible explicación de ello sería que dichos estudios no contemplan, necesariamente, las interacciones violentas centradas en el uso de la lengua. En virtud de lo anterior, podría pensarse que existen secciones más propensas que otras a presentar este tipo de violencia en particular, aunque existan otras que se caractericen por ser particularmente violentas, por ejemplo, las de carácter deportivo.

#### **4.4. Tema de la noticia**

En el apartado anterior, nos referimos a las secciones más representadas en nuestro corpus; en la presente sección, discutiremos cuáles son las temáticas sobre las que se originan las interacciones estudiadas. Para ello, definiremos, en primer lugar, los temas identificados según las distintas secciones de noticias.

**Tabla 2.** Temáticas por sección noticiosa

Nacionales	Internacionales	Sucesos
Regulación de huelgas	Políticas migratorias	Lío amoroso
Covid-19 (salud) (4)	Migración	Aparente femicidio (2)
Restricción vehicular	Sistemas de salud	
Desempeño del gobierno	Covid-19 (salud) (3)	
Religión (6)		
Situación de la mujer		
Migración ilegal (3)		
Salario presidencial		

A partir de la información mostrada en la tabla 2, podemos establecer cuatro grandes áreas temáticas: política, salud, religión y condición de la mujer. De esta forma, en orden de cantidad, los temas quedan representados de la siguiente manera:

- Salud: 8 interacciones
- Política: 9 interacciones
- Religión: 6 intervenciones
- Condición de la mujer: 4 intervenciones

Con respecto a la primera área temática, **salud**, es importante señalar que, durante el tiempo de recolección de los datos (primer trimestre de 2020), el mundo enfrentaba la pandemia ocasionada por el virus Covid-19, por consiguiente, las interacciones asociadas a esta temática se vinculan directamente al Covid-19. Esta situación extraordinaria alteró la agenda noticiosa de los principales medios de comunicación en el mundo, incluyendo Costa Rica. Por tanto, se trató de un tema que recibió una cobertura especial, acaparando la mayoría de las publicaciones durante los primeros meses de 2020. Esto produjo que el tema de “coronavirus” se convirtiera en tendencia mundial en las principales redes sociales del mundo. De hecho, una gran parte de los medios crearon secciones especiales dedicadas a cubrir el tema del Covid-19. Asimismo, noticias publicadas en otras secciones se encontraban transversalizadas por este tema.

No es de extrañar, entonces, que, al tratarse de un tema en dominancia mediática y altamente politizado, hubiera una alta participación de los interactuantes en las redes sociales. En nuestro caso particular, pudimos observar, durante el periodo de recolección

de datos, que las noticias con mayor cantidad de comentarios correspondían a aquellas concernientes al covid-19, superando, en gran medida, los comentarios del resto de las noticias. Esta situación es esperable, tomando en cuenta el enorme impacto que esta pandemia tuvo sobre la población mundial, además de las discusiones y controversias originadas por las medidas que los gobiernos y estados fueron implementando para controlar la situación. Tal como se explicó en el apartado anterior, al tratarse de un tema politizado, surgen distintas alianzas con posturas a favor y en contra, lo que origina fuertes debates e interacciones en la sección de comentarios de las noticias.

El segundo grupo temático de nuestro corpus, **política**, abarca temas legislativos, como la ley para regular el derecho a huelga; directrices gubernamentales, como la nueva propuesta de restricción vehicular emitida por el gobierno central; los resultados de la encuesta sobre el desempeño del gobierno; y problemáticas migratorias. Dentro de nuestro corpus, esta categoría es la que muestra un mayor número de interacciones, junto con la categoría salud. La tendencia a mostrar una mayor participación en los comentarios de estas noticias ya ha sido ampliamente discutida en el apartado 4.3., cuando abordamos la conformación de alianzas en los grupos sociales y cómo estas inciden en el aumento de confrontaciones.

No obstante, los temas específicos que se han registrado en nuestro corpus, dentro de esta categoría, poseen rasgos particulares que potencian su componente controversial. Por ejemplo, la aprobación de la “Ley para brindar seguridad jurídica sobre la huelga y sus procedimientos” (Ley 9808), fue quizá uno de los temas más polémicos, en materia legislativa, en Costa Rica durante el 2019, ocasionando fuertes roces entre distintos sectores sociales. De igual manera, la restricción vehicular impuesta durante la declaratoria de emergencia por causa del Covid-19 polarizó la opinión pública, pues, mientras algunos defendían la medida como una manera de mantener el aislamiento social, otros percibían este acto como una violación al libre tránsito, tal como se aprecia en los comentarios que conforman el corpus.

Por su parte, la migración de nicaragüenses hacia Costa Rica ha sido, durante las últimas décadas, uno de los temas más controversiales de la agenda política del país (ver SANDOVAL GARCÍA, 2015). Para el 2019, según datos de la ONU, la población de inmigrantes en Costa Rica superaba las 400 mil personas, es decir, más del 8% de la población total del país. De este número, más de un 70% corresponde a nicaragüenses.

Esta realidad históricamente ha dividido el país entre quienes apoyan su permanencia y quienes exigen medidas más severas en contra de este flujo migratorio.

Sin embargo, según se puede observar en las noticias de nuestro corpus y en sus respectivos comentarios, este tema adquirió un matiz particular en medio de la crisis originada por el Covid-19, especialmente por dos razones: la no implementación de medidas por parte del estado nicaragüense para contener la propagación del virus, lo que podría ocasionar el ingreso ilegal de nicaragüenses infectados en territorio costarricense, y el uso que esta población realiza de la seguridad social de Costa Rica. Dado lo anterior, no resulta extraño el fuerte debate suscitado en las redes sociales con respecto a los controles migratorios del país.

Por su parte, el tema de la **religión** ocupa el segundo lugar en cuanto a número de interacciones registradas. Las discusiones por temas religiosos constituyen un fenómeno ampliamente estudiado bajo el concepto de *intolerancia religiosa*. Esta intolerancia está presente en los países latinoamericanos, mayoritariamente católicos, y se manifiesta en los recurrentes enfrentamientos entre católicos y no católicos. Siguiendo a La Parra López (2014), esta condición podría ser una herencia de España, que, durante un extenso periodo, tuvo la religión católica como única y verdadera, viendo en la aceptación de otras prácticas un signo de debilidad e incluso de herejía. Al respecto, el autor afirma que “en el imaginario colectivo de esas sociedades existía el convencimiento de que el hereje, además de delincuente, era un agresor contra el orden de Dios, el orden social, la Iglesia oficial, la seguridad del Estado y la tranquilidad pública” (2014, p. 45). También podría atribuirse a lo que algunos autores llaman el “retorno conservador”, es decir, al fortalecimiento de los sectores conservadores, entre ellos los poderes religiosos, tal como se evidencia en la notoria presencia que han tomado en muchos gobiernos latinoamericanos. Lo anterior marca mayor presencia del ideario religioso en los medios, así como en circuitos políticos e institucionales.

En nuestro caso particular, las discusiones en las interacciones estudiadas se originan por causa de un recorrido que la iglesia católica realizó por Costa Rica con la imagen de la Virgen de los Ángeles. Esto provocó la reacción de un sector no católico, que calificó como absurdo la veneración de la imagen. A partir de este hecho, algunos creyentes católicos entraron en fuertes discusiones para defender esta práctica y, al mismo tiempo, cuestionar las iglesias protestantes y sus adeptos, a quienes califican como disidentes. Lo anterior es esperable si se toma en cuenta que la Virgen de los Ángeles es

uno de los principales símbolos de la cultura e identidad costarricenses, siendo, desde 1824, patrona del estado de Costa Rica y, por ende, una de las figuras más queridas y defendidas por la comunidad católica.

Finalmente, dentro de la categoría condición de la **mujer**, se identificaron tres noticias: la primera, sobre las labores domésticas y de cuidado que realizan las mujeres durante la pandemia producida por el Covid-19; la segunda, sobre la desaparición de una adolescente de 18 años, presuntamente asesinada; la tercera, sobre una serie de amenazas que recibió una privada de libertad por parte de un miembro de la policía penitenciaria. Los tres casos mencionados tienen en común que la condición de mujer es lo que coloca a las protagonistas de estas noticias en una posición de vulnerabilidad y, por consiguiente, como foco de las agresiones. Esto se refleja en comentarios como “a ver con que mae esta enpiernada” (primer comentario de la interacción 8, anexo 8), con el cual se sugiere que la mujer desaparecida no fue víctima de un femicidio, sino que está disfrutando de un romance, o, en la interacción 16 (anexo 12), cuando el hablante manifiesta “(...) usted es de las feministas facebookeras que no ayudan a las mujeres a salir adelante...solo tienen odio y basura en la boca”, en respuesta a una mujer que se manifiesta a favor de las declaraciones de la ministra del Instituto Nacional de la Mujer.

Cabe mencionar que estas y otras consideraciones relacionadas con el género serán abordadas con mayor detalle en los apartados 4.7 y 4.8; sin embargo, es evidente que los temas vinculados a los estudios género, feminismos, feminicidios, entre otros, generan fuertes reacciones en redes sociales. Por ejemplo, en los últimos años, se ha popularizado el término “feminazis”, para referirse a las mujeres que se posicionan como feministas o reflexionan sobre cuestiones de género; también se ha extendido el uso de la expresión “ideología de género”, como una forma de invalidar ciertos posicionamientos con respecto a la figura de la mujer. Sobre particular y sobre quiénes son los que lo usan, Vázquez afirma:

La expresión “ideología de género”, que tanto ha sido empleada en estos días para criticar los Estudios de Género, no es una categoría académica o un objeto de investigación. Como hemos visto, los investigadores e investigadoras que se dedican lo entienden justamente en el contrario: qué género no es una ideología. Para ellos, el término “ideología de género” es extraño, una anomalía. Quien habla (y mucho) en “ideología de género” son los movimientos conservadores – muchas veces con explicaciones falsas y sin fundamento. (2017, s. n.)

A partir de estos supuestos, prestaremos atención en nuestro análisis a aspectos de género en el desarrollo de las interacciones. Para dicho fin, el análisis lingüístico de los enunciados será de gran utilidad, pues en la estructura del lenguaje quedan plasmados nuestros sistemas de creencias, tal como lo sugiere Giddens (1991) al afirmar que “la lengua es el lugar en que las formas reales y posibles de la organización social y de sus posibles consecuencias sociales y políticas se definen y debaten” (p. 82).

#### 4.5. Extensión de las interacciones

Para determinar la extensión de las interacciones, se contabilizó la cantidad de comentarios que componen cada una de estas; es decir, el número de intercambios dados entre los interactuantes<sup>4</sup>.

En primer lugar, es importante señalar que 22 de las 27 interacciones estudiadas poseen entre dos y cinco comentarios; de estas 22 interacciones, 11, es decir, la mitad están conformadas únicamente por tres comentarios. Lo anterior deja ver que este tipo de intercambios suelen ser bastante breves. En los casos analizados, usualmente encontramos el comentario detonador, seguido por la crítica y la respuesta a esta. No se registra, para la mayoría de los casos, una discusión más extensa, como sí sucede cuando se debaten ideas, en cuyo caso el intercambio de argumentos genera interacciones más extensas. Un ejemplo de esta dinámica se aprecia en la interacción 9 (anexo 9):

**Pedro:** La pior aministrason de tosdos los tienpos alavista es esta nolos en cachemos costa rica

**Andrés:** Pedro la peor ortografía de todos los tiempos

**Pedro:** Lo importante q. Mas omenos se entendio. Y si no fui ala escuela

A pesar de que la mayoría de las interacciones se ajustan al esquema anterior, se registró una particularidad en las interacciones que superan los diez comentarios de extensión, pues los tres casos registrados (interacción 10, interacción 13 e interacción 14) corresponden a las noticias de tema religioso, particularmente, a la actividad organizada por la iglesia católica con la imagen de la Virgen de los Ángeles. Este rasgo sugiere que, efectivamente, el tema religioso es altamente controversial; no obstante, el análisis de dicha tendencia trasciende los límites y los objetivos de este estudio.

---

<sup>4</sup> El detalle sobre la extensión de cada una de ellas puede observarse en la sección de anexos.

#### 4.6. Perfil de los interactuantes

En este apartado, nos dedicaremos a describir algunos de los principales rasgos de los participantes de las interacciones. Específicamente, nos referiremos a la cantidad de involucrados en cada interacción y a su género, tanto de las personas señaladas por cometer el error idiomático como de quienes hacen el señalamiento<sup>5</sup>. La escogencia del género como un descriptor de los participantes obedece a que muchos de los trabajos reseñados (ver capítulo 3) lo identifican como un factor diferencial en la construcción de la violencia online, además, el corpus establecido revela que los temas de género y sexualidad son transversales en las diferentes discusiones. Con respecto a los criterios para definir el género de cada interactuante, se decidió tomar como dato cierto el género autoperseñalado por cada persona, usando los elementos constituyentes de sus perfiles (foto, nombre público y marcas gramaticales de género de autoreferenciación textual).

Con respecto al número total de interactuantes (*señalados y señaladores*), el número es de 86 personas<sup>6</sup>. En 24 de las 26 interacciones, el número de participantes no superó los cinco participantes. En la mayoría de las interacciones (quince), el número de interactuantes se limitó a dos participantes, es decir, que las discusiones se centraban solamente en dos personas. La interacción que registró un mayor número de participantes fue la interacción 10 (anexo 10), la cual también cuenta con el mayor número de comentarios, como se mencionó en el apartado 4.5.

Con respecto al género de los interactuantes y su participación en la interacción, tenemos lo siguiente:

**Tabla 3.** Género de participantes en interacciones violentas

	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
<b>Señalados</b>	17	11	28
<b>Señaladores</b>	36	22	58
<b>Total</b>	53	33	86

<sup>5</sup> El detalle particular para cada una de las interacciones se encuentra en la sección de anexos

<sup>6</sup> En algunas interacciones, hay participantes que no fueron incluidos en la contabilización de interactuantes. Esto se debe a que sus comentarios no se ajustan a ninguno de los dos roles definidos para el análisis (*señalado o señalador*), sin embargo, no fueron removidos de la interacción para mantener la coherencia interna del texto.

En la tabla 3, se muestra la división por género de los participantes de las interacciones. Para ello, fueron divididos en dos grupos: *señalados*, que refiere a quienes son cuestionados por presentar errores idiomáticos en sus intervenciones; y *señaladores*, que identifica a los participantes que comentan explícitamente sobre la capacidad de escrita de los primeros. En ambos grupos, los hombres conforman el grupo más numeroso, particularmente en la categoría de *señaladores*.

En el próximo capítulo, abordaremos con más detalle esta relación de género y el tipo de comentarios realizados, sin embargo, preliminarmente y limitándonos a nuestro corpus, podemos apreciar que la mayoría de los actos violentos analizados en esta investigación son realizados por hombres. Esta apreciación concuerda con los resultados de otros estudios similares; por ejemplo, en el 2016, se publicó en Chile el estudio “Radiografía de Odio en Twitter”, que exponía y analizaba los *tweets* más violentos publicados en esta red social durante ese año. Entre sus resultados, destacaban que un 70,3 % de los insultos eran proferidos por hombres, mientras que el porcentaje para las mujeres era de un 29,7<sup>7</sup>. Sin embargo, esta tendencia no es exclusiva de las redes sociales, sino que es una extensión de las dinámicas de violencia presentes en nuestras sociedades. Al respecto, Pérez Bernardes de Moraes, afirma

La violencia es un fenómeno universal y la disparidad en cuanto a la inclinación a este comportamiento, entre hombres y mujeres, es igualmente universal. En todo el mundo los hombres se han demostrado más violentos, practican más crímenes, van a la guerra, tienen mayor gusto por deportes violentos (2013, p. 20)

Otro ejemplo mencionado por el autor para ayudar a dimensionar esta disparidad en las prácticas agresivas son los datos demográficos de las cárceles de todo el mundo, siendo que “de los 8.570.051 presos recientes, apenas un 4.4% son mujeres mientras que un abrumador porcentaje del 95.6% son hombres” (PÉREZ BERNARDES DE MORAES, 2013, s. n.). Para otros (as) autores (as), esta tendencia responde a la socialización diferencial para hombres y mujeres en nuestras sociedades, donde algunos aprenden a colocarse en el rol de victimarios y otras en el rol de víctimas. En palabras de Segato (2003, p. 17), la violencia “recicla diariamente el orden de estatus y que, en condiciones "normales", se basta para hacerlo”.

Si bien es cierto que los datos sobre los que se apoya nuestra investigación no permiten establecer conclusiones generales al respecto, sí podemos afirmar que estos no

---

<sup>7</sup> El estudio completo puede ser consultado en [www.horadeparar.cl](http://www.horadeparar.cl)

difieren de los resultados de la literatura publicada en los últimos años sobre este tema. Por tanto, consideramos que un estudio más profundo en este sentido permitiría establecer diálogos importantes con otras investigaciones sobre la violencia en las redes.

#### 4.7. Tipo de error idiomático señalado

Con el fin de conocer cuáles son los “errores” idiomáticos más censurados en nuestro corpus, se identificó, para cada una de las interacciones, el tipo de “error” señalado en los comentarios. En la tabla 4, presentamos la taxonomía elaborada a partir de los datos y la cantidad de menciones para cada caso.

**Tabla 4.** Tipos de errores de escritura señalados

<b>Tipo de error</b>	<b>Menciones</b>
Ortográfico	21
Léxico-semántico	3
Puntuación	3
Tipográfico	1
Sintáctico	1
Lectura	1
Estilo	1

Identificar cuáles son los errores que generan más reacciones negativas en las interacciones es relevante para nuestro estudio, pues evidencia lo que en sociolingüística se conoce como *prejuicio lingüístico*, es decir, las ideas e impresiones que los hablantes tienen de los otros a partir de la forma en cómo se expresan. Con respecto al prejuicio lingüístico, González (1995) nos indica que

el lenguaje no solo nos permite establecer relaciones sociales, sino que además esta habilidad humana desempeña la importante función de proporcionar información acerca de los hablantes, y no por lo que estos dicen sino por la forma en que lo dicen (p. 716).

Según González, esto puede ocurrir porque las personas desconfían, o incluso desprecian, a aquellos que hablan de forma diferente, apoyados en la idea de que su forma propia de hablar es la más natural. Con respecto a lo anterior, es importante indicar que las variedades estándar gozan de mayor prestigio, de modo que, cuanto más se aleje un hablante de esta variedad, es más probable que le sean asociados rasgos de inferioridad.

En palabras de González, “la diferenciación interna que existe en las sociedades humanas se materializa igualmente en el lenguaje y sus variedades” (1995, p. 717).

Estos prejuicios lingüísticos se hacen evidentes en comentarios como:

- “ya se nota lo humilde y lo poco letrado, pero gracias por la aclaración” (interacción 2, anexo 2)
- “en el lenguaje se nota la educación de una persona” (interacción 3, anexo 3).

En los comentarios anteriores, es posible identificar asociaciones negativas que los hablantes establecen con el desconocimiento de las reglas ortográficas de la lengua; por ejemplo, la poca educación (formal y no formal) y el estrato social.

Estos casos representan un ataque directo a la imagen social de los interactuantes señalados, tal como será discutido en el próximo capítulo, y su única finalidad es causar una ofensa. Para Bourdieu (2001), esta violencia plasmada en el lenguaje es una violencia simbólica, que tiene como finalidad censurar y establecer jerarquías entre los interlocutores. Al respecto, este autor afirma que tales censuras solo buscan excluir ciertos agentes de los eventos comunicativos, marginalizando su participación.

Esta censura o silenciamiento, como lo hemos llamado, se aprecia en comentarios como:

- “Muy coherente su comentario. A veces es mejor no opinar” (interacción 5, anexo 5)
- “Qué falta de sensibilidad. Por lo menos deberían escribir bien, antes de opinar” (interacción 8, anexo 8)

Estos comentarios dejan entrever que, según el criterio de estos interactuantes, una persona que no domina las reglas del idioma no debería expresarse, es decir, debería mantenerse en silencio. Sobre este particular, Bourdieu sostiene que la violencia simbólica “nunca se expresa tan claramente como en las correcciones constantes” (2001, p. 26), lo que puede llevar a que muchos de estos que son corregidos experimenten angustia o incapacidad para expresarse; es, en palabras Bourdieu, “como si se vieran despojados de su propia lengua” (BOURDIEU, 2001, p. 26).

Otro punto a destacar corresponde al hecho de que, efectivamente, existe una tendencia marcada por señalar los errores en la escritura, sin embargo, estos atienden mayoritariamente al componente ortográfico. Ello puede apreciarse en el hecho de que muchas de las correcciones expuestas en los comentarios contienen gazapos. Así, por

ejemplo, en el comentario “Mae para que tanta vara con el español si escribís profesional con C ???” (interacción 7, anexo 7), se omite la coma para separar el vocativo, se prescinde de la tilde en el pronombre interrogativo “qué”, y no se colocan los signos de interrogación de apertura, lo que nos llevaría a suponer que, para este hablante, la puntuación no es tan importante como la ortografía.

Ahora bien, nuestra intención no es señalar los errores cometidos en las intervenciones, sino dejar en evidencia que los problemas ortográficos son los más censurados, en oposición a los errores de puntuación o de sintaxis. Lo anterior es probable que responda a que la ortografía posee mayor visibilidad en la escritura y a que socialmente ha sido más estigmatizada. De hecho, a partir del análisis de los comentarios, es posible establecer una relación entre cultura, educación y ortografía, siendo la deficiencia de esta última un rasgo que se entiende o se construye como ante la ausencia de las dos primeras.

En el presente capítulo, establecimos el contexto extralingüístico que acompañan las interacciones en nuestro corpus. Se trata de una caracterización necesaria para establecer un perfil de referencia sobre el lugar de habla. Fue posible establecer algunas conclusiones parciales a partir de los datos analizados en el capítulo, entre ellas: a) los títulos de las noticias son el principal punto de partida para formular los comentarios; b) la sección de “nacionales” es la que promueve una mayor participación de interactuantes, debido, probablemente, al establecimiento de alianzas políticas; c) con respecto a las temáticas, política y salud ocupan el primer lugar; en el caso de la salud, consideramos que su elevada presencia responde a la situación de pandemia originada por el virus Covid-19, incidiendo sobre la agenda noticiosa nacional y mundial; d) las interacciones más extensas se registraron en las noticias sobre religión, lo que evidencia el alto nivel de controversia que genera este tema entre la población costarricense, que vive, al igual que muchos países latinoamericanos, un retorno conservador; e) dentro del corpus analizado, es notoria una mayor participación de hombres, particularmente entre el grupo de los “señaladores”, es decir, aquellos que ejercen la censura en sus comentarios; f) finalmente, el tipo de error lingüístico más censurado es el de carácter ortográfico, debido, probablemente a su mayor notoriedad y estigmatización social.

En el próximo capítulo, nos dedicaremos a discutir cada una de las interacciones con el fin de identificar cómo se ejerce la violencia a través de las distintas estrategias de descortesía verbal.

## **5. ESTRATEGIAS DE DESCORTESÍA VERBAL**

“Si te quedas sin argumentos,  
métete con su ortografía”

(meme anónimo)

El objetivo de este capítulo es identificar y sistematizar las diferentes estrategias de descortesía verbal utilizadas por los interactuantes, en sus comentarios, al referirse a la escritura de otros participantes. Para ello, se trabajará, principalmente, con la teoría de la descortesía verbal, propuesta por Kaul de Marlangeon (2008). Este método permite no solo identificar y comprender las estrategias verbales utilizadas por los hablantes, sino también evidenciar los prejuicios lingüísticos existentes en sus discursos. El análisis se fundamenta en la revisión de los enunciados que conforman cada una de las interacciones. Para esto, se consideran aspectos léxico-semánticos, morfológicos y sintácticos, además de otros elementos contextuales o extralingüísticos que permitan acceder a otros sentidos que no puedan desprenderse meramente del análisis del signo lingüístico.

Como se mencionó en el Capítulo III, Kaul de Marlangeon ha dedicado gran parte de su producción académica a la tipificación de la descortesía en la cultura hispánica, por ello, su trabajo es de gran utilidad para estudios enfocados en el español. Su trabajo e investigaciones se apoya en los principales textos de autores clásicos, entre ellos Culpeper, quien ya fue abordado en el marco teórico y es considerado el mayor estudioso de la descortesía verbal. Dentro de la propuesta tipológica de Kaul de Marlangeon (2008), existen siete tipos de actos descorteses (ver apartado 3.1.1.4), que representan una amenaza a la imagen social del interlocutor. Estos son:

- (1) Actos formalmente descorteses animados de un propósito cortés
- (2) Actos descorteses involuntarios
- (3) Autodescortesía
- (4) Actos formalmente corteses animados de un propósito descortés
- (5) Escatima deliberada de la cortesía esperada por el oyente
- (6) Silencio abrumador
- (7) Descortesía de fustigación

A partir de dicha categorización, se analizan y sistematizan los enunciados lingüísticos que conforman los comentarios de las interacciones a estudiar. Es importante recalcar que solo se han tomado en cuenta aquellos enunciados que aluden directamente

a la capacidad de escritura de otros interactuantes. Esto significa que enunciados identificados como actos descorteses de habla, que no cumplan con el criterio establecido en la metodología, no se han incluido en el análisis, aunque podrá hacerse referencia a estos con la finalidad de enriquecer el contexto enunciativo. Lo anterior obedece a lo propuesto en los objetivos de investigación, que establecen como foco de estudio la violencia discursiva motivada por formas de expresión escrita que no se ajustan a la norma lingüística del español.

En total, 53 comentarios fueron identificados como actos descorteses de habla, según los criterios señalados. De las siete categorías establecidas por Kaul de Marlangeon (2008), solo fueron consignados casos para dos de estas:

- Descortesía de fustigación (DF): 43 casos
- Actos formalmente corteses con propósitos descorteses (ACPD): 10 casos

De este primer resultado, destaca el elevado número de casos de descortesía de fustigación, que implica, dentro de la escala utilizada, el nivel más alto de agresividad<sup>8</sup>. En los próximos apartados, se analizará, con mayor detalle, cada una de estas dos categorías, a la luz de los casos consignados.

### **5. 1. Descortesía de fustigación (DF)**

Tal como se ha venido comentando, la descortesía de fustigación se relaciona con actos directamente descorteses que tienen como finalidad única dañar la imagen del interlocutor. Se trata de una agresión verbal al “oyente” que puede llegar a incluir insultos. Kaul de Marlangeon (2008) la define como “un tipo de descortesía constituido por comportamientos volitivos, conscientes y estratégicos, destinados a herir la imagen del interlocutor para responder a una situación de enfrentamiento o desafío, o con el propósito de entablarla” (p. 262).

Después de analizar los comentarios ubicados dentro de esta categoría, fue posible identificar ciertos rasgos en común entre ellos (además del ataque a la imagen social del receptor, característica básica de estos actos). A partir de tales rasgos, los comentarios fueron agrupados en cinco categorías distintas, a saber:

1. Actos que aluden a la inteligencia o escolaridad del interlocutor

---

<sup>8</sup> En el anexo 50, se detalla la distribución de casos de descortesía identificados por interacción.

2. Actos que buscan minimizar o silenciar al interlocutor
3. Actos aparentemente neutros
4. Actos exhortativos
5. Insultos

A continuación, se analizarán los comentarios que componen el corpus, sistematizados según la categorización propuesta.

### 5.1.1. Actos que aluden a la inteligencia o escolaridad del interlocutor

Dentro de este grupo, se han incluido aquellos comentarios/enunciados que hacen referencia a las capacidades cognitivas del interlocutor o a su escolaridad, de forma directa o indirecta por medio de implicaturas. En estos actos, sobresalen términos como *analfabetismo*, *educación*, *ortografía* o *escuela*. A continuación, analizaremos en detalle algunos casos.

“**Juan:** Hola, eso es lo más inteligente que puede salir de su cerebro? un insulto? No tiene ni un argumento? Además de dejar claro su analfabetismo por su puesto” (interacción 1, comentario 3, ver anexo 1)

En este caso, el interactuante reacciona a un insulto proferido en su contra después de haber expresado una opinión política. El insulto (“**Cristian:** déjame adivinar mínimo sos un erediANO #escudero pacshit”, ver anexo 1), contiene un error ortográfico (la omisión de la “h” en “herediano”), lo que motiva a Juan a señalar el supuesto analfabetismo de su interlocutor y así dañar su imagen pública, al molestarlo y escarnecerlo. En esta interacción, tenemos una secuencia ofensa-defensa. Según Kaul de Marlangeon (2008), existen dos motivaciones básicas para recurrir a la descortesía de fustigación: la *refratariedad* o la *afiliación exacerbada*. La primera corresponde a la necesidad de ser identificado como opositor del otro y del grupo que este representa, mientras que la segunda manifiesta la necesidad de ser identificado como adepto a un grupo que debe ser defendido y que se ve amenazado; en ambos casos, la descortesía constituye un mecanismo de defensa. En el ejemplo analizado, el comentario de Cristian se encuentra motivado por la refratariedad, es decir, busca mostrarse como opositor al

grupo de los heredianos<sup>9</sup> y de los adeptos al PAC<sup>10</sup>, mientras que la respuesta de Juan podría ser vista como un caso de afiliación exacerbada, al ubicarse dentro del grupo de los “alfabetizados”, distanciándose, de tal modo, de los analfabetos.

De igual manera, dentro de este primer grupo, se encuentran comentarios que evidencian los prejuicios asociados al no dominio de la norma culta. Por ejemplo:

- a) “**Rafael:** ya se nota lo humilde y lo poco letrado, pero gracias por la aclaración (interacción 2, comentario 3, ver anexo 2)”
- b) “**América:** En el lenguaje se nota la educación de una persona (interacción 3, comentario 4, ver anexo 3)”
- c) “**Cristofer:** se nota como nunca ha leído, pero en su vida. En fin. Espero se pueda informar un poco”. (interacción 6, comentario 5, ver anexo 6)
- d) “**Cristian:** si lee como escribe dudo que comprenda” (interacción 10B, comentario 10, ver anexo 10)

En el capítulo anterior, se mencionó cómo los hablantes asocian ciertas característica, ideas o rasgos a partir de la manera en que los otros se expresan, lo que en la sociolingüística se ha denominado prejuicio lingüístico. Como afirma González (1995), obtenemos información acerca de los hablantes por las formas en que dicen las cosas y no tanto por lo que dicen. Así entonces, en los cuatro ejemplos señalados, podemos reconocer algunas de estas asociaciones. Por ejemplo, en el primer caso, una ortografía deficiente se vincula a “humildad” (usada en este contexto como un eufemismo de pobreza) y también a una escasa escolarización (“poco letrado”). En el segundo caso, se asocia un léxico soez al nivel de educación de la persona (educación vista como modales o comportamiento). Para el tercer ejemplo, las faltas ortográficas indican la inexistencia de un hábito de lectura (“se nota como nunca ha leído”). En el último de los casos, las dificultades ortográficas son asociadas a una capacidad reducida de comprensión (“si lee como escribe dudo que comprenda”). Todos estos prejuicios, asociaciones, tienen como finalidad evidenciar las carencias de sus interlocutores en un espacio público y, por tanto, causar un daño en su imagen social.

---

<sup>9</sup> Término para referirse a los habitantes u originarios de la provincia de Heredia (Costa Rica). También puede hacer alusión a los seguidores del equipo de fútbol de esta provincia.

<sup>10</sup> Partido Acción Ciudadana. Partido oficialista de Costa Rica.

Otros comentarios dentro del corpus que forman parte del grupo de la descortesía de fustigación son:

- a) “**Manuel:** Creo que aparte de tener un problema con la iglesia católica, tiene un serio problema con el diccionario y el uso de la c, z hisieron, nasido, resarle” (interacción 10B, comentario 8, ver anexo 10)
- b) “**Wilbur:** creo que denota que usted jamás ha escrito ensayos o artículo de publicación. Por otro lado, es "qué" con tilde que denota la interrogación del enunciado y tilde en la e de sé que corresponde al imperativo del verbo ser. (Que no sé si sabe qué significa)” (interacción 10B, comentario 5, ver anexo 10)

Los últimos dos ejemplos consignados representan, probablemente, uno de los debates más usuales en torno al tema de investigación: la corrección en espacios públicos virtuales. En las redes sociales, abundan opiniones encontradas referente a esta acción. Algunos defienden que corregir la escritura no constituye un acto violento, pues tiene como fin contribuir a incrementar el conocimiento del interlocutor (GONZÁLEZ, 2016; TIRIRA, 2013). Por otro lado, se encuentran quienes defienden que estas correcciones no deberían efectuarse en estos ambientes de forma pública, debido a que exponen al interlocutor al escarnio (RIBEIRO Y ARAÚJO, 2015; BOURDEU, 2001; SHERMAN Y ŠVELCH, 2014). La presente investigación se adhiere más a esta segunda posición, en el tanto que estas correcciones son interpretadas como actos que buscan dañar la imagen social de los interlocutores, evidenciando sus carencias sobre la norma de la lengua. En este sentido, vale la pena rescatar las palabras de Bourdieu al indicar que “la violencia simbólica nunca se expresa tan claramente como en las correcciones constantes” (2001, p. 26)

Al señalar errores de escritura, se asume una posición de poder que busca limitar la libertad de ciertas personas para expresarse, bajo un aparente disciplinamiento. Por tanto, el conocimiento de la norma culta permite consolidar relaciones de dominación que han sido normalizadas socialmente, constituyendo, de este modo, lo que Bourdieu llamaría un acto de violencia simbólica, marcada por las relaciones de dominación y la presencia de jerarquías. Los ejemplos mencionados evidencian una jerarquización vertical entre los participantes que enfatiza la superioridad intelectual de unos sobre otros, tal como se aprecia en el segundo comentario al indicar “denota que usted jamás ha escrito ensayos o artículo de publicación”, refiriéndose a la escritura de su interlocutor. Al respecto, Bourdieu sostiene que entre las censuras más eficaces destacan las que excluyen

a las personas de ciertos lugares de habla, al establecer un “habla de autoridad” que determina qué puede ser dicho, obligando a entender cómo operan las relaciones de fuerzas simbólicas (BOURDIEU, 2001, p. 110).

Este comportamiento correctivo remite a los conceptos de poder y disciplinamiento utilizados por Foucault y a su metáfora del panóptico de Benthan –un dispositivo que desindividualiza el poder–, al permitir que este sea ejercido por un sinnúmero de individuos; tal como afirma Foucault, “cuanto más numerosos son esos observadores anónimos y pasajeros, más aumentan para el detenido el peligro de ser sorprendido y la conciencia inquieta de ser observado” (2002, p. 187). Esta idea es compartida por Constante (2013), al sostener que las redes sociales se han convertido en el panóptico del siglo XXI, pues no siempre sabemos cuándo somos observados ni quiénes lo hacen. Cabe recordar que, en las sociedades disciplinarias, los mecanismos de vigilancia son fundamentales, pues garantizan que se cumpla la norma y se mantenga el poder. Ello se consigue por medio de mecanismos de vigilancia efectivos, como la torre carcelaria descrita del panóptico.

Para Foucault, el ejercicio de la disciplina solo es posible de alcanzar a través de una mirada vigilante, del establecimiento de “observatorios”, de “miradas que deben ver sin ser vistas” (FOUCAULT, 2002, p. 158). Por tanto, las instituciones disciplinarias funcionan, en palabras de Foucault, como un microscopio de la conducta. Esta vigilancia cumple un papel pedagógico que detecta errores y señala las faltas, además de evidenciar a quienes no poseen el conocimiento. Esta tarea, típicamente asociada a la institución escolar tradicional, ha encontrado otros espacios de acción, por ello no es de extrañar que se haya extendido al ámbito de las redes sociales: *el panóptico del siglo XXI*, como las llama Constante (2013).

Lo anterior actúa conjuntamente con lo que Foucault designó la *sanción normalizadora*, es decir, el castigo. Un castigo impuesto a quienes infringen la norma y ejecutado por medio de “procedimientos sutiles, que van desde el castigo físico leve, a privaciones menores y humillaciones” (FOUCAULT, 2002, p. 165.). Dicho castigo tiene como función evidenciar la falta, a la vez que produce humillación. Por ello, es posible afirmar que detrás de los actos de descortesía de fustigación existe una intención clara de disciplinamiento que llama a la normalización. Por la misma razón, se considera que las correcciones hechas en estos espacios públicos virtuales son actos violentos, pues su intención es el escarnio del interlocutor, que puede interpretarse como el castigo y la humillación por su falta.

El poder, como posteriormente lo afirmaría Foucault, dejó de estar descentralizado para empezar a ser ejercido por personas comunes que buscan mantener el orden ya normalizado en nuestras sociedades, definiendo qué es correcto y qué no. Se trata de micropoderes que sustentan un macropoder y que son articulados y ejercidos desde distintos lugares. Para Constante, esta noción de poder y sus consecuencias puede observarse, actualmente, en las dinámicas instauradas dentro las redes sociales. Al respecto el autor afirma que las redes sociales

sirven como agentes de producción social y cultural, pero también, como en la vida real, de reproducción de la violencia (...) no son otra cosa que el reproductor de los fenómenos que habitan y han construido a esta sociedad. Lo nuevo, lo preponderante es el hecho de que la violencia se multiplica exponencialmente, se hace viral, se ve por todos lados (...) Son el “panóptico” del siglo xxi: visibilización no solo de la violencia sino de quienes son sus actores, porque lo que se plantea es el problema de la visibilidad totalmente organizada alrededor de una mirada dominadora y vigilante como lo son las redes sociales. Ellas ponen en marcha el viejo proyecto de una visibilidad universal, que procede no ya en provecho de un poder riguroso y meticuloso como decía Foucault, sino que modifica las subjetividades, cambia los discursos, centellea en ellas el resplandor sí, de la vigilancia y el control, pero también la reubicación de la homogeneización de las subjetividades (2013, p. 121)

### 5.1.2. Actos que buscan minimizar o silenciar al interlocutor

Dentro del segundo grupo de los actos descorteses de fustigación, se han incluido aquellos comentarios que buscan dañar la imagen social del interlocutor por medio de expresiones que pretenden silenciarlos o ignorarlos, excluyéndolos, de este modo, del debate o discusión y, al mismo tiempo, descalificando sus comentarios por causa de sus habilidades de escritura. Los siguientes comentarios son ejemplos de este segundo grupo:

- a) “**Ale:** Peter, cuando a una persona le cuesta escribir imbécil ya se sabe que no vale la pena ni llevarle el hilo de la conversación” (interacción 6, comentario 3, ver anexo 6)
- b) “**Marvin:** Diego no te desgastes con una ignorante de esas, q ni sabe escribir (interacción 13, comentario 6, ver anexo 11)
- c) “**José:** Alfonso, yo me concentre en ese “HIBA” después de ahí no pude tomarle en serio nada” (interacción 27, comentario 8, ver anexo 21)
- d) “**Ana:** Por lo menos deberían escribir bien, antes de opinar” (interacción 8, comentario 7, ver anexo 8)

En los tres primeros casos, resulta relevante destacar que ninguno de los comentarios va dirigido al interactuante<sup>11</sup> que cometió el error, sino a otros participantes de la interacción. Tales comentarios invitan a ignorar al interlocutor a través de expresiones como “no vale la pena ni llevarle el hilo de la conversación”, “no te desgastes con una ignorante de esas”, “no pude tomarle nada en serio”, expresiones todas que buscan dañar la imagen social del interactuante, al minimizar la relevancia de sus comentarios. Asimismo, en estos casos, es posible identificar una afiliación exacerbada, tal como lo llama Kaul de Marlangeon, subyacente al acto de fustigación; es decir, se da una identificación de grupo entre varios participantes que se unen en contra de alguno de los miembros, en este caso, aquel que no maneja la norma.

De modo similar, actúa el último de los comentarios, al afirmar que se requiere escribir correctamente al compartir una opinión. Al igual que en los primeros ejemplos, el comentario no se realiza como una respuesta directa al interlocutor aludido, sino que se presenta como una recomendación general; esto se logra gracias al uso de la tercera persona plural en la conjugación del verbo (**deberían**), al uso de una perífrasis de modalidad deóntica (verbo deber + infinitivo, “deberían escribir”), que expresa obligatoriedad, y al uso del tiempo condicional simple (**deberían**), tradicionalmente asociado a un recurso discursivo que busca disminuir la carga impositiva en este tipo de actos de habla. El hecho de que el comentario se encuentre impersonalizado a través de este recurso lingüístico, refuerza la idea de que, efectivamente, hay un deseo por minimizar, ignorar y descalificar a los participantes que no se ajustan a la norma lingüística.

### **5.1.3. Actos aparentemente neutros**

En este tercer grupo, se han incluido actos aparentemente neutros. Por neutros, entendemos actos que no contienen en sus enunciados insultos o ataques directos al interlocutor ni emiten, abiertamente, un juicio negativo contra este, pero que, de alguna manera, dañan su imagen social. Particularmente, se han consignado comentarios que muestran una función correctiva, así como expresiones enunciativas que aluden a la redacción. En el apartado 5.1.1., se justificó que este tipo de actos de habla son interpretados como actos de descortesía de fustigación, pues forman parte de lo que

---

<sup>11</sup> Debido a la extensión de las interacciones, el hilo completo se ha omitido en esta sección, pero puede ser consultado en el apartado de anexos.

Bourdieu denomina violencia simbólica, la cual se manifiesta, entre muchas otras formas, a través de correcciones constantes a nivel discursivo. Algunos ejemplos son:

- a) “**Carol:** antes de P y B” (interacción 8, comentario 2, ver anexo 8)
- b) “**Kathy:** Luis se escribe: que valga” (interacción 23, comentario 4, ver anexo 18)
- c) “**Ernesto:** Adam, se escribe vaya, con "y"... (interacción 14, comentario 6, ver anexo 11)
- d) “**Mariana:** Ok, primero: Necia - dijeron (dijieron nunca...) - ahí - en este caso mal no se pone en mayúscula - debe de poner un "." al final de cada oración (interacción 24, comentario 3, ver anexo 19)
- e) “**Omar:** eh... esa palabra no existe nio con N ni con M” (interacción 8, comentario 3, ver a anexo 8)
- f) “**Jerry:** Que pobre redacion y ortografía..” (interacción 23, comentario 5, ver anexo 18)

Los cinco primeros comentarios remiten directamente a errores ortotipográficos, como al uso de eme (m) antes de las consonantes bilabiales pe (p) y be (b), el uso de be (b), uve (v), y ye (y), el empleo de los signos de puntuación, la conjugación verbal y uso de las mayúsculas. El sexto comentario se limita a valorar la redacción y ortografía sin aludir directamente al interactuante. Ninguno de estos comentarios hace referencia a aspectos de contenidos ni propicia un debate de ideas, sino que se limita únicamente a la corrección ortográfica, o sea, poner en evidencia el desconocimiento del interlocutor. En el capítulo anterior, ya se había hecho referencia a cómo el componente ortográfico de la lengua era el más susceptible a ser sujeto de observaciones, especialmente cuando no se comparte la opinión del interlocutor. Esto es posible de observar al contrastar los datos que conforman el corpus con otras interacciones en las que las faltas ortográficas son pasadas por alto cuando no hay posturas encontradas, tal como se aprecia en el siguiente ejemplo:

**Marianela:** Quiero contarles algo q tal es alguna madre le interese y q ami me a resultado muchísimo yo baje una aplicación de la plisia tengo unos nietos muy malcriados uno de 9 y una de 11 me faltan al respeto muy feo y sin poderlos tocar viven en mi cs se me ocurrió y puce en ese momento esa aplicación y conteste todo lo q me preguntaban como si fuera sierto y digae si mi nieto me volvió hacer una y si me la intenta hacer lo amenazó x q creo q uno se merece

respeto y la otra de 11 también le ice lo mismo oiga casi le da algo yo pence q no se lo iva a tragar pero si lo crello y la vieras mansita

**Luis Angel:** Marianela cual es?

**Gilbert:** Marianela lo que a usted le falta es autoridad

**Ileana:** Yo ya los hubiera hechado de mi casa largo malcriados a otro lado

**Juan:** Si les pega o grita la demandan.,,

El ejemplo citado forma parte de la selección de material complementario al corpus de esta investigación, debido a que, a pesar de que existen múltiples errores ortográficos en el mensaje inicial, ninguno de los comentarios de respuesta hace referencia a esta particularidad. Lo anterior puede ser explicado a partir de los conceptos de refractariedad y afiliación exacerbada propuestos por Kaul de Marlangeon (2008). El primero, como ya fue explicado, refiere al rechazo hacia un individuo y el grupo que este representa, mientras que el segundo alude a la autoidentificación con un grupo determinado y sus posiciones. Usualmente, estos procesos, que motivan los actos descorteses del habla, son desplegados cuando se discuten temas polémicos, por ejemplo, política, que atañen a distintos grupos sociales o gremiales, generando posiciones antagónicas. En la interacción anterior, el primer comentario corresponde a un relato de carácter personal que parece no constituir una amenaza para terceros, por el contrario, pareciera generar empatía, por tanto, no hay una motivación para realizar actos descorteses del habla, es decir, para atacar la imagen social de esta interactuante.

En síntesis, las interacciones presentadas en este apartado sugieren que los comentarios concernientes a los errores ortográficos tienen como fin dañar la imagen social del interlocutor cuando no se comparten sus posiciones; funcionan, por tanto, como un tipo de censura. Sobre este particular, Haverkate (1994) sostiene que “sugerir, por ejemplo, que el interlocutor está equivocado o mal informado puede implicar que es incompetente o ignorante” (p. 19), aspecto que se ve incrementado cuando las aserciones no son acompañadas por actos mitigadores, esto es, por expresiones de cortesía que reduzcan la amenaza a la imagen social, tal como sucede en los ejemplos analizados.

#### **5.1.4. Actos exhortativos**

Dentro de este cuarto grupo, se han incluido aquellos comentarios que, siguiendo la distinción propuesta por Brown y Levinson (1987), atentan contra la imagen negativa

de los interactuantes. Esta es definida como “el deseo de cada individuo a que sus actos no se vean impedidos por otros” (p. 19). Desde tal perspectiva, cualquier comentario que restrinja la libertad de acción del interlocutor constituirá una amenaza a su imagen social y será interpretado como un acto descortés. Si bien, dentro de los estudios de cortesía verbal, los actos que afectan la imagen negativa son los que recurren a más estrategias atenuadoras, en la descortesía verbal se presentan sin formas mitigadoras, aumentando su valor impositivo y, por consiguiente, su hostilidad. Algunos ejemplos de este tipo de actos impositivos son:

- a) “**Yancy:** Aprenda a escribir” (interacción 8, comentario 5, ver anexo 8)
- b) “**Ernesto:** ¿Va a llorar? Predique con el ejemplo. El pastor no ocupa su diezmo... También debería de comprarse un diccionario” (interacción 13, comentario 3, ver anexo 11)
- c) “**Andrés:** Aprenda a escribir primero y después trata de jugar de intelectual (interacción 14, comentario 7, ver anexo 11)
- d) “**Andrés:** ¡y dale! aprendé a escribir es "veS" (del verbo ver), no vez (de ocasión)” (interacción 14, comentario 9, ver anexo 11)
- e) “**Elena:** Jorge, mientras yo voy a dormir, Ud porque no va a recibir clases de ortografía?” (interacción 17, comentario 3, ver anexo 13)

Los comentarios anteriores tienen en común una intención exhortativa que ocupa un lugar central en los enunciados. La finalidad de este tipo de actos es “influir en el comportamiento intencional del oyente de forma que este lleve a cabo la acción especificada por el contenido proposicional de la locución” (HAVERKATE, 1994, p. 24). Los actos exhortativos pueden ser impositivos o no impositivos; los primeros incluyen actos como el ruego, la súplica o el mandato, mientras que los segundos abarcan actos como el consejo, la recomendación o la instrucción (HAVERKATE, 1994), aunque todos tienen en común una invasión al campo intencional del interlocutor y, por ello, constituyen una amenaza a su imagen.

Ahora bien, en los comentarios en cuestión, las exhortaciones no son necesariamente auténticas, es decir, no poseen una intención real de que la solicitud sea atendida; podría pensarse, entonces, que su uso funciona como un recurso estilístico que pretende maximizar el impacto negativo que producen los errores ortográficos cometidos por ciertos interactuantes. No obstante, estos actos buscan limitar las libertades de acción de los interlocutores cuestionados, al sugerir, entre otras cosas, que para emitir una

opinión se requiere de una escritura libre de errores, tal como se aprecia en el comentario b) (“Aprenda a escribir primero y después trata de jugar de intelectual”), actos que, como ya se mencionó, amenazan la imagen negativa del hablante.

### 5.1.5. Insultos

La descortesía de fustigación se caracteriza por constituir un ataque directo, volitivo y consciente contra la imagen social de una persona, por ello, en la escala de amenaza, ocupa el primer lugar. El ejemplo prototípico de estos actos se materializa en el insulto, como la forma más evidente de agresión verbal hacia una persona. Por tanto, en este último apartado, se consignan algunos comentarios que ilustran este tipo de actos, cuya única finalidad es agredir al interlocutor. Por ejemplo:

- a) “**David:** A parte de bruto para escribir, animal para comentar...” (interacción 8, comentario 4, ver anexo 8)
- b) “**Berny:** yo a usted con ese dinero le compraría un diccionario, y un sanipine para que se lave la boca.... Y deje de apestar” (interacción 12, comentario 2, ver anexo 11)
- c) “**Ulier:** CONECTASTE se escribe. Y la lengua no fue, fueron los dedos los que escribieron conectados al cerebro, algo que ud. evidentemente no puede hacer. Gracias” (interacción 20, comentario 3, ver anexo 16)

Los comentarios anteriores presentan una fuerte carga semántica ofensiva. Por ejemplo, en el comentario a), el uso de los vocablos *bruto* y *animal* no poseen otra función que no sea la de insultar. Según el Diccionario de la Real Academia Española, a la palabra *bruto* se le asocian significados como necio, incapaz, torpe, carente de civilidad, tosco o animal irracional, mientras que la palabra *animal* puede usarse para designar a una persona ignorante, grosera y de poco entendimiento. Por su parte, el comentario b) hace referencia a desinfectar la boca del interlocutor para que deje de “apestar”. En español, este vocablo es utilizado para indicar algo que expele un mal olor, usualmente asociado a podredumbre. La etimología de este verbo se encuentra en el sustantivo *peste* (enfermedad contagiosa que causa mortandad), por tanto, su uso puede ser interpretado como una metáfora del desagrado extremo que producen los comentarios de este interactuante, comparables solamente con el desagrado que provoca la pestilencia. Finalmente, el comentario c) es una respuesta claramente hostil ante un error ortográfico cometido por uno de los participantes de esta interacción. Hay varios elementos que refuerzan este acto de fustigación: el uso de las mayúsculas en “CONECTASTE”, lo cual constituye un gesto poco cortés según las convenciones de cortesía en entornos digitales

(*netiqueta*); la afirmación directa sobre la incapacidad intelectual de este usuario de escribir de forma correcta, afirmación que se ve reforzada mediante el uso del adverbio “evidentemente”, que funciona como un “aumentador” discursivo de la carga negativa que conlleva el enunciado; y el uso de la expresión “gracias” en el cierre del comentario, usada con propósitos sarcásticos, pues contrasta con la intención comunicativa de los enunciados que le anteceden.

Luego de haber analizado los diferentes tipos de actos asociados a la descortesía de fustigación, nos referiremos al segundo grupo identificado: actos formalmente corteses con propósitos descorteses.

## 5. 2. Actos formalmente corteses con propósitos descorteses

Este tipo de actos utiliza la cortesía como medio y la descortesía como finalidad (KAUL DE MARLANGEON, 2008), por lo tanto, la situación enunciativa es fundamental para revelar la intención real de los enunciados. Dentro de este grupo, se encuentran aquellos actos que expresan una burla a través de la ironía como principal recurso discursivo, es decir, utilizan el elogio para proferir una ofensa. Una interacción que ejemplifica este tipo de descortesía es el siguiente:

“(a) **Marcela:** Ya se sabe que en los centros penitenciarios lo que más sobra es corrompision alcahuetería con eso de que todos tienen derechos oiga hasta tienen visita de cárcel a cárcel todos los recursos que se gastan más con estas leyes que están pintadas

(b) **Mario:** Marcela que es corrompision ???

(c) **Kimberly:** Mario, nueva palabra para el diccionario” (interacción 4, ver anexo 4)

En la intervención anterior, aparece la palabra “corrompision” (en lugar de la forma *corrupción*), en el comentario (a). El uso de este término, considerado como un barbarismo<sup>12</sup>, produce que dos interactuantes reaccionen con sarcasmo y generen una burla alrededor del término, lo que constituye una amenaza a la imagen social de la primera participante. En (b), se formula una pregunta directa, sin embargo, la situación

---

<sup>12</sup> Incorrección lingüística que consiste en pronunciar o escribir mal las palabras (rae.es)

comunicativa permite deducir que no se trata de un acto de habla sincero, es decir, no busca que la pregunta sea respondida, sino que pretende resaltar el error cometido. Este acto viola la *máxima de calidad* propuesta por Grice, que “radica en la verdad o falsedad de la proposición expresada” (HAVERKATE, 1994, p. 47) y que se usa como mecanismo para generar actos corteses de habla. Esta máxima forma parte del *principio de cooperación*, propuesto por el mismo autor, que dice “haga su contribución a la conversación, allí cuando tenga lugar, de acuerdo con el propósito o la dirección del intercambio en que se halla inmerso” (HAVERKATE, 1994, p. 47). Este principio aboga, entre otras cosas, por ignorar ciertos errores en el habla cuando el contexto nos permite reconstruir el sentido de lo que se quiso expresar, con el propósito de no comprometer la imagen social de nuestro interlocutor. En (c), se emplea, de igual manera, el sarcasmo para responder al comentario (b), dando continuidad a la burla y ocasionando un daño a la imagen social de la primera participante de la interacción; para ello, hace uso de los mismos recursos del segundo comentario, los cuales violan el mismo principio y la misma máxima.

Otro ejemplo de ACPD registrado en el corpus y que muestra el uso del sarcasmo como una estrategia para dañar la imagen social es el siguiente:

“(a) **Guiselle:** Y que se sature pali la para empeorar la cituacion y el personal que trabaja deporsi ya estan muy expuestos seria fatal

(b) **Ramón:** Muy coherente su comentario!” (interacción 5, ver anexo 5)

En este caso, el interactuante de (b) formula un elogio sobre le comentario (a), aludiendo a su coherencia; no obstante, al igual que en la interacción previamente analizada, no existe una correspondencia entre el acto locutivo, aquello formalmente expresado, y el acto ilocutivo, la intención o finalidad del hablante, dando lugar a un acto indirecto de habla, es decir, un evento comunicativo en que los aspectos locutivo e ilocutivo no llegan a coincidir. La situación comunicativa, marcada por un comentario inicial confuso y con varios problemas de escritura, permite deducir que el comentario (b) no constituye un acto de habla sincero; por consiguiente, se trata, más bien, de un caso de sarcasmo o de descortesía encubierta, como lo llama Culpeper (1996), donde la cortesía solo opera en el nivel superficial, es decir, en la estructura lingüística.

Otros casos que operan bajo el mismo principio son:

(a) “**Jose:** Aquí buscando en donde dice que Jesus fundo la iglesia catolica en Roma....Y que hay que pedirle ayuda a maria....Y donde hisieron papa al apostol pedro....y bautizaron niños de meses de nasidos... y la infalibilidad del papa...y el Resarle a los difuntos...y la santa aucarestia...

(b) **Esteban:** Espero que también tenga un diccionario para que aprenda a escribir correctamente” (interacción 10A, ver anexo 10)

En este caso, el sarcasmo no opera mediante un falso cumplido o elogio, sino mediante un acto distinto: la expresión de buenos deseos. Este tipo de acto de habla se da mediante los verbos realizativos, o sea, aquellos que buscan crear un nuevo estado de las cosas o que realizan una acción, como expresar un deseo (AUSTIN, 1962). Según Dumitrescu (2008, p. 265), “este acto lingüístico se puede describir como un enunciado que el locutor dirige a su interlocutor para expresar su deseo de que un estado de cosas positivo se realice para este último”; opera como una especie de “regalo verbal” que valoriza la imagen positiva del interlocutor y refuerza el sentido de camaradería, por tanto, es considerado como un acto típicamente cortés. No obstante, Dumitrescu (2008) indica que deben darse cinco condiciones para que este acto de cortesía se dé, a saber:

1. Que el deseo sea realizable
2. Que el deseo sea sincero
3. Que sea pertinente para el destinatario (o sea, particularmente importante para el interlocutor)
4. Que se formule en el momento apropiado
5. Que ocupe una posición adecuada en el desarrollo de la interacción

A luz de las condiciones anteriores, es posible percibir que algunas de estas no se cumplen, particularmente la segunda y la tercera, siendo la número dos la más relevante para afirmar que se trata de un deseo expresado con sarcasmo, que no busca crear, de forma auténtica, un estado positivo en la situación del interlocutor ni reforzar su imagen social positiva.

En la próxima interacción, también se hace uso del sarcasmo al utilizar expresiones tomadas de contextos religiosos. Se trata de actos vinculados a los buenos deseos y que invocan con vehemencia la voluntad de Dios, adquiriendo, muchas veces, formas de ruego, como en el caso analizado. Este tipo de expresiones, según Dumitrescu (2008), forman parte habitual de la cortesía verbal hispánica, no obstante, en la interacción usada como ejemplo, la fuerza ilocutiva del acto no corresponde con el acto

locutivo, lo que genera un acto de habla indirecto que evidencia el uso de sarcasmo, tal como se aprecia a continuación:

“(a) **Yer:** Lastima plata q se gasto en llevar esa estatua vieja como q si esa cosa va tirar polvitos magico para salvar toda CR mejor vieran invertido en alcohol

(b) **Diego:** ¡Roguemos al Señor por el alma de la profesora de español de esta muchacha! Que Dios le haya perdonado...” (interacción 13, ver anexo 11)

Del comentario (b), sobresalen tres aspectos. El primero tiene que ver con el hecho de que la responsabilidad sobre los errores de escritura no recaiga sobre la interactuante de (a), sino sobre un tercero, en este caso particular, la profesora de español. En segundo lugar, resulta interesante señalar que se hable de profesora de español y no de profesor. El uso de la figura femenina adquiere un valor relevante, en tanto se sabe que esta es la forma marcada en español, es decir, que corresponde a la forma menos usual cuando el referente es indeterminado, como ocurre en este caso; por consiguiente, su uso adquiere una connotación especial que guarda relación con el sistema de valores del hablante en (b). Es difícil determinar la motivación de su uso, pero podrían esbozarse algunas posibles explicaciones, por ejemplo, que la enseñanza de esta asignatura es típicamente realizada por mujeres o, incluso, suponer que un profesor hombre habría tenido más éxito en transmitir el conocimiento. Por último, el tercer aspecto es la relación que se establece entre no haber transmitido de forma exitosa el conocimiento y cometer un pecado. Esta asociación deja ver, una vez más, el grado de importancia que este interactuante concede a la buena escritura.

Finalmente, la próxima interacción muestra, una vez más, el uso del sarcasmo como mecanismo para dañar la imagen social del interlocutor.

“(a) **Karmen:** Recuerden el covi 19 no ve si sos tico o nica Y ay un Dios q todo lo ve y jusga tanvien

(b) **Carmen:** Al menos escribes Dios con D mayúscula jaja (interacción 25, ver anexo 19)

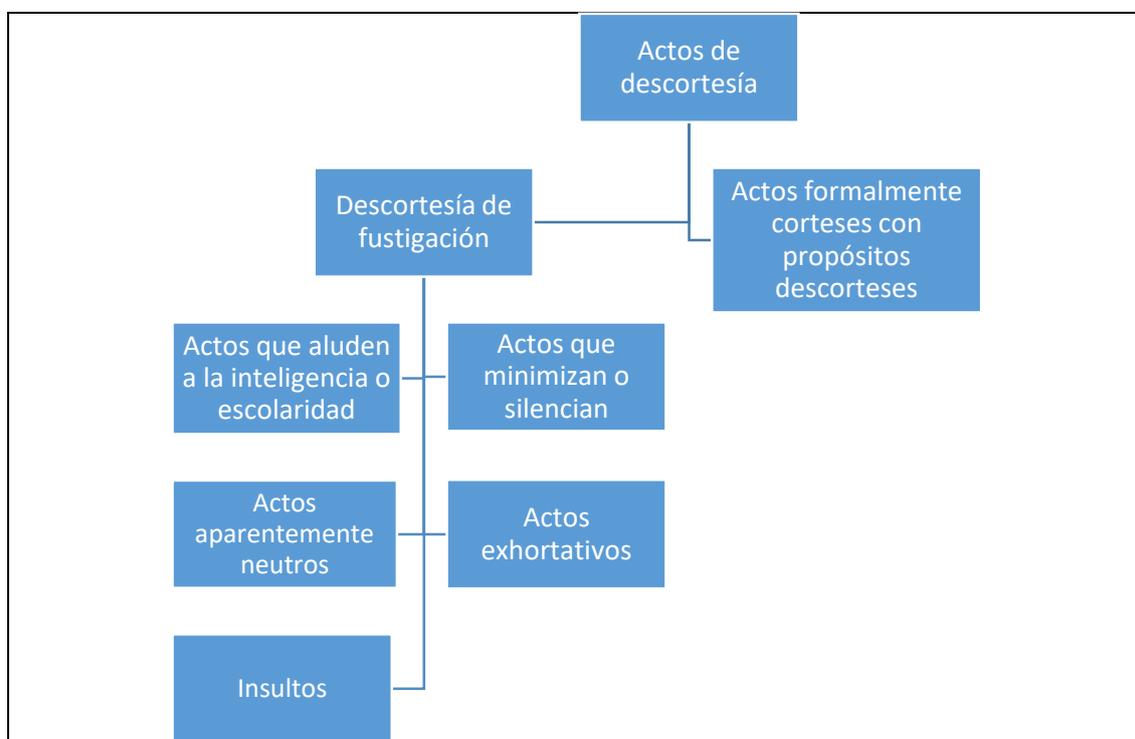
El uso de la locución conjuntiva “al menos” se usa, en español, para denotar una excepción o salvedad. Por tanto, del comentario (b), se desprende, entonces, que el único acierto en cuanto a la escritura se restringe al uso de la mayúscula en la palabra “Dios”. Remarcar este acierto, lejos de constituir un acto cortés que enfatice lo positivo de la intervención, focaliza los errores cometidos en ella; esta intención se ve reforzada

discursivamente por la presencia del elemento onomatopéyico “jaja”, que visibiliza, a nivel estructural, la intención de burla.

Para autores como Miktova (2014), este tipo de descortesía encubierta puede ser más hiriente que los actos descubiertos de descortesía, pues buscan ridiculizar al interlocutor mediante la burla y cuestionar su inteligencia. El recurso más utilizado es el sarcasmo, que consiste en una no correspondencia entre el acto locutivo y el acto ilocutivo de los enunciados, tal como se ha expuesto a lo largo del capítulo (KAUL DE MARLAGEUN, 2008; MIKTOVA, 2014).

A lo largo de este capítulo, se analizaron los comentarios identificados como actos descorteses de habla en el corpus, según los parámetros establecidos en los objetivos de la investigación. Para ello, se usó, principalmente la teoría de Kaul de Marlangeon y su tipología sobre los actos descorteses de habla en español. También se utilizaron los aportes de otros autores dedicados al estudio de la pragmática y de la (des)cortesía verbal para profundizar el análisis (CULCUPER, 1996, 2011; HAVERKATE, 1994; BROWN Y LEVINSON, 1987; MIKTOVA, 2014). En la figura 1, se muestran los tipos de descortesía identificados en el corpus.

**Figura 4.** Tipos de actos descorteses identificados



Fuente: datos propios de la investigación

La mayoría de los casos registrados corresponden a la descortesía de fustigación (43 casos), la cual se caracteriza por ser la forma más directa de agresión a la imagen de un hablante, pudiendo llegar a los insultos. Asimismo, dado el alto número de casos, fue posible establecer una subcategorización que permitió ver cuáles son los recursos discursivos más usuales para llevar a cabo estos actos. Por su parte, la segunda categoría identificada corresponde a los actos formalmente corteses con propósitos descorteses (10 casos), en esta categoría el uso del sarcasmo fue el recurso lingüístico más utilizado para dañar la imagen de los interlocutores, haciendo uso de diferentes formas lingüísticas y siendo la falta de sinceridad en los contenidos proposicionales su principal rasgo.

## **6. DINÁMICAS DE VIOLENCIA Y RESISTENCIA**

“La falta de ortografía es ignorancia”

(comentario tomado de Facebook)

En el Capítulo VI, nos proponemos establecer un diálogo con los resultados obtenidos en los capítulos IV y V, por medio de lo que comúnmente se conoce como triangulación. El objetivo es generar nuevos resultados a partir de los ya existentes, así como validar o reforzar aquellos que ya han sido presentados; en palabras de Cohen y Manion (2007), la triangulación es un “intento de mapear o explicar, más plenamente, la riqueza y complejidad del comportamiento humano al estudiarlo desde más de un punto de vista” (p. 144). Lo anterior corresponde a una integración metodológica, es decir, a una combinación de métodos en un mismo estudio, donde se hace uso de recursos provenientes tanto de enfoque cuantitativos como cualitativos con el fin de analizar un mismo fenómeno (SAMAJA, 2018). Para Samaja (2018), al establecer relaciones entre diferentes métodos es posible se hace posible contrastar dos diferentes resultados obtenidos y ponderar los resultados; se trata de un proceso que favorece su comprensión, así como la formulación de nuevos resultados.

A partir del planteamiento anterior, es posible deducir que la triangulación metodológica actúa de forma positiva en el desarrollo de una investigación, pues aumenta la confiabilidad sobre la objetividad y validez de los datos, en aquellos casos donde los resultados convergen, o bien, contribuye a identificar la fuente de las discrepancias en aquellos casos donde no hay convergencia, llevando a repensar los métodos utilizados (SAMAJA, 2018).

Tomando en consideración lo expuesto, se propone una discusión dialógica en torno al tercer objetivo investigativo, que busca indagar de qué manera se articulan las dinámicas de violencia y resistencia en estos actos verbales. Para ello, se han definido cuatro líneas de discusión organizadas alrededor de los siguientes puntos: **(1)** caracterización general de los actos de violencia a partir de los rasgos señalados en los capítulos IV y V; **(2)** visión macrosocial del fenómeno de la violencia en redes (diálogo con los antecedentes sobre violencia en redes); **(3)** rasgos de quienes sufren mayor censura; **(4)** actos de resistencia en las interacciones.

## 6.1. Caracterización general de los actos

A partir de los datos presentados en los capítulos IV y V, se procederá a esbozar una categorización general de los actos de violencia que constituyen el objeto de estudio de esta investigación. Para tal propósito, se tomará en cuenta la tipología definida a partir de la teoría de los actos descorteses de habla, así como los elementos extralingüísticos que conforman el contexto enunciativo de tales actos.

En primer lugar, según los datos generados a partir del análisis contextual, se observa que el medio de comunicación no parece ser determinante en cuanto al número de actos descorteses de habla, por lo menos no en aquellos analizados en la investigación. Esto es contrario a lo que sucede con respecto a la sección noticiosa del medio, donde se logró apreciar una tendencia significativamente mayor de interacciones descorteses en la sección denominada “nacionales”, siendo los temas vinculados a la política los que registraron el mayor número de interacciones violentas. Esta tendencia no resulta extraña si se toma en consideración que, históricamente, la política ha sido el origen de fuertes enfrentamientos entre los individuos de una sociedad. Este fenómeno, tal como se mencionó en el capítulo IV, puede ser explicado, entre otras cosas, a la luz del establecimiento de alianzas, tal como lo indica Pietraszewsk *et al* (2014), así como por la naturaleza conflictiva que define históricamente la actividad política (GUZMÁN MENDOZA, 2008). Asimismo, con respecto a la relación entre estas categorías y el tipo de acto descortés, se mantiene la dominancia de los actos descorteses de fustigación, siguiendo la tendencia general para el total de comentarios analizados.

En segundo lugar, con respecto al perfil de los interactuantes, el primer rasgo que sobresale concierne al género. La mayoría de los involucrados en estos eventos son hombres, tanto en quienes agreden como en quienes reciben la agresión, siendo el número considerablemente mayor dentro del primer grupo. Este resultado es consistente con los resultados de otros estudios sobre la violencia, que identifican a los hombres como más violentos (ver PÉREZ BERNARDES DE MORAES, 2013). Particularmente, con respecto a los tipos de actos descorteses de habla, existe una relación importante entre el género masculino y los actos de fustigación. Según se observa en los datos, aquellos interactuantes identificados bajo el género masculino muestran una mayor propensión a la descortesía de fustigación al momento de emitir un comentario descortés. En la escala de agresividad, estos actos se caracterizan por ser los más agresivos y violentos, razón

por la cual también reciben el nombre de descortesía descarnada. De 34 comentarios descorteses emitidos por hombres, 27 se ubican dentro de la descortesía de fustigación, contra 7 que fueron catalogados como actos corteses con propósitos descorteses, es decir, casi cuatro veces más. En el caso de las mujeres, también hubo una tendencia a preferir los actos de fustigación (13 casos) por encima de actos corteses con propósitos descorteses (5 casos), sin embargo, la diferencia fue menor, pues los primeros superaron por poco más del doble al segundo grupo.

En tercer lugar, tal como se ha venido señalando desde los capítulos anteriores, el componente ortográfico de la lengua es el que incita más comentarios hostiles hacia los interactuantes que incurren en faltas, probablemente por ser el más visible y, por consiguiente, el más fácil de identificar, además de ser el más estigmatizado desde la educación formal. Tal como se aprecia en el epígrafe que acompaña el encabezado de este capítulo, las faltas ortográficas, entre otras cosas, están fuertemente asociadas a la ignorancia. Según las interacciones estudiadas, otros tipos de errores (sintácticos, léxicos o de puntuación, entre otros) no parecen ser relevantes a la hora de juzgar la escritura de las personas en estos eventos, tanto así que, en muchos de los comentarios que censuran la ortografía, el interactuante incurre en otro tipo de errores idiomáticos. A la luz de los datos, pareciera que la ortografía se convierte en un elemento jerarquizador, a través del cual algunas personas son marginalizadas.

## **6.2. Visión macrosocial del fenómeno**

En el presente apartado, se establecerá un diálogo entre los capítulos precedentes, incluyendo los antecedentes sobre la violencia en redes, con la finalidad de evidenciar la manera en que este tipo de violencia se inserta dentro de un fenómeno mayor en de los entornos digitales. Para ello, haremos referencia, principalmente, a las obras de Constante (2013) y Santos (2016), sobre la violencia en redes y los discursos de odio, además de otros estudios mencionados en el estado de la cuestión y otros de publicación más reciente, como Brandão (2020).

El propósito de esta investigación ha sido dar cuenta de un tipo de manifestación violenta particular: aquella que parte de las destrezas y habilidades de escritura de los interactuantes para deslegitimar sus opiniones y dañar su imagen social. Para evidenciar este tipo de agresión, se utilizó la teoría de los actos descorteses de habla, que analiza el

daño a la imagen social, según las características discursivas formales. En el capítulo V, se discutió cómo estos actos de descortesía actúan como un tipo particular de agresión y, por tanto, de violencia, sumándose, de esta manera, al amplio espectro de manifestaciones violentas registradas en entornos digitales, particularmente en las redes sociales, y que se encuentran vinculadas al denominado discurso de odio.

Dentro del marco de la creación textual, Couto (2015) indica que, con las tecnologías digitales, los hábitos de escritura y lectura han sufrido importantes transformaciones. Además, sostiene que analizar estos cambios es necesario para “entender ciertos modos de ser y vivir en la cibercultura” (COUTO, 2015, p. 171). Para el autor, las nuevas configuraciones en la producción textual devienen en políticas y pedagogías de alfabetización digital. Estas reflexiones nos conducen a pensar que los actos hostiles aquí analizados forman parte, de igual manera, de la manera en que se vive la cibercultura, así como de las relaciones establecidas entre los interactuantes de las redes, en este caso, escritores y productores, que se encuentran atravesados por las políticas y pedagogías mencionadas por el autor. Por eso, el estudio de estas prácticas es relevante, porque contribuye a comprender cómo opera la violencia en estos espacios desde una visión sistémica del fenómeno.

Constante (2015) analiza con profundidad este fenómeno. En su obra, reflexiona sobre las estructuras de poder y de violencia manifestadas en las redes sociales, así como las exclusiones y marginalizaciones que se generan. Discute, además, cómo, en las sociedades actuales, a cada individuo se le asigna un lugar,

donde lo que importa es el *password*, la llave por medio de la cual entramos a las redes y en donde la violencia se ejerce silenciosa, pertinaz, casi indolora, porque ella se ejerce a través de actos de red, como son la exclusión, el escamoteo, la disipación y, finalmente, la desaparición (p. 10)

Justamente, los comentarios analizados en esta investigación, bajo la forma de actos descorteses, han revelado cómo, a través de ellos, se dan procesos de exclusión, al deslegitimar ciertas participaciones; de escamoteo, al eliminarse algunos comentarios; de disipación, al ignorar contenidos enunciativos; y, finalmente, de desaparición, vista como consecuencia última de estos actos de habla, a través de los cuales no solo se marginaliza el valor enunciativo del comentario sino a la persona que lo verbaliza.

Para Constante (2015), las redes sociales sirven como agentes reproductores de la violencia social, por lo cual su existencia no constituye la causa de sus manifestaciones, sin embargo, señala que existe un matiz que debe ser considerado al estudiar este fenómeno: el carácter exponencial con que se multiplican y viralizan estos actos, haciendo que “todos” quieran participar de ella. Asimismo, añade que

las redes mismas son violentas, ellas imponen conductas, formas de ver y de pertenecer al mundo, hacen virales fotografías o videos, son los medios mismos de la reproductibilidad sin límites, pero, al mismo tiempo, forman y conforman (CONSTANTE, 2015, p. 120).

Lo anterior ha producido que este tipo de violencia pase formar parte de nuestro cotidiano y, por ende, esté siendo normalizada, dificultando su reconocimiento, a la vez que modifica nuestra subjetividad, como indica el autor. Por eso, no sorprende que, en muchos de estos eventos, los interactuantes justifiquen sus reacciones bajo el argumento de que se trata de actos correctivos que buscan promover buenos hábitos de escritura.

La violencia como tal, en estos entornos digitales, ha sido estudiada bajo el concepto de *discurso(s) de odio*, expresión que se ha popularizado en los últimos años a raíz de las manifestaciones discursivas violentas en las redes sociales. Según Santos (2016), el discurso de odio se define “como el conjunto de palabras que tiende a insultar, intimidar o acosar personas en virtud de su raza, color, etnicidad, nacionalidad, sexo o religión o que tiene capacidad de instigar la violencia, odio o discriminación contra tales personas” (p. 8). Además, señala que este discurso se caracteriza por un menosprecio hacia determinados grupos, que son descalificados o minimizados debido a diferentes prejuicios (SANTOS, 2016). No obstante, a la definición anterior, podríamos añadir otros grupos que son sistemáticamente violentados, como aquellas personas que viven en condiciones de pobreza, las que cuentan con estudios formales reducidos, o las que presentan limitaciones para ajustarse a la norma de la lengua escrita. En nuestro caso particular, es posible constatar, a partir de los datos analizados, que este último grupo es constantemente descalificado en función de los prejuicios lingüísticos existentes, principalmente aquellos que vinculan las faltas ortográficas al poco conocimiento y a la ignorancia, como se evidenció en los capítulos IV y V.

En esta misma línea, Souza, Valentim y Canal (2017) argumentan que, a pesar de los problemas de acceso que aún existen a las tecnologías digitales por ciertos sectores de la población, estas favorecen la “libertad de expresión”, sin embargo, con dicha libertad,

también han surgido polarizaciones y extremismos, pues “esta capacidad de compartir en cualquier lugar y con rapidez muchas veces es usada de forma incorrecta por quien disemina discursos de odio que puedan promover otros discursos despreciativos y actos de violencia” (SOUZA, *et al*, 2017, p. 121), violencia que puede ser simbólica y discursiva, tal como ha quedado retratado en las interacciones estudiadas, donde aquellos que son blanco de violencia y exclusión son considerados diferentes (SOUZA, *et al*, 2017). En términos de los autores,

el acto discriminatorio acontece como indicativo de que no hay solo una diferencia entre las personas, sino una desigualdad entre dos posiciones, o sea, uno que es supuestamente superior, aquel que expresa el odio, e el otro inferior, aquel que es objeto de hostilidad y rechazo. Al humillar personas o grupos sociales se indica que estos no son dignos. (SOUZA, *et al*, 2017, p. 129)

La cita anterior refleja la jerarquización existente entre los interactuantes estudiados en esta investigación. A través del análisis de los comentarios, es posible comprobar como aquellos que corrigen o señalan los errores de escritura se posicionan un lugar de superioridad con respecto a quienes comenten las faltas, censurándolos, desacreditándolos, ignorándolos o silenciándolos, en suma, excluyéndolos simbólicamente de aquellos espacios de interacción y estimulando a otros a cometer también actos discursivos violentos, que tienen como propósito humillar y dañar la imagen social de sus interlocutores.

En los antecedentes expuestos en el capítulo III, se presentó una sistematización analítica de algunos estudios recientes sobre violencia discursiva en redes sociales, especialmente aquella motivada por “errores” en la escritura de sus participantes y por el prejuicio lingüístico asociado a variedades menos prestigiosas de la lengua. Particularmente, se detectó que un número importante de los estudios disponibles estaban enfocados en el análisis del *cyberbullying* (TAJAHUERCE, FRANCO Y JUÁREZ, 2018; RONDINA, 2016), la discriminación racial (BARROS, 2016) o por orientación sexual (PÉREZ RIEDEL, 2017), violencia de género (BLANCO RUIZ, 2014; MARTÍN MONTILLA, MONTILLA CORONADO Y ROMERO OLIVA, 2016), y acoso y hostigamiento sexual (PRIETO, CARRILLO Y LUCIO, 2015). Los estudios dirigidos a comprender la discriminación sufrida por las personas que no dominan la norma de la lengua escrita no son muchos, por lo menos en nuestra región, sin embargo, existen antecedentes importantes que discuten fenómenos de descortesía y violencia discursiva

en entornos digitales (VIVAS Y RIDAO, 2015; KAUL DE MARLAGEON Y CORDISCO, 2014; MANCERA, 2017; RIBEIRO Y ARAÚJO, 2015; SHERMAN Y ŠVELCH, 2014).

Es posible encontrar importantes puntos de encuentro entre los estudios presentados anteriormente y la presente investigación, particularmente con respecto a las formas en que se ejerce la violencia discursiva, así como los mecanismos de exclusión y marginalización. En este sentido, coincidimos con el estudio de Bezerra y Pimentel (2016), el cual indaga cómo las prácticas discursivas instauradas en las redes sociales sufren un fuerte estigma con respecto al uso de la lengua, dejando a sus interactuantes sobreexposados y víctimas de juicios de valor. Desde su perspectiva, redes sociales como Facebook se convierten en espacios informales para la corrección lingüística, amparados en un normativismo tradicional, donde, aquellos que tienen menos destrezas quedan expuestos al linchamiento público, tal como lo indican Ribeiro y Araújo (2015). Por tanto, consideramos que esta investigación no solo dialoga con todas investigaciones, sino que suma una pieza más al complejo engranaje de la violencia ejercida en las redes sociales.

### **6.3. ¿A quiénes estamos violentando?**

Este apartado busca introducir una pregunta que surge, de forma natural, en el transcurso de este estudio: ¿quiénes están más expuestos a sufrir los actos de violencia aquí analizados?, es decir, ¿quiénes podrían constituir la población con la que estamos trabajando? Si bien es cierto que todas y todos estamos expuestos constantemente a la violencia en las redes sociales y que cualquiera podría convertirse en víctima de alguna de sus manifestaciones (CONSTANTE, 2013), no se puede negar que existen poblaciones más vulnerables y propensas a sufrir agresiones en estos espacios. En los apartados anteriores, se discutió cómo la violencia en las redes sociales no es propia ni particular de estos entornos, sino una continuidad de lo que se vive en los espacios *offline* (CONSTANTE, 2013; SOUZA *et al*, 2017), por consiguiente, no es de extrañar que exista una correspondencia entre la población violentada en ambientes *offline* y *online*; en otras palabras, no estaríamos ante dos poblaciones distintas, sino ante una misma población que establece prácticas de interacción en ambos entornos.

Los datos presentados en los capítulos anteriores, sugieren, por lo menos a nivel discursivo, que existe una relación implícita entre clase social (pobreza), ignorancia y

errores de escritura. Esta relación resulta importante de destacar, pues alude a un grupo que ha sido históricamente silenciado en la arena pública: las clases populares o menos favorecidas. Por tanto, la supuesta democratización que ofrecen las redes sociales, vistas como aquellos lugares donde todos tienen voz, se ve fragilizada por el disciplinamiento impuesto dentro de las mismas redes, por personas que, como afirma Constante (2013), han hecho de las redes sociales el panóptico del siglo XXI, donde el poder es ejercido con la finalidad de mantener el orden y proteger el *status quo*, donde cada uno tiene un lugar de pertenencia del que no debería salir. En palabras de Ficoseco (2018), con el estudio de estos espacios, se proporciona una mirada que contempla todo un sistema histórico y que “implica que esas relaciones están atravesadas por las relaciones de poder y posiciones sociales naturalizadas” (p. 17). Por tanto, profundizar sobre estas relaciones es fundamental, pues, tal como lo afirma la autora, estas permiten comprender

los modos en que la sociabilidad contemporánea se ve atravesada por las tecnologías, tanto en su dimensión empírica de intervención o relación material con dispositivos como en aquella dimensión de intervención cualitativa en los modos de transitar, habitar, concebir y valorar tanto a nosotros mismos como a las relaciones y personas cuyas trayectorias se encuentran con las nuestras (FICOSECO, 2018, p. 9)

Lo anterior nos hace pensar en estas personas como “sujetos a silenciar”, sujetos que no tienen –e históricamente no han tenido– derecho a tomar la palabra; se trata, como se mencionó al inicio de la investigación, de una “democracia silenciadora”.

Si bien es cierto que este estudio no permite establecer a ciencia cierta las características demográficas de las personas involucradas, sí permite inferir los imaginarios sociales que operan detrás los discursos, develando, de esta forma, las asociaciones anteriormente descritas y, por tanto, la necesidad de “llamar al orden” ante cualquier intento por revelarse. Tales imaginarios sociales, se hacen evidentes a través de comentarios como “ya se nota lo humilde y lo poco letrado”, “en el lenguaje se nota la educación de una persona”, “se nota como nunca ha leído, pero en su vida”, “aprenda a escribir primero y después trata de jugar de intelectual”, “señas de que usted fue a la escuela pero la escuela no paso por usted”, entre otros. En dichos comentarios, la relación entre los errores de escritura, la ignorancia y la pobreza revela los prejuicios lingüísticos que operan en el cotidiano, tanto *online* como *offline*, y que responden a procesos históricos que se han ido consolidando con el paso del tiempo.

Esta exclusión social que sufren las clases menos favorecidas es abordada por diferentes autores. En el estudio titulado “Relatos silenciados... pobreza y exclusión social”, Cordero y Rocca (2007) ya hablaban de la pobreza como un fenómeno multidimensional y complejo, que trasciende las carencias materiales. Para las autoras, la pobreza es estructural e histórica, y se caracteriza por la imposibilidad de la inserción social, entre otras razones, por la falta de acceso a una educación de calidad. Todo ello conlleva a que los pobres vivan marginados e invisibilizados, además de ser vistos como ignorantes. Por su parte, Rodríguez Molina (2003), expone cómo los pobres, debido a su condición de pobreza, históricamente han sido despojados de toda credibilidad, convirtiéndolos en objeto de desconfianza. En palabras del autor, “su total carencia cultural le hace de alguna manera irredento para poder participar del orden social” (p. 1), de ahí que el pobre sufra aislamiento y exclusión social.

La pobreza y, por tanto, la exclusión social, es un fenómeno histórico, estructural y sistémico, que atraviesa las más variadas prácticas sociales, creando un imaginario social colectivo que alimenta nuestros discursos y perpetua nuestros prejuicios, por ello, no es de extrañar que, detrás de los comentarios analizados en esta investigación, se develen juicios de valor sobre las personas que los escriben, pues las asociaciones establecidas son asociaciones históricas.

#### **6.4. Actos de resistencia**

A pesar de que, en la mayoría de las interacciones estudiadas, no se registraron reacciones o respuestas directas de las personas señaladas por sus faltas idiomáticas hacia los señaladores, sí se identificaron tres casos en los que hubo una respuesta a la censura o señalamiento. Tales casos contrastan con el silencio que imperó en el resto de las interacciones. Estas reacciones podrían ser interpretados como actos de resistencia, es decir, como una fuerza contraria al mandato de conservar el *status quo*, que busca marginar y silenciar a ciertos grupos poblacionales. Consideramos importante destacar estos actos, pues, a lo largo de la historia, han surgido movimientos contestatarios que buscan revelarse contra los órdenes establecidos, situación que también se ha registrada

en los ambientes *online* y dentro de las redes sociales. A continuación, presentamos los casos registrados<sup>13</sup>:

- (1) “**Pedro**: Lo importante q. Mas omenos se entendio. Y si no fui ala escuela” (Interacción 9, ver anexo 9)
- (2) “**Adam**: Conocimientos puede tenerlos cuaquiera pero el arte de pensar es el regalo más escaso de la naturaleza. No necesito escribir bien para saber que ustedes son un par de brutos jodiendo la vida a mi solo me entretiene” (Interacción 14, ver anexo 11)
- (3) “**Laura**: Sonia, no sea grosera... Es muy feo restarle atención a un comentario sólo porque está mal escrito... uno no sabe las circunstancias de cada persona, el porqué escribe con faltas de ortografía... Sería bueno, sólo animar a la personas que se instruya, pero sin bullyng” (Interacción 27, ver anexo 21)

En los casos anteriores, se consignan las tres reacciones identificadas ante los señalamientos por usos “inadecuados” del idioma. En el caso de (1) y (2), quienes reaccionan son las personas señaladas, mientras que, en el caso (3), es una tercera persona quien interviene en defensa de una de las interactuantes agredida. En el caso (1), el interactuante reconoce su falta de escolaridad y resalta que lo importante es que su mensaje haya sido comprendido. Este acto es relevante, pues cuestiona el hecho de que la forma tenga supremacía sobre el contenido, es decir, invierte los valores asignados típicamente por los interactuantes, según los cuales, el argumento pierde valor en función de la estructura. En esta misma línea, podríamos ubicar el comentario (2), cuyo interactuante se defiende de las críticas hacia su escritura argumentando que el conocimiento y “el arte de pensar” son cosas distintas. De acuerdo esta perspectiva, los conocimientos sobre la norma de la lengua escrita no implican o suponen una capacidad analítica o reflexiva mayor, razón por la cual la estructura quedaría en segundo plano.

Finalmente, el comentario (3) corresponde a una tercera persona que interviene, en una de las interacciones, con el fin de cuestionar que se señalen las faltas ortográficas en estos entornos. Según la perspectiva de esta interactuante, censurar tales faltas es un acto grosero hacia el hablante y no debería ser una razón para restarle atención a los comentarios de ciertas personas. En su intervención, hace referencia a las circunstancias

---

<sup>13</sup> Los hilos completos de las interacciones pueden ser consultados en los anexos para tener un mayor contexto conversacional.

que pueden llevar a desconocer la norma de la lengua y establece una relación directa con el *bullying*; es decir, para esta interactuante, tales actos constituyen un modo de agresión o acoso hacia las personas que “escriben mal”. No obstante, cabe destacar que, en su comentario, manifiesta que debería “animarse” a estas personas para que se “instruyan”. Esta aclaración podría ser interpretada como valoración de la forma sobre el contenido; en otras palabras, el mandato social para expresarse correctamente y apegado a las normas sigue latente, en tanto estas personas deben ser instruidas.

Como se mencionó al inicio del apartado, estos comentarios son relevantes, pues rompen el silencio registrado en el resto de las interacciones. A través de tales intervenciones, los interactuantes destacan su derecho a opinar y a manifestarse, por tal motivo, son percibidos como actos de resistencia. Cabe destacar que, en las redes sociales, existen otras manifestaciones que han sido vistas como actos de resistencia y que han sido analizadas en distintos estudios. Por ejemplo, Mazzini y Fico seco (2020) analizan los actos violentos manifestados en los comentarios de Facebook de medios de comunicación argentinos. Particularmente, las autoras estudian las reacciones hacia las formas actuales de militancia feminista, que son asociadas, por sus detractores, a la inmoralidad y, por tanto, se convierten en blanco de múltiples ataques. En la misma línea, se encuentra el estudio de Carmo y Couto (2017), que analiza las narrativas del “yo” utilizadas en las redes sociales de internet para promover el feminismo, visibilizando la causa que defiende dicho movimiento a través del ejercicio de nuevas prácticas pedagógicas en los entornos online.

Los casos anteriores no son casos aislados. En los últimos años, han surgido, en las redes sociales, movimientos contestatarios que buscan visibilizar diferentes causas y cuestionar órdenes preestablecidos que han sido normalizados en nuestras sociedades; por ejemplo, durante el año 2020, surgió un movimiento internacional denominado #LasVidasNegrasImportan, a causa del asesinato de un joven negro estadounidense por parte de un policía en los Estados Unidos. Este movimiento, sirvió como un espacio para denunciar y visibilizar diferentes manifestaciones de racismo que existen en el mundo en la actualidad, lo que generó fuertes debates y discusiones entre distintos grupos poblacionales. Incluso, dentro del ámbito del idioma y de la escritura, hace algunos años, se empezó a utilizar en España el vocablo “hoygan” para referirse a las personas que escribían con faltas de ortografía. Se utilizaba como un insulto para descalificar a aquellas personas que participaban en foros de discusión sin dominar las reglas ortográficas. Como

respuesta a este movimiento, emergió un nuevo movimiento denominado “No imprta q este scrito asi”, cuyo objetivo era cuestionar que se descalificaran ciertas intervenciones por la forma en que estaban escritas (EL PAÍS, 2012; GARCÍA, 2014). Aunque dicho movimiento no tuvo la fuerza o la repercusión de otros movimientos articulados dentro de los espacios online, constituye un antecedente claro de una reacción ante la censura y silenciamiento que sufren las personas que no se ajustan a la norma.

Este fenómeno de movimientos contestatarios es estudiado por Souza, Valentim y Canal (2017), quienes analizan los cambios en las relaciones sociales a partir de las transformaciones tecnológicas, particularmente aquellos que suponen procesos de exclusión y de discriminación, dentro de la supuesta “democratización” ofrecida en los espacios digitales. Para las autoras, estos entornos han potenciado la polarización social, generando, más bien, espacios antidemocráticos, marcados por extremismo ideológico. Como consecuencia de ello, la colaboración en red acaba quedando reducida para las personas que comparten nuestros mismos intereses (*filtragem bolha*). No obstante, las autoras reconocen la importancia de las redes sociales en la articulación de movimientos sociales subversivos, al afirmar que estas “constituyen un espacio adecuado para que actores sociales se organicen, creen estructuras y divulguen sus objetivos y, con ello, surja un movimiento o manifestación” (SOUZA et al, 2017, p. 126). Es probable que, en muchas ocasiones, estos movimientos lleguen a las calles y se conviertan en temas de discusión cara a cara, aumentando su valor y su impacto social. En palabras de las autoras, las redes sociales son mucho más que agentes de movilización social, las redes “también fomentan en las personas la libertad de expresión que las vuelven capaces, principalmente, de reivindicar sus derechos y compartir el mismo propósito con los demás” ((SOUZA et al, 2017, p. 126).

A lo largo de este capítulo, se estableció un diálogo entre los resultados obtenidos en los capítulos anteriores y también con otros estudios abocados al análisis y comprensión de la violencia, exclusión y marginalización en entornos digitales. Se inició con una caracterización formal sobre la manera en que opera este tipo de violencia particular en las interacciones analizadas; en segundo lugar, se estableció una relación de pertenencia de estos actos a un fenómeno mayor asociado con silenciamientos y marginalizaciones sociales más amplias, para, posteriormente, indagar sobre las identidades ocultas de las víctimas de estos actos violentos. Finalmente, se presentó una breve reflexión sobre, lo que podría denominarse como actos de resistencia, que buscan

cuestionar el *status quo* que pretende mantener social establecido a través de procesos de vigilancia y de disciplinamientos. El ejercicio propuesto en este capítulo, permitió evidenciar que el fenómeno analizado forma parte de un engranaje mayor que busca mantener el poder y ejercer el control sobre determinados grupos sociales, sin embargo, también evidenció la existencia de cuestionamientos a dicho sistema, lo que constituye un intento por apropiarse de dichos espacios de habla.

## **CONCLUSIONES**

En esta investigación, se analizaron los actos de violencia y censura ejercidos contra las personas que no se ajustan a la norma culta de la lengua escrita, específicamente en la red social Facebook. El estudio se centró en el análisis de veintisiete interacciones verbales, tomadas de las cuentas de Facebook de tres medios de comunicación costarricenses: *CRHoy*, *Diario Extra* y *Semanario Universidad*. El análisis se realizó desde la teoría de los actos descorteses de habla (Kaul De Marlangeon y Culpeper), y se apoyó en los aportes sobre la violencia simbólica de Bourdieu y en el concepto de disciplinamiento de Foucault y Constante. Metodológicamente, se siguieron los lineamientos propios de la pragmática discursiva para el análisis de los enunciados, y de la lingüística de corpus para el trabajo con datos extraídos de medios digitales. Entre los principales hallazgos, sobresale la censura que sufren las personas que no dominan la norma de la lengua escrita, particularmente en el ámbito de la ortografía, la cual está asociada a distintos prejuicios lingüísticos. Con respecto a los actos descorteses de habla, se evidenció que los más frecuentes son aquellos que utilizan el insulto y el sarcasmo como medio para dañar la imagen social del interlocutor.

En este capítulo, presentaremos las conclusiones obtenidas a partir del desarrollo de la investigación, la cual se enmarca dentro de un fenómeno social más amplio, según se evidenció en estado del arte. Dicho proceso de revisión bibliográfica permitió apreciar el rumbo que han tomado los estudios sobre la violencia en las redes sociales y las problemáticas que inquietan a las investigadoras e investigadores del área actualmente. Además, sirvió como un punto de partida para formular las interrogantes que orientaron nuestro estudio, así como proponer nuevas perspectivas de abordaje. Tanto el estado de la cuestión como el marco teórico resultaron solventes para la investigación, en función de los objetivos establecidos.

Con respecto a los resultados obtenidos del análisis del corpus, presentaremos las conclusiones derivadas para cada uno de los objetivos establecidos. En primer lugar, se logró establecer un contexto extralingüístico para las interacciones analizadas, a partir del trabajo realizado entorno al primer objetivo específico. La elaboración de este contexto permitió crear un perfil de referencia sobre el lugar de habla en que se generan y circunscriben las interacciones estudiadas. En este sentido, se concluyó, en primer lugar, que los títulos de las noticias son el principal punto de partida para formular los comentarios; que las secciones de “nacionales” son las que promueven una mayor participación de interactuantes, debido al establecimiento de alianzas políticas, las cuales operan como un mecanismo sobre el que se articula la censura y se promueve la violencia.

Este aspecto coincide con los principios de afiliación exacerbada y refractariedad propuestos por Marlangeon (2008), y que sirven como sustento para comprender los actos descorteses del habla.

Asimismo, se logró concluir que las temáticas de política y salud son las más comentadas; que las interacciones más extensas se registraron en las noticias sobre religión, lo que evidencia el alto nivel de controversia que genera este tema entre la población costarricense, que vive, al igual que muchos países latinoamericanos, un retorno conservador; que existe una mayor participación de hombres, particularmente entre el grupo de los “señaladores”, es decir, aquellos que ejercen la censura por medio de sus comentarios; y, finalmente, que el tipo de error lingüístico más censurado es el de carácter ortográfico, debido, probablemente a su mayor notoriedad y estigmatización social. Esta concepción de “escritura errada” se centra en el dominio de la ortografía, dejando de lado otros aspectos del uso de la lengua. Lo anterior es probable que responda a que la ortografía ha sido más estigmatizada socialmente, principalmente desde la escolarización, donde se da un énfasis especial a este componente de la lengua. De forma paralela, no podemos ignorar el papel crucial que desempeñó la situación de pandemia provocada por el Covid-19, que incidió en un elevado número de interacciones alrededor de noticias cuya temática era la salud y que creó polarizaciones en la población, particularmente en torno a las medidas de contingencia adoptadas por el gobierno.

Con respecto al segundo de los objetivos específicos, se analizaron los comentarios identificados como actos descorteses de habla en el corpus, según los parámetros establecidos en la metodología de la investigación. Para ello, se utilizó, principalmente, la teoría de Kaul de Marlangeon y su tipología sobre los actos descorteses de habla en español. También se utilizaron los aportes de otros autores dedicados al estudio de la pragmática y de la (des)cortesía verbal para profundizar el análisis (CULCUPER, 1996, 2011; HAVERKATE, 1994; BROWN Y LEVINSON, 1987; MIKTOVA, 2014).

Se concluyó que la mayoría de los casos registrados corresponden a la descortesía de fustigación (43 casos), caracterizada por ser la forma más directa de agresión a la imagen del hablante, llegando, en algunos casos, a los insultos directos. Dentro de este primer grupo, se propuso una subcategorización que permitió evidenciar cuáles son los recursos discursivos más usuales para llevar a cabo estos actos, de forma tal que fue posible establecer las siguientes categorías: (1) actos que aluden a la inteligencia o escolaridad del interlocutor; (2) actos que buscan minimizar o silenciar al interlocutor;

(3) actos aparentemente neutros; (4) actos exhortativos; (5) insultos. A continuación, presentamos una breve sistematización de cada uno de estos.

En el subgrupo (1), se incluyeron los comentarios que hacían referencia a las capacidades cognitivas del interlocutor o a su escolaridad, sobresaliendo el uso de términos como *analfabetismo*, *educación*, *ortografía* o *escuela*. Dentro del subgrupo (2), se consignaron los comentarios que dañaban la imagen social del interlocutor por medio de expresiones que buscaban silenciarlos o ignorarlos, excluyéndolos del debate y descalificando sus comentarios por causa de sus habilidades de escritura. En el subgrupo (3), se encuentran los comentarios que poseen una función correctiva o expresiones enunciativas que refieren a la redacción. Este tipo de actos de habla son interpretados como actos de descortesía de fustigación, pues forman parte de lo que Bourdieu denomina violencia simbólica, manifestada a través de correcciones constantes a nivel discursivo. Dentro del subgrupo (4), se incluyó cualquier comentario que restrinja la libertad de acción del interactuante por medio de actos impositivos. Finalmente, en el subgrupo (5), se incluyeron aquellos comentarios con una fuerte carga semántica ofensiva, es decir, insultos o improprios directos hacia el interlocutor, cuya única finalidad es dañar su imagen social.

El segundo tipo de descortesía que se identificó corresponde a los actos formalmente corteses con propósitos descorteses (10 casos). En esta categoría, el uso del sarcasmo fue el recurso lingüístico más utilizado para dañar la imagen social de los interlocutores, haciendo uso de diferentes formas lingüísticas y siendo la falta de sinceridad en los contenidos proposicionales su principal rasgo. En estos casos, los elogios o cumplidos son utilizados como mecanismos para insultar al interlocutor, por tanto, el análisis de la situación enunciativa, así como de algunos rasgos lingüísticos es fundamental para develar la intención real de los enunciados. Este tipo de descortesía encubierta puede resultar más hiriente que los actos descubiertos de descortesía, pues busca ridiculizar al interlocutor mediante la burla y cuestionar su inteligencia Miktova (2014).

Para el desarrollo del tercer objetivo específico, se estableció un diálogo entre los resultados obtenidos en los dos primeros capítulos analíticos con los resultados derivados de otros estudios sobre violencia, exclusión, marginalización y actos de resistencia en entornos digitales. En primer lugar, se realizó una caracterización formal sobre la manera en que opera este tipo de violencia particular en las interacciones analizadas. En segundo lugar, se estableció una relación entre estos actos con un fenómeno mayor asociado a

silenciamientos y marginalizaciones sociales más amplios. Se concluyó que los actos de descortesía actúan como un tipo particular de agresión y de violencia, por tanto, forman parte de un espectro mayor de manifestaciones violentas en entornos digitales, particularmente en las redes sociales (aunque no es exclusivo de estas).

Las manifestaciones anteriores también se encuentran vinculadas al denominado discurso de odio, que forma parte de la multiplicidad de voces coexistentes dentro la cibercultura. En este sentido, se concluye que, en las redes sociales, al igual que en los ámbitos *offline*, a cada persona se le asigna un lugar, y que existen mecanismos de vigilancia para que este orden no se altere. Tal como afirma Constante (2015), las redes sociales funcionan como reproductores de la violencia social, por lo cual estas no son la causa de las agresiones que ahí se ejercen o de los procesos de exclusión y marginalización que se dan, sin embargo, su carácter exponencial multiplica y viraliza estos actos, por ello su estudio es necesario.

Posteriormente, se indagó sobre las identidades de las víctimas de los actos violentos. Los datos analizados sugieren que existe una relación implícita entre clase social (pobreza), ignorancia y errores de escritura. Ello nos conduce hacia un segmento poblacional históricamente silenciado: las clases populares o menos favorecidas. En este sentido, la democracia atribuida a las redes sociales se rompe ante los procesos de disciplinamiento impuestos por personas que actúan desde las mismas redes, perpetuando, de esta manera, silencios históricamente constituidos. Por consiguiente, la relación entre pobreza y exclusión se reafirma como un fenómeno estructural y sistémico que se ha extendido a los ambientes *online*, lugar donde continúa alimentando los prejuicios develados en este estudio.

Finalmente, se elaboró una breve discusión sobre aquello que hemos denominado actos de resistencia; es decir, actos que, cuestionan el *status quo*, con el fin de escapar del llamado al orden y de los procesos de vigilancia y de disciplinamiento instaurados en las redes. Se concluye que tales actos de resistencia pueden ser interpretados como intentos concretos por apropiarse de estos espacios de habla. Asimismo, fue posible determinar que, a través de estas formas de resistencia, se invierten los roles tradicionales (donde la forma parece tener más valor que el contenido), con el fin de reafirmar la importancia de que todas las voces tengan un lugar y puedan ser escuchadas, independientemente de que escapen de los patrones preestablecidos.

A partir de las anteriores anotaciones y del análisis realizado en esta investigación, es posible afirmar que la visibilización y problematización de esta forma de

silenciamiento contribuye no solo a comprender mejor esta manifestación de violencia, sino que nos lleva a repensar el uso que se hace de las redes sociales, entendiendo estas como espacios que potencializan el diálogo y el intercambio de ideas, pero también como espacios de control social. De igual modo, este estudio favoreció la comprensión de otros fenómenos subyacentes a estos actos de violencia y censura, como los prejuicios lingüísticos asociados a las distintas formas de escritura; el derecho a juzgar las destrezas lingüísticas de los otros en espacios públicos; la relación entre la forma y la validez que se le asigna a una opinión o comentario; los tipos de errores lingüísticos más estigmatizados; o, incluso, la autoatribución de agredir al otro bajo una creencia de superioridad, entre otros.

Asimismo, vale destacar que este estudio abre un posible frente investigativo dialógico con otros estudios que abordan la violencia en las redes desde el análisis de las dinámicas producidas por los algoritmos, tema muy discutido actualmente y que podría arrojar resultados muy pertinentes para la comprensión macro del fenómeno. Desde la perspectiva de estos estudios, los algoritmos tienden a propiciar situaciones de violencia, sobre todo, en ambientes de redes sociales, con el fin de capturar la atención de las personas por más tiempo, mediante la generación de emociones negativas fuertes. Dos trabajos que abordan estos temas son los realizados por Lanier (2020) y Cheng *et al* (2017), donde se analizan como la exposición constante a la violencia y a situaciones de agresión genera reacciones violentas. Por tanto, la agresión que vemos en las redes sociales no es casual, sino que responde a una intención clara y estructural que busca su permanencia dentro de las dinámicas de interacción.

De igual manera, es importante destacar aquí que nos encontramos ante un fenómeno que guarda una estrecha relación con la gran área de la Educación. Como hemos visto, con las prácticas discursivas presentes en estos entornos digitales, emergen nuevas pedagogías, nuevas formas de disciplinar. Por consiguiente, nuestra labor es reflexionar sobre ellas y sobre su incidencia en la configuración de las dinámicas sociales que son atravesadas por estos discursos. La educación trasciende las aulas y los procesos de aprendizaje están presentes en todas nuestras prácticas, incluyendo las más cotidianas. Como señalan Martínez y Hernández (2018), la educación siempre media entre las personas y las redes sociales, razón por la cual es vital comprender el acto educativo que subyace en esa relación. Tal hecho se ve intensificado si tomamos en cuenta otros elementos preponderantes en nuestro estudio, como la alfabetización, las nuevas formas de disciplinamiento, la norma, el prescriptivismo lingüístico y los actos de comunicación

e interacción, estos últimos regulados por ciertos patrones de comportamiento, que podríamos asociar a la reciente integración de las redes sociales en nuestras acciones pedagógicas (COUTO, 2012).

Finalmente, es posible afirmar que, a través del análisis de los comentarios recopilados, se evidenció que existe una tendencia, entre aquellos que corrigen o señalan los errores de escritura, a posicionarse en un lugar de superioridad con respecto a quienes comenten las faltas, censurándolos, desacreditándolos, ignorándolos o silenciándolos; en suma, excluyéndolos simbólicamente de aquellos espacios de interacción, mientras animan a otros a cometer y perpetuar también actos discursivos violentos, que tienen como propósito no solo dañar la imagen social de sus interlocutores, sino de marginarlos.

## REFERENCIAS

- AUSTIN, John. **How to do things with words**. Oxford: Oxford University Press, 1962.
- BARROS, Diana Luz. Estudos Discursivos da Intolerância: O Ator da Enunciação Excessivo. **Cadernos de Estudos Linguísticos**, v. 58.1, p. 7–24, 2016.
- BEZERRA, Benedito; PIMENTEL, Renato. Normativismo linguístico em redes sociais digitais: uma análise da fanpage língua portuguesa no facebook. **Trab. Ling. Aplic.**, v. 55,3, p. 731–755, 2016.
- BLANCO-RUIZ, María Ángeles. Implicaciones del Uso de las Redes Sociales en el Aumento de la Violencia de Género en Adolescentes. **Comunicación y Medios**, n. 30, p. 124-141, 2014.
- BONILLA, Maria Helena. Formação de professores em tempo de web 2.0. En: FREITAS, Maria Teresa (org.). **Escola, tecnologias digitais e cinema**. Juiz de Fora: Editora UFJF, 2011, p. 59-87
- BOURDIEU, Pierre. **La dominación masculina**. Barcelona: Anagrama, 2000.
- BOURDIEU, Pierre. **¿Qué significa hablar?** Madrid: Akal, 2001.
- BRANDÃO, Cleyton. Os discursos de ódio na cibercultura. **Revista entreideias: educação, cultura e sociedade**. Salvador, Bahia: UFBA, 2020. Disponible en: <https://portalseer.ufba.br/index.php/entreideias/article/view/30484/21871>
- BROWN, Penélope; LEVINSON, Stephen. **Politeness: Some Universals in Language Use**. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.
- BUSTAMANTE, Javier. Poder comunicativo, ecossistemas digitais e cidadania digital. En: SILVEIRA, Sérgio Amadeu (Org.). **Cidadania e redes digitais**. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil: Maracá – Educação e Tecnologias, 2010, p. 11-35.
- CARMO, Quesia Silva do; COUTO, Edvaldo Souza. #PrimaveraDasMulheres – O florescer do feminismo nas redes sociais. **Cadernos de Educação**. Salvador, n. 57, p. 27-44, jul/dez 2017

CASTELLS, Manuel. **La era de la información: Economía, sociedad y cultura**. Vol. 1 La sociedad red. Madrid: Alianza Editorial, 1998.

CHENG, Justin; BERNSTEIN, Michael; DANESCU-NICULESCU-MIZIL, Cristian; LESKOVEC, Jure. Anyone Can Become a Troll: Causes of Trolling Behavior in Online Discussions. ACM. Stanford University, p. 1217-1230, febrero 2017  
<https://doi.org/10.1145/2998181.2998213>

COHEN, Louis, MANION, Lawrence. **Research Methods in Education**. Londres: Routledge Falmer, 2007.

CONSTANTE, Alberto. La violencia en las redes o la banalización de la violencia. En: CONSTANTE, Alberto (coord.). **Violencia en las redes sociales**. México: Estudio Paraíso Facultad de Filosofía Universidad Nacional Autónoma de México, p. 111-128, 2013.

CORDERO, Verónica; ROCCA, Marcela. **Relatos silenciados... pobreza y exclusión social**. Santiago, Chile: Editorial Forja, 2007.

COUTO, Edvaldo Souza. Educação e Redes Sociais, cada vez mais conectadas. **Educação**. Instituto Claro. Setiembre, 2012. Disponible en:  
<https://www.institutoclaro.org.br/educacao/nossas-novidades/noticias/educacao-e-redes-sociais-cada-vez-mais-conectadas/>

COUTO, Edvaldo Souza. Vida privada na esfera pública: narrativas de corpos e sexualidades nas redes sociais digitais. **Revista entreideias**. Salvador, v. 4, n.1, p. 163-183, 2015.

CRYSTAL, David. **Language and Internet**. Inglaterra: Cambridge University Press, 2006.

CULPEPER, Jonathan. Towards an anatomy of impoliteness. **Journal of Pragmatics**, n. 25 (3), p. 349-367, 1996.

CULPEPER, Jonathan. **Impoliteness: using language to cause offence**. Inglaterra: Cambridge University Press, 2011.

DELEUZE, Guilles. Post-scriptum sobre las sociedades de control. **Polis**, n. 13, 2006.

Disponible en: <http://journals.openedition.org/polis/5509>

DISTINTAS LATITUDES. Medios periodísticos y universidades en América Latina:

¿Quiénes? ¿Cuándo? ¿Por qué?, 31 de mayo de 2018. Disponible en:

<https://distintaslatitudes.net/explicadores/>

DUMITRESCU, Domnita. La expresión de buenos deseos hacia nuestro prójimo: ¿un acto de habla cortés automático? **Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español**, Barcelona, Ariel, p. 265-283, 2004. Disponible en:

<http://www.cervantesvirtual.com/obra-visor>

EL PAÍS. La ortografía puntúa en Internet. España, 2 de enero de 2012. Disponible en:

[https://elpais.com/diario/2012/01/02/sociedad/1325458801\\_850215.html](https://elpais.com/diario/2012/01/02/sociedad/1325458801_850215.html)

ESCANDELL VIDAL, M. Victoria. **Introducción a la pragmática**. 1a ed. Barcelona: Editorial Ariel, 1996.

FINKEL, Lucila; GORDO, Ángel; GUARINO, Ariana. La investigación en las redes sociales: una propuesta metodológica. **Actas del XI Congreso Español de Sociología**, v. III, p. 787–795, 2013.

FERNÁNDEZ, Manuel. La noción de violencia simbólica en la obra de Pierre Bourdieu: una aproximación crítica. **Cuadernos de Trabajo Social**, v. 18, p. 7-31, 2005.

FICOSECO, Verónica. **Género y tecnologías digitales: La experiencia en entornos virtuales de aprendizaje**. Argentina: Universidad Nacional de Quilmes, 2018.

FOUCAULT, Michel. **Microfísica del poder**. España: Edissa, 1980.

FOUCAULT, Michel. **Vigilar y castigar: nacimiento de la prisión**. 1a ed. Buenos Aires: Siglo XXI Editores, 2002.

FUENTES RODRÍGUEZ, Catalina; ALCAIDE LARA, Esperanza. **Manifestaciones textuales de la descortesía y agresividad verbal en diversos ámbitos educativos**. Andalucía, España: Universidad Internacional de Andalucía, 2009.

GARCÍA, Elsa. No imprta q este scrito asi. **El país**. España, 19 de marzo de 2014.

Disponible en:

[https://elpais.com/sociedad/2014/03/19/actualidad/1395260730\\_025818.html](https://elpais.com/sociedad/2014/03/19/actualidad/1395260730_025818.html)

GIDDENS, Anthony. **Modernity and self-identity: Self and Society in the late Modernd Age**. Londres: Stanford University Press, 1991.

GONZÁLEZ, Isabel. Lengua, prestigio y prejuicios lingüísticos: Algunas consideraciones sobre el español. En: **Revue belge de philologie et d'histoire**, tomo 73, fasc. 3, 1995. Disponible en: <https://doi.org/10.3406/rbph.1995.4032>

GONZÁLEZ, Gala. Corregir o no corregir los errores ortográficos ajenos en las redes. En: **Palabras a medias: Creación y tratamiento de textos**. 2016. Disponible en: <http://www.pampalabrasamedida.com/corregir-no-corregir-los-errores-ortograficos-ajenos-en-las-redes/>

GRICE, Paul. Logic and conversation. En: COLE, Peter y MORGAN, Jerry (Eds.). **Speech Acts (Syntax and Semantics 3)**, Nueva York, Academic Press, p. 41-58, 1975.

GUZMAN MENDOZA, Carlos Enrique. La política como objeto de reflexión. **Revista de Derecho**, n. 30, p. 268-298, 2008

HAVERKATE, Henk. **La cortesía verbal: estudio pragmalingüístico**. Madrid, Gredos, 1994.

HAMMERSLEY, Martin. **What is qualitative research?** Londres, Bloomsbury Academic, 2012.

HAN, Byung-Chul. **Topologia da violência**. São Paulo, Editora Vozes, 2019.

KAUL DE MARLAGEUN, Silvia. Tipología del comportamiento verbal descortés en español. En BRIZ-GÓMEZ, Antonio; HIDALGO-NAVARRO, Antonio; ALBELDA MARCO, Marta; CONTRERAS, Josefa y 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, p. 254-266, 2008.

KAUL DE MARLAGEUN, Silvia; CORDISCO, Ariel. La descortesía verbal en el contexto político-ideológico de las redes sociales. **Revista de Filología**, 32; p. 145-162, enero 2014.

- KAUL DE MARLAGEUN, Silvia. Contribuições para o estudo da descortesia verbal. En: TINOCO CABRAL, Ana Lúcia; ROBOREDO SEARA, Isabel, y GUARANHA, Manoel Francisco (orgs.). **Descortesia e cortesia**. Expressão de culturas, São Paulo, Cortez Editora, p. 93-108, 2017a.
- KAUL DE MARLAGEUN, Silvia. Tipos de descortesia verbal y emociones en contextos de cultura hispanohablante. **Pragmática sociocultural**, 5 (1); p. 1-17, 2017b
- LA PARRA LÓPEZ, Emilio. Intransigencia y tolerancia religiosa en el primer liberalismo español. **Mélanges de la Casa de Velázquez**, 44-1, p. 45-63, 2014. DOI: 10.4000/mcv.5486
- LANIER, Jarron. **Diez razones para borrar tus redes sociales de inmediato**. España: Debate, 2020.
- LATINOBARÓMETRO. Latinobarómetro 2018: resultados por sexo y por edad. Estudio n° LAT-20183386. Costa Rica, 2018.
- LEECH, Geoffrey. **Principles of Pragmatics**. Londres: Longman, 1983.
- LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. Ed. 34. São Paulo: Loyola, 1999.
- MANCERA, Ana. La usurpación de la identidad con fines paródicos en la red social Twitter: ¿manifestaciones de descortesia verbal? **Rilce**, v. 33, n. 2, p. 537–565, 2017.
- MARTÍN MONTILLA, Ariadna et al. Una modalidad actual de violencia de género en parejas de jóvenes: las redes sociales. **Educación XXI**, v. 19 (2), p. 259–278, 2017.
- MARTÍNEZ PACHECO, Agustín. La violencia. Conceptualización y elementos para su estudio. **Política y Cultura**, n. 46, p. 7-31, 2016
- MARTÍNEZ, Ana y HERNÁNDEZ, Nayesia. **Redes sociales, comunicación y Educación**. Caracas, ABediciones/Ucab, 2018.
- MAZZINI, C.; FICOSECO, V. Mujeres, militancia feminista y redes sociales. **Question/Cuestión**, v. 2, n. 66, p. e485, 29, mayo 2020. Disponible en: <https://perio.unlp.edu.ar/ojs/index.php/question/article/view/6061/5410>
- MIKTOVA, Adriana. El ataque verbal encubierto. **Más allá de las palabras**. Sofía, Editorial Universitaria San Clemente de Ojrid, 2014.

O'REILLY, Tim. What Is Web 2.0: Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software. 2005. Disponible en:

[www.oreilly.com/pub/a/web2/archive/what-is-web-20.html](http://www.oreilly.com/pub/a/web2/archive/what-is-web-20.html). Consultado: 03 mar. 2019.

PARODI, Giovanni. **Lingüística de corpus**: de la teoría a la empiria. Frankfurt: Iberoamericana Vervuert, 2010.

PEREZ BERNARDES DE MORAES, Thiago. ¿Por qué los hombres presentan un comportamiento más agresivo que las mujeres? Por una antropología evolutiva del comportamiento agresivo. **Revista da Associação Portuguesa de Sociologia**, 06, 2013. En: <https://revista.aps.pt/pt/category/revistas/revista-06/>

PÉREZ RIEDEL, Magalí. **Discriminación y violencia en dos blogs lgbtiq**. 2017. Tesis (doctorado en Comunicación) – Facultad de Periodismo y Comunicación Social, Universidad Nacional de la Plata, Argentina, 2017.

PIETRASZEWSKI, David; COSMIDES, Leda; TOOBY, John. The Content of Our Cooperation, Not the Color of Our Skin: An Alliance Detection System Regulates Categorization by Coalition and Race, but Not Sex. **PLoS ONE** 9(2), 2004. En: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0088534>

PRIETO QUEZADA, María Teresa; CARRILLO NAVARRO, José Claudio; LUCIO LÓPEZ, Luis Antonio. Violencia virtual y acoso escolar entre estudiantes universitarios: el lado oscuro de las redes sociales. **Innovación educativa**, v. 15, n. 68, p. 33–47, 2015.

PRIMO, Alex. Enfoques e desfoques no estudo da interação mediada por computador. **Limc**, Porto Alegre, n. 45, 2005. Disponible en: [http://www.ufrgs.br/limc/PDFs/enfoques\\_desfoques.pdf](http://www.ufrgs.br/limc/PDFs/enfoques_desfoques.pdf)

PRIMO, Alex. O aspecto relacional das interações na Web 2.0. **E- Compós**, Brasília, v. 9, p. 1-21, 2007.

REBS, Rebeca. O excesso no discurso de ódio dos haters. **Fórum Linguístico**, v. 14, p. 2512–2523, 2017.

RECUERO, Raquel. Atos de ameaça a face e a conversação em redes sociais na internet. Disponible en: [www.raquelrecuero.com](http://www.raquelrecuero.com), 2013

RECUERO, Raquel. **A conversação em rede**: Comunicação Mediada pelo Computador e Redes Sociais na Internet. 2 ed. Porto Alegre: Editora Sulina, 2014.

RIBEIRO, José Carlos; ARAÚJO, Lisienne. **Tribunal do Facebook**: um estudo sobre sistemas de acusação nos sites de Redes Sociais. Em: RIBEIRO, José Carlos; BRAGA, Vítor; SOUSA, Paulo. Performances interacionais e medições socioteóricas. Salvador: EDUFBA, 2015.

RODRÍGUEZ MOLINA, José. La pobreza como marginación y delito. **Gazeta de Antropología**. Granada, España, artículo 14, 2003. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10481/7329>

RONDINA, João Marcelo; MOURA, Julia Lucila; DOMINGUES, Mônica. Cyberbullying: o complexo bullying da era digital. **A Revista de Saúde Digital e Tecnologias Educacionais**, Fortaleza, CE, v. 1, n. 1, p. 20-41, jan./jul. 2016.

ROJAS, Elena. La norma hispánica: prejuicios y actitudes de los argentinos en el siglo XX. **II Congreso Internacional de la Lengua Española**: el español de la sociedad de la información. Valladolid, España: Centro Cervantes, 2001.

RUEDA, Ana y PANO, Ana. Las redes sociales como corpus de estudio para el Análisis del discurso mediado por ordenador. **Humanidades Digitales**: desafíos, logros y perspectivas de futuro. *Janus*, Anexo 1, p. 305-315, 2014

SANDOVAL, Carlos. **No más muros**: exclusión y migración forzada en Centro América. 1. ed., San José, Costa Rica: Edit. UCR, 2015

SANMARTÍN, José. **La violencia y sus claves**. 6. Ed. Madrid: Ariel, 2013. Paginación irregular.

SANMARTÍN, José. ¿Qué es la violencia? Una aproximación al concepto y a la clasificación de la violencia. **Revista de Filosofía**, n. 42, p. 9-21, 2007

SANTAELLA, Lucia. **Culturas e artes do pós-humano**: da cultura das mídias à cibercultura. 2 ed. São Paulo: Paulus.

SANTIAGO MUNOZ, Ana. La sociedad de control: una mirada a la educación del siglo XXI desde Foucault. **Rev. Filos.**, Santiago, v.73, p. 317-336, oct. 2017. Disponible en [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-)

43602017000100317&lng=es&nrm=iso>. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-43602017000100317>.

SANTOS, Marco Aurelio Moura do. **O Discurso do Ódio em Redes Sociais**. Lura Editorial. Edição do Kindle. 2016.

SEGATO, Rita. Las estructuras elementales de la violencia. Ensayos sobre género entre la antropología, el psicoanálisis y los derechos humanos. Bernal: Universidad Nacional de Quilmes, 2003.

SHERMAN, Tamah; ŠVELCH, Jaroslav. “Grammar Nazis never sleep”: Facebook humor and the management of standard written language. **Language Policy**, v. 14, n. 4, p. 315–334, 2015.

SOUZA, Cleide; VALENTIM, Rosilane; CANAL, Fabiana. As redes sociais e as transformações sócio-culturais. *Ambiente Acadêmico*, v. 3, n.2, jul./dez. 2017 .

STEINBERG, Shirley; KINCHELOE, Joe. Introdução. En: STEINBERG, Shirley; KINCHELOE, Joe (orgs.). **Cultura infantil: a construção corporativa da infância**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2001.

SUAZO, Natalia. **Los dueños del Internet: cómo nos dominan los gigantes de la tecnología y qué hacer para cambiarlo**. Argentina: Penguin Random House, 2018.

TAJAHUERCE, Isabel; FRANCO, Yanna G.; JUÁREZ, Javier. Cyberbullying y género: Nuevos referentes en la ocupación de los espacios virtuales. **Estudios Sobre el Mensaje Periodístico**, v. 24, n. 2, p. 1845–1859, 2018.

TIRIRA, Mishel. La escritura en las redes sociales. **Para el aula**. N. 08, p. 23-24, 2013. Disponible en: [https://www.usfq.edu.ec/publicaciones/para\\_el\\_aula/Documents/para\\_el\\_aula\\_08/pea\\_008\\_0010.pdf](https://www.usfq.edu.ec/publicaciones/para_el_aula/Documents/para_el_aula_08/pea_008_0010.pdf)

TRISTÁN, Larissa y ÁLVAREZ, Mariana. ¿Brecha de las noticias?”. Una comparación de la oferta y el consumo de contenidos en nacion.com y crhoy.com. **Revista de Ciencias Sociales**, n. 160, 2018. Disponible en: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/sociales/article/view/34807>

TURPO, Osbaldo. La netnografía : un método de investigación en Internet. **Educar**, v. 42, n. Mayo, p. 81–93, 2008. Disponible en:

<https://www.researchgate.net/publication/28208731>

VÁZQUEZ, Georgiane Garabely Heil. Género no es ideología: explicando los Estudios de Género. (Artículo). En: <https://www.cafehistoria.com.br/explicando-estudos-de-genero/> . Publicado el: 27 de noviembre. 2017.

VIVAS MÁRQUEZ, Julia; RIDAO RODRIGO, Susana. « LO SIENTO PERO ME PARECEN HORRIBLES !!!»: ANÁLISIS PRAGMALINGÜÍSTICO DE LA DESCORTESÍA. **Revista de Filología**, v. 33, p. 217–236, 2015.

YUS, Francisco. **Ciberpragmática 2.0**: Nuevos usos del lenguaje em Internet. 1 ed. España: Ariel, 2010.

ZIRES, Margarita. Violencia, redes sociales y procesos de subjetivación política. **Argumentos**. México: UAM, Xochimilco, año 27, n. 75, mayo-agosto 2014.

### Anexo 1. Noticia 1

<b>Medio:</b> CRHoy.com		
<b>Título:</b> Trump añadirá estas nacionalidades a la lista de países que no quiere en EEUU		
<b>Subtítulo:</b> Trump prohibiría a personas de estas nacionalidades viajar a EEUU		
<b>Interacciones:</b> una		
Nº	Interactuante	Comentarios
1	<b>Juan</b>	Cada vez está más loco
	<b>Cristian</b>	déjame adivinar mínimo sos un erediANO #escudero pacshit!
	<b>Juan</b>	Hola, eso es lo más inteligente que puede salir de su cerebro? un insulto? No tiene ni un argumento? Además de dejar claro su analfabetismo por su puesto.

### Anexo 2. Noticia 2

<b>Medio:</b> Semanario Universidad		
<b>Título:</b> Carlos Alvarado firma ley que pretende frenar abusos en huelgas		
<b>Subtítulo:</b> Nueva ley prohíbe huelgas en servicios esenciales. Además, suspende el pago de salarios a trabajadores que van a huelga.		
<b>Interacciones:</b> una		
Nº	Interactuante	Comentarios
2	<b>Alex</b>	Los que acá aplauden a Alvarado son solo algunos riquillos o ticos pobres con ínfulas de riqueza, sino vean sus perfiles.
	<b>Andrés</b>	yo soy umilde y alquilo jajaj no seas tan ignorante para hablar
	<b>Rafael</b>	ya se nota lo humilde y lo poco letrado, pero gracias por la aclaración
	<b>Andrés</b>	si error humano

### Anexo 3. Noticia 3

<b>Medio:</b> Semanario Universidad		
<b>Título:</b> Caravana de centroamericanos vuelve a tocar la puerta de México para llegar a Estados Unidos.		
<b>Subtítulo:</b> La también llamada «Caravana de la Esperanza, Dios es amor», salió el martes pasado del norte de Honduras y tras atravesar Guatemala se han unido guatemaltecos, salvadoreños y nicaragüenses.		
<b>Interacciones:</b> una		
Nº	Interactuante	Comentarios
3	<b>Edgar</b>	Y a donde se dirijen. Porque aqui en USA no los queremos
	<b>Cristian</b>	Edgar usted no es más que ninguna persona de esas caravanas, ni es nadie para que querer o no querer a nadie en un país que ni siquiera es el suyo. Sea serio
	<b>Edgar</b>	Cristhian no me interesa lo que piense un cerote como ud
	<b>América</b>	En el lenguaje se nota la educación de una persona

## Anexo 4. Noticia 4

<b>Medio:</b> Diario Extra		
<b>Título:</b> Rea amenaza policía con revelar líos amorosos		
<b>Subtítulo:</b> Se tatuó el nombre de su expareja, se cortó un brazo y ha intentado ahorcarse		
<b>Interacciones:</b> una		
N°	Interactuante	Comentarios
4	<b>Marcela</b>	Ya se sabe que en los centros penitenciarios lo que más sobra es corrupcion alcahuetería con eso de que todos tienen derechos oiga hasta tienen visita de cárcel a cárcel todos los recursos que se gastan más con estas leyes que están pintadas
	<b>Mario</b>	Marcela que es corrupcion ???
	<b>Kimberly</b>	Mario nueva palabra para el diccionario
	<b>Bill</b>	Sea necia roca carepicha vaya haga arroz

## Anexo 5. Noticia 5

<b>Medio:</b> Diario Extra		
<b>Título:</b> 5 personas están internadas por Covid-19		
<b>Subtítulo:</b> 295 casos con incremento del 12.16% en 24 hora		
<b>Interacciones:</b> una		
N°	Interactuante	Comentarios
5	<b>Guiselle</b>	Y que se sature pali la para empeorar la situación y el personal que trabaja deporsi ya están muy expuestos sería fatal
	<b>Ramón</b>	Muy coherente su comentario. A veces es mejor no opinar.

## Anexo 6. Noticia 6

<b>Medio:</b> CRHoy.com		
<b>Título:</b> 616 personas multadas en solo una noche		
<b>Subtítulo:</b> Se dispara cifra: multaron a 616 conductores durante restricción sanitaria		
<b>Interacciones:</b> una		
N°	Interactuante	Comentarios
6	<b>Ale</b>	Y así seguirá subiendo y muchas multas se van a apelar pues el marchamo todos lo pagamos y no se habla de esta situación. La salud no es obligada es decisión de cada quien, los demás países han hecho la cuarentena obligatoria pero con ayudas reales a los ciudadanos no con endeudarlos más. Buen día a todos los que no entienden que esto es una campaña política y no una real enfermedad aclaró en nuestro país no en países que tienen en su interior a los portadores totales .
	<b>Peter</b>	Ale para eso mismo son las medidas, para evitar que la propagación será sin control... Pero algunos imbéciles aún no lo entienden
	<b>Ale</b>	Peter invisible ud que cree todo lo que le dicen lea y vuelva a votar x el PAC que 12 años de esta corrupción no los aguanta nadie

	<b>Ryan</b>	cuando a una persona le cuesta escribir imbécil ya se sabe que no vale la pena ni llevarle el hilo de la conversación
	<b>Cristofer</b>	se nota como nunca ha leído, pero en su vida. En fin. Espero se pueda informar un poco.

### Anexo 7. Noticia 7

<b>Medio:</b> Diario Extra		
<b>Título:</b> Actualización sobre medidas y casos de COVID-19 en el país		
<b>Subtítulo:</b> N. A.		
<b>Interacciones:</b> una		
N°	Interactuante	Comentarios
7	<b>Armando</b>	Testear, que profesional por eso estamos como estamos, mejor examinar hablemos en español no en chicano es informacion muy importante como para usar modismos mal dichos
	<b>Paula</b>	Armando por el amor de Dios usted cree que eso en este momento importa...
	<b>Mercedes</b>	Armando señor un poquito mas de respeto para las autoridades de su parte no estaría mal. Usa el término chicano si no lo sabe es un término despectivo para referirse a los habitantes de un país hermano y para SU MAYOR INFORMACIÓN EL TÉRMINO USADO POR EL PROFESIONAL ES EL CORRECTO. ES TÉRMINO MÉDICO.
	<b>Gustavo</b>	Armando Mae para que tanta vara con el español si escribís profesional con C ???

### Anexo 8. Noticia 8

<b>Medio:</b> CRHoy.com		
<b>Título:</b> Joven de 18 años desaparece a 500 metros de su casa		
<b>Subtítulo:</b> N. A.		
<b>Interacciones:</b> una		
N°	Interactuante	Comentarios
8	<b>Omar</b>	A ver con que mae esta enpiernada
	<b>Carol</b>	Omar antes de P y B
	<b>Lau</b>	ehhh... esa palabra no existe no con N ni con M
	<b>David</b>	A parte de bruto para escribir, animal para comentar...
	<b>Yancy</b>	Aprenda a escribir
	<b>Zaira</b>	Cuando uno no tiene nada bueno que decir es mejor guardar silencio.
	<b>Ana</b>	Qué falta de sensibilidad. Por lo menos deberían escribir bien, antes de opinar.

### Anexo 9. Noticia 9

<b>Medio:</b> Semanario Universidad		
<b>Título:</b> Ticos valoran como deficiente la actual administración		
<b>Subtítulo:</b> N. A.		

<b>Interacciones:</b> una		
N°	Interactuante	Comentarios
9	<b>Pedro</b>	La peor administración de todos los tiempos alavista es esta no los en cachemos costa rica
	<b>Andrés</b>	Pedro la peor ortografía de todos los tiempos
	<b>Pedro</b>	Lo importante q. Mas o menos se entendio. Y si no fui ala escuela.

### Anexo 10. Noticia 10

<b>Medio:</b> Diario Extra		
<b>Título:</b> Imagen de La Negrita sobrevolará Costa Rica para llevar esperanza		
<b>Subtítulo:</b> Como signo de expresión de piedad y de amor, la Virgen de Los Ángeles recorre Costa Rica		
<b>Interacciones:</b> una		
N°	Interactuante	Comentarios
10A 10B	<b>Jose</b>	Aquí buscando en donde dice que Jesús fundó la iglesia católica en Roma....Y que hay que pedirle ayuda a María....Y donde hicieron papa al apóstol Pedro....y bautizaron niños de meses de nacidos... y la infalibilidad del papa...y el Resarcir a los difuntos...y la santa eucaristía...
	<b>Esteban</b>	Espero que también tenga un diccionario para que aprenda a escribir correctamente
	<b>Anita</b>	Yo considero que todo es respeto... El que cree y es feliz... Y lo más importante no le hace daño a nadie.. Respeto. Los que no creen también deberían dar respeto. No es difícil... Posdata... Lo que compartan debería tener ortografía... Eso sí que deberían estudiar a profundidad
	<b>Wilbur</b>	Anita María Pues viniendo de alguien que hace un excesivo y mal uso de los puntos suspensivos. No lo sé Rick...
	<b>Anita</b>	El uso de los puntos suspensivos aquí no es exagerado... Ahora bien antes de generar la crítica que parece ser destructiva hay que educarse y mucho. El castellano es muy amplio. Si me atrevo a escribir así es porque tengo un conocimiento para dicho fin.
	<b>Anita</b>	No me dejó colgar la imagen... Pero según la RAE... Que no se si sabe que significa... Uno de los usos es este: Cuando los puntos suspensivos no encierran un enunciado y este continúa tras ellos, se escribe minúscula. Hay que leer y educarse bastante!!
	<b>Wilbur</b>	Anita Claro, creo que denota que usted jamás ha escrito ensayos o artículo de publicación. Por otro lado, es "qué" con tilde que denota la interrogación del enunciado y tilde en la e de sé que corresponde al imperativo del verbo ser. (Que no sé si sabe qué significa)
	<b>Wilbur</b>	Anita No es una crítica destructiva, pero usted dice de forma arrogante que no saben escribir y creó estar por encima de

		ellos, cuando realmente usted tampoco sabe. Dime de qué presumes y te diré de qué careces...
	<b>Andrés</b>	Jose Mejor estudia ortografía y redacción. Te hacen muuuuucha falta...
	<b>Julio</b>	Jose Mejor abre un diccionario... y un libro de gramática
	<b>Silvina</b>	Mejor lee un diccionario
	<b>Cristian</b>	si lee como escribe dudo que comprenda
	<b>Manuel</b>	Creo que aparte de tener un problema con la iglesia católica, tiene un serio problema con el diccionario y el uso de la c, z hisieron, nasido, resarle

### Anexo 11. Noticia 11

<b>Medio:</b> CRHoy.com		
<b>Título:</b> La "Negrita" recorrerá en avión el país a partir de las 6:30 a.m. de este sábado		
<b>Subtítulo:</b> Estos son los lugares por los que sobrevolará la Virgen de los Ángeles		
<b>Interacciones:</b> cinco		
Nº	Interactuante	Comentarios
11	<b>Iris</b>	SIGAN EN SUS BLASFEMIAS , SACANDO A ASOLEAR LAS PIEDRAS Y RINDIENDO CULTO AL YESO, QUEDARÁN AVERGONZADOS Y EL PUEBLO CON HAMBRE....GASTEN RECURSOS ...SOMÉTANSE ANTE LA PODEROSA MANO DEL SEÑOR, ACÉRQUENSE A ÉL Y ÉL SE ACERCARÁ A VOSOTROS
	<b>Ana</b>	Iris... Solamente los discípulos de Satanas .. los hijos y las hijas del Señor de las Tinieblas .. Lucifer, Luzbel, Belcebú, El Maligno, Don Leviatan, ... solamente sus seguidores y seguidoras son capaces de escribir comentarios usando letra MAYUSCULA el comentario completo...
12	<b>Aura</b>	Por eso nuestro padre selestial nos manda pruebas por cosas que el humano a echo adorar estuatas tanta gente con ambre eso es de oro lo deverian bender para darle de comer a muchas familias
	<b>Berny</b>	Aura yo a usted con ese dinero le compraría un diccionario, y un sanipine para que se lave la boca.... Y deje de apestar
	<b>Sharlyn</b>	Estuatas???? Santo Padre
	<b>Yer</b>	Lastima plata q se gasto en llevar esa estatua vieja como q si esa cosa va tirar polvitos magico para salvar toda CR mejor vieran invertido en alcohol
	<b>Andrés</b>	Yer lástima que usted ni escribir sepa..
	<b>Ernesto</b>	Yer ¿Va a llorar? Predique con el ejemplo. El pastor no ocupa su diezmo... También debería de comprarse un diccionario.
	<b>Diego</b>	¡Roguemos al Señor por el alma de la profesora de español de esta muchacha! Que Dios le haya perdonado...
	<b>Yer</b>	Q rueguen por tu asquerosa vida marica
	<b>Marvin</b>	Diego no te desgaste con una ignorante de esas, q ni sabe escribir

13	<b>Arley</b>	Diego eso mismo estaba pensando ... ahora voy a tener q sacar cita en 20/20 para revisar mis ojos porq me arden de leer tanta falta ..
	<b>Yer</b>	Marvin mire hp yo no tengo q andar de mama huevo detras d un pastor para que me salve a como usted que anda con sus ignorantes mierdas y si se escribir playozoooo
	<b>Marvin</b>	Yer ...y sigue con sus faltas de ortografía, ...digale al pastor q le compre un diccionario...DIOS te bendiga hermana
	<b>Yer</b>	Marvin disculpa q vos sos tan perfecto hijo de PERRA y tanta devocion q se te hecha de ver...gran playo Comprelo ust playazooooo para q se lo de al padre
14	<b>Adam</b>	A ver cuantas personas van a estar en medio de la operación "la negrita por CR". La orden era quédate en casa, a pero no ellos se van a reunir para poner a la negrita en un avión. Señores fetichistas eso no es necesario no es necesario exponer a todas esas personas que necios. La fe esta y llega de cuaquier parte no hace falta exponer vidas así y el absurdo gasto de recursos que eso implica. Hay gente sin comida por que no usan la plata en eso
	<b>Andrés</b>	Adam veo que sigues publicando... Quiere decir que un celular o una computadora siguen sin venderse para darle comida a los pobres...
	<b>Adam</b>	Andres y que tal si inicia vos con el ejemplo me callas la boca con ejemplo no con discutir sin sentido común en Facebook.
	<b>Andrés</b>	Adam El punto es que yo no critiqué con el estúpido argumento de que hay gente sin comer... Fue usted. Entonces, si habla, actúe!
	<b>Adam</b>	Andres por lo visto te cuesta la suma. Tranquilo papito siga valla valla
	<b>Ernesto</b>	Adam Se escribe vaya, con y.
	<b>Andrés</b>	Adam me dice que me cuesta la suma... ¡Y parece que ni a la escuela fue! Vea papito: se escribe VAYA, CON "Y"... Aprenda a escribir primero y después trata de jugar de intelectual
	<b>Adam</b>	Andres eso ya vez no eres tan inútil al menos tienes buena ortografía pero piensas como mono al estar de acuerdo con que la gente se reúna para subir una imagen de la Virgen a un avión excelente.
	<b>Andrés</b>	Adam Pe ¡y dale! aprendé a escribir es "veS" (del verbo ver), no vez (de ocasión)
	<b>Adam</b>	Andres Monge Ernesto Jiron Chiulli. Conocimientos puede tenerlos cuaquiera pero el arte de pensar es el regalo más escaso de la naturaleza. No necesito escribir bien para saber que ustedes son un par de brutos jodiendo la vida a mi solo me entretiene
	<b>Giovanny</b>	Yo juraba q era un meme semejante estupidez hahaha un pedazo de piedra sin poder, y pues no, esa nefasta religión no respeta a nadie, son buenos para señalar y pedir respeto, así q

15		no, lo q hacen es una estupidez sin sentido q o sirve mas q para tranquilizar a los fanáticos.’
	<b>Ernesto</b>	Giovanny Si no entiende la función de un símbolo, es mejor abstenerse de opinar. Preocúpese por mejorar su ortografía.

### Anexo 12. Noticia 12

<b>Medio:</b> Semanario Universidad		
<b>Título:</b> Ministra del INAMU pide visibilizar la labor de las mujeres durante la emergencia		
<b>Subtítulo:</b> Patricia Mora asegura que se debe reflexionar sobre las labores domésticas y de cuidado, en un contexto donde las familias deben permanecer en la casa.		
<b>Interacciones:</b> una		
N°	Interactuante	Comentarios
16	<b>Christian</b>	Esta señora, al igual que Epsy Campbel, lo único que aportan son palabras que se lleva el viento. Trabajen!! Mejoren las condiciones de la mujer, implementen proyectos, busquen opciones nuevas de trabajo para esa parte tan importante de la población. El problema es que solo les gusta figurar y hablar...no les conozco un solo proyecto durante la gestión en el sector público, que valga la pena reconocer
	<b>Ana</b>	Investigó ud q hace el INAMU? Hay rendiciones de cuentas todos los alos estan escritas pero supongo q le da pereza leer. Ahora ¿será ud capaz a referirse a si algo de lo que ella dijo es verdas y ud no contribuye en nada a atenuar la situación de muchas mujeres explotadas y violentadas en sus hogares? Apuesto q no pasó del titulo ni va a escuchar la conferencia de prensa ni nada oorq no le ronca el culo más q oara hablar papaya en redes.
	<b>Christian</b>	Con su lenguaje y forma de escribir, es claro para cualquiera, que usted es de las feministas facebookeras que no ayudan a las mujeres a salir adelante...solo tienen odio y basura en la boca. Trate de no salir para que no contagie....aproveche la cuarentena.

### Anexo 13. Noticia 13

<b>Medio:</b> Diario Extra		
<b>Título:</b> Vecino sospechoso de desaparecer a Allison		
<b>Subtítulo:</b> Este martes se cumplen 28 días desde la desaparición de la joven de 18 años		
<b>Interacciones:</b> una		
N°	Interactuante	Comentarios
17	<b>Elena</b>	Cuando desapareció la buscaron como si hubiera muerto, habiendo muchas probabilidades de que aún estuviera viva, todo lo hicieron al revés. Debieron de buscarla en casas cercanas al lugar donde desapareció.
	<b>Jorge</b>	Le voy a decir una cosa balla duerma mejor

	<b>Elena</b>	Jorge mientras yo voy a dormir, Ud porque no va a recibir clases de orografía?
--	--------------	--

#### Anexo 14. Noticia 14

<b>Medio:</b> CRHoy.com		
<b>Título:</b> Salud confirma 6 recuperados de Covid-19		
<b>Subtítulo:</b> Ministro volvió a insistir en la necesidad de quedarse en casa		
<b>Interacciones:</b> una		
Nº	Interactuante	Comentarios
18	<b>Álvaro</b>	Que maje más nesio este ministro
	<b>Ronny</b>	Álvaro mediocre
	<b>Álvaro</b>	Mmm..tu eres humano o un gorila creo que eres un gorila y saves escribir guuuuaaauu.eres preitorico bueno y bien feliz y mediocre puede ser te lo acepto ya que un gorila me escriba eso es indolito

#### Anexo 15. Noticia 15

<b>Medio:</b> Semanario Universidad		
<b>Título:</b> Mayoría de sistemas de salud de América Latina son segmentados, desarticulados y con serios problemas de cobertura		
<b>Subtítulo:</b> Cuba y Costa Rica destacan entre los países que tienen un sistema de seguro social unificado y robusto. De acuerdo con la OPS, naciones con sistema primario fuerte muestran resultados positivos		
<b>Interacciones:</b> una		
Nº	Interactuante	Comentarios
19	<b>Jaime</b>	Cuba, no seas...
	<b>Danny</b>	están hablando del sistema de salud !! No de politica
	<b>Octavio</b>	Correcto, infórmese.
	<b>Jaime</b>	Están mando estos comunistas
	<b>Octavio</b>	Comunistas dice
	<b>Jaime</b>	Estoy en Cuba, por favor saquemen. Jijiji
	<b>Jaime</b>	Lioron este zurdo
	<b>Maria</b>	Jaime ni escribir sabe. Troll

#### Anexo 16. Noticia 16

<b>Medio:</b> CRHoy.com		
<b>Título:</b> 28 personas más se sumaron a la lista de personas contagiadas con COVID-19 en Costa Rica.		
<b>Subtítulo:</b> El total llega a 375		
<b>Interacciones:</b> una		
Nº	Interactuante	Comentarios
	<b>Joan</b>	Esto no es nada ahorita empiezan a subir de 100 en 100
	<b>Ulier</b>	"CONECTASTES LA LENGUA CON EL CEREBRO" ....jii

20	<b>Joan</b>	CONNECTASTE se escribe. Y la lengua no fue, fueron los dedos los que escribieron conectados al cerebro, algo que ud. evidentemente no puede hacer. Gracias
----	-------------	--

### Anexo 17. Noticia 17

<b>Medio:</b> CRHoy.com		
<b>Título:</b> El tormentoso viacrucis de los enfermos antes de morir en Ecuador		
<b>Subtítulo:</b> Durante 4 días buscó atención médica, hasta que su padre murió asfixiado en su casa, víctima del COVID-19		
<b>Interacciones:</b> dos		
Nº	Interactuante	Comentarios
21	<b>Vera</b>	El médico La enfermera El secretario Debe ser responsable y no culpar una epidemia mientras y cuando hay equipo de trabajo al día Sin causar paro Además no quitarse la mascarilla en grupos porque la saliva es la causa esos exámenes de aplicadores usar algo químico No tirarlo en la basura después se eliminando una vez d
	<b>Valeria</b>	Vera ay léase señora a ver si Ud se entiende.
22	<b>Braulio</b>	Dejar claro que es Ecuador, no Costa rica, porque ponen las cosas para alarmar a los demás
	<b>Daniel</b>	Braulio ahí está claro en el titular de la noticia, el que no lo ve ya tiene problemas de déficit de atención y los periodistas no pueden arreglarlo
	<b>Braulio</b>	Daniel primero que todo quien le preguntó a ust así que no sea metido, si lo notas no le pregunté a nadie no hay signos de preguntas, ve por gente como ust que no sabe leer es que se tiene que tener cuidado, que te vaya bien el de decifit que tienes.

### Anexo 18. Noticia 18

<b>Medio:</b> CRHoy.com		
<b>Título:</b> La madre de Guardiola víctima del COVID-19		
<b>Subtítulo:</b> La madre de Guardiola es una víctima más del COVID-19		
<b>Interacciones:</b> una		
Nº	Interactuante	Comentarios
23	<b>Luis</b>	No hay plata k balga
	<b>Luci</b>	Luis ni diccionario que sirva
	<b>Melvin</b>	Luci Buena esa!
	<b>Kathy</b>	Luis se escribe: que valga
	<b>Jerry</b>	Que pobre redacion y ortografia..

## Anexo 19. Noticia 19

<b>Medio:</b> CRHoy.com		
<b>Título:</b> Detienen a 20 extranjeros ilegales aglomerados en cantina clandestina		
<b>Subtítulo:</b> No solo tenían condición migratoria irregular sino que estaban todos aglomerados en una cantina		
<b>Interacciones:</b> dos		
N°	Interactuante	Comentarios
24	<b>Anabelle</b>	Que les suspendan la Cédula de residencia
	<b>Gipsy</b>	Anabelle Sea necia q no entiende q todo lo q dijieron hay es falso es para hablar Mal de la gente
	<b>Mariana</b>	Ok, primero: Necia - dijeron (dijieron nunca...) - ahí - en este caso mal no se pone en mayúscula - debe de poner un "." al final de cada oración. Y por cierto, si son extranjeros ilegales, nica, panameño, español si quiere, que los devuelvan a su respectivo país, nada tienen que estar haciendo aquí.
25	<b>Karmen</b>	Recuerden el covi 19 no ve si sos tico o nica Y ay un Dios q todo lo ve y jusga tanvien
	<b>Carmen</b>	Al menos escribes Dios con D mayúscula jaja

## Anexo 20. Noticia 20

<b>Medio:</b> Diario Extra		
<b>Título:</b> Cientos de nicas salen del país		
<b>Subtítulo:</b> Pese a retención de dos buses		
<b>Interacciones:</b> una		
N°	Interactuante	Comentarios
26	<b>Yerling</b>	TODOS LOS QUE PUEDEN IRCE ES MEJOR EN NUESTRAS CASAS LOS ESPERAN A QUI EN COSTA RICAS SI NO TIENES PLATA NO SE PUEDE VIVIR LOS CORREN DE CUARTEIAS POR NO PAGAR PERO EN NIC NADIE TE CORRE VEAN EL EJEMPLO CORREOS DE COSTA RICA VENDEN JEL PERO CON CED NUM COSTARICENCE AYA NO HAY DISTINCION SI NO TIES SEGURO NOSOSATENDIDO
	<b>Roy</b>	Yerling primero aprenda a escribir señas de que usted fue a la escuela pero la escuela no paso por usted,esperemos que se vaya pronto, que Dios la acompañe y que ningún familiar suyo se enferme.
	<b>Julio</b>	Yerling diay muchacha, no se le entiende nada de lo.que escribió
	<b>Yerling</b>	VEAN VIEN EL COMENTARIO ASTA EL MAS TONTO ENTIENDE

### Anexo 21. Noticia 21

<b>Medio:</b> Semanario Universidad		
<b>Título:</b> Presidente reducirá su salario un 10%		
<b>Subtítulo:</b> Presidente reducirá su salario un 10% y reactiva idea de “contribución solidaria por coronavirus”		
<b>Interacciones:</b> una		
N°	Interactuante	Comentarios
27	<b>Alejandra</b>	10% creí que hiba a dar la mitad el se manda con su salario que dichoso no se lo reducen si o o si, como al pueblo
	<b>Alfonso</b>	No lee. Si escribe “hiba” ¿qué cree?
	<b>Sonia</b>	Alejandra, estudie ortografía, que le hace mucha falta
	<b>Laura</b>	Sonia, no sea grosera... Es muy feo restarle atención a un comentario sólo porque está mal escrito... uno no sabe las circunstancias de cada persona, el porqué escribe con faltas de ortografía... Sería bueno, sólo animar a la personas que se instruya, pero sin bullyng
	<b>Sonia</b>	Laura, en ningún momento grosera, le estoy dando un consejo, es muy importante, o a usted no le parece.
	<b>Alfonso</b>	Laura, resulta ser muy relativo. Yo le podría decir a Sonia que debe tildar su apellido.
	<b>Sonia</b>	Alfonso, en mi partida de nacimiento no está con tilde por lo que, lo sigo escribiendo así.
	<b>José</b>	Alfonso, yo me concentre en ese “HIBA” después de ahí no pude tomarle en serio nada

### Anexo 22. Contexto extralingüístico de la interacción 1

Interacción 1	
Título de la noticia	Trump añadirá estas nacionalidades a la lista de países que no quiere en EEUU
Medio	CRHoy.com
Sección	Internacionales
Tema	Políticas migratorias
Extensión	Tres comentarios
N. de interactuantes	Tres
Género del interactuante señalado	Hombre
Género de los señaladores	Un hombre
Tipo de error idiomático	Ortográfico

**Anexo 23. Contexto extralingüístico de la interacción 2**

Interacción 2	
Título de la noticia	Carlos Alvarado firma ley que pretende frenar abusos en huelgas
Medio	Semanario Universidad
Sección	Nacionales
Tema	Ley para regular el derecho a huelga
Extensión	Cuatro comentarios
N. de interactuantes	Tres
Género del interactuante señalado	Hombre
Género de los señaladores	Dos hombres
Tipo de error idiomático	ortográfico

**Anexo 24. Contexto extralingüístico de la interacción 3**

Interacción 3	
Título de la noticia	Caravana de centroamericanos vuelve a tocar la puerta de México para llegar a Estados Unidos
Medio	Semanarios Universidad
Sección	Internacionales
Tema	Migración
Extensión	Cuatro comentarios
N. de interactuantes	Tres
Género del interactuante señalado	Hombre
Género de los señaladores	Una mujer
Tipo de error idiomático	Léxico-semántico

**Anexo 25. Contexto extralingüístico de la interacción 4**

Interacción 4	
Título de la noticia	Rea amenaza policía con revelar líos amorosos
Medio	Diario Extra
Sección	Sucesos
Tema	Lío amoroso
Extensión	Cuatro comentarios
N. de interactuantes	Cuatro
Género del interactuante señalado	Mujer
Género de los señaladores	Dos hombres Una mujer
Tipo de error idiomático	Léxico-semántico / ortográfico

**Anexo 26. Contexto extralingüístico de la interacción 5**

Interacción 5	
Título de la noticia	5 personas están internadas por Covid-19
Medio	Diario Extra
Sección	Nacionales
Tema	Covid-19
Extensión	Dos comentarios
N. de interactuantes	Dos
Género del interactuante señalado	Mujer
Género de los señaladores	Hombre
Tipo de error idiomático	Ortografía, puntuación

**Anexo 27. Contexto extralingüístico de la interacción 6**

Interacción 6	
Título de la noticia	616 personas multadas en solo una noche

Medio	CRHoy.com
Sección	Nacionales
Tema	Restricción vehicular durante cuarentena por Covid-19
Extensión	Cinco comentarios
N. de interactuantes	Cuatro
Género del interactuante señalado	Hombre
Género de los señaladores	Dos hombres
Tipo de error idiomático	Ortográfico

### Anexo 28. Contexto extralingüístico de la interacción 7

Interacción 7	
Título de la noticia	Actualización sobre medidas y casos de COVID-19 en el país
Medio	Diario Extra
Sección	Nacionales
Tema	Covid-19
Extensión	Cuatro comentarios
N. de interactuantes	Cuatro
Género del interactuante señalado	Hombre
Género de los señaladores	Una mujer Un hombre
Tipo de error idiomático	Ortográfico

### Anexo 29. Contexto extralingüístico de la interacción 8

Interacción 8	
Título de la noticia	Joven de 18 años desaparece a 500 metros de su casa
Medio	CRHoy.com
Sección	Sucesos

Tema	Aparente femicidio
Extensión	Siete comentarios
N. de interactuantes	Siete comentarios
Género del interactuante señalado	Hombre
Género de los señaladores	Cinco mujeres Un hombre
Tipo de error idiomático	Léxico-semántico, ortográfico

### Anexo 30. Contexto extralingüístico de la interacción 9

Interacción 9	
Título de la noticia	Ticos valoran como deficiente la actual administración
Medio	Semanario Universidad
Sección	Nacionales
Tema	Política: valoración del desempeño del gobierno
Extensión	Tres comentarios
N. de interactuantes	Dos
Género del interactuante señalado	Hombre
Género de los señaladores	Un hombre
Tipo de error idiomático	Ortografía

### Anexo 31. Contexto extralingüístico de la interacción 10A

Interacción 10A	
Título de la noticia	Imagen de La Negrita sobrevolará Costa Rica para llevar esperanza
Medio	Diario Extra
Sección	Nacionales
Tema	Religión
Extensión	Trece comentarios

N. de interactuantes	Ocho
Género del interactuante señalado	Hombre
Género de los señaladores	Cinco hombres Dos mujeres
Tipo de error idiomático	Ortografía

### **Anexo 32. Contexto extralingüístico de la interacción 10B**

Interacción 10B	
Título de la noticia	Imagen de La Negrita sobrevolará Costa Rica para llevar esperanza
Medio	Diario Extra
Sección	Nacionales
Tema	Religión
Extensión	Seis comentarios
N. de interactuantes	Dos
Género del interactuante señalado	Mujer
Género de los señaladores	Un hombre
Tipo de error idiomático	Puntuación

### **Anexo 33. Contexto extralingüístico de la interacción 11**

Interacción 11	
Título de la noticia	La "Negrita" recorrerá en avión el país a partir de las 6:30 a.m. de este sábado
Medio	CRHoy.com
Sección	Nacionales
Tema	Religión
Extensión	Dos comentarios
N. de interactuantes	Dos

Género del interactuante señalado	Mujer
Género de los señaladores	Una mujer
Tipo de error idiomático	Ortotipográfico

#### Anexo 34. Contexto extralingüístico de la interacción 12

Interacción 12	
Título de la noticia	La "Negrita" recorrerá en avión el país a partir de las 6:30 a.m. de este sábado
Medio	CRHoy.com
Sección	Nacionales
Tema	Religión
Extensión	Tres comentarios
N. de interactuantes	Tres
Género del interactuante señalado	Mujer
Género de los señaladores	Un hombre Una mujer
Tipo de error idiomático	Ortográfico, puntuación

#### Anexo 35. Contexto extralingüístico de la interacción 13

Título de la noticia	La "Negrita" recorrerá en avión el país a partir de las 6:30 a.m. de este sábado
Medio	CRHoy.com
Sección	Nacionales
Tema	Religión
Extensión	Diez comentarios
N. de interactuantes	Seis

Género del interactuante señalado	Mujer
Género de los señaladores	Cinco hombres
Tipo de error idiomático	Ortografía

### Anexo 36. Contexto extralingüístico de la interacción 14

Interacción 14	
Título de la noticia	La "Negrita" recorrerá en avión el país a partir de las 6:30 a.m. de este sábado
Medio	CRHoy.com
Sección	Nacionales
Tema	Religión
Extensión	Diez interacciones
N. de interactuantes	Tres
Género del interactuante señalado	Hombre
Género de los señaladores	Dos hombres
Tipo de error idiomático	Ortográfico

### Anexo 37. Contexto extralingüístico de la interacción 15

Interacción 15	
Título de la noticia	La "Negrita" recorrerá en avión el país a partir de las 6:30 a.m. de este sábado
Medio	CRHoy.com
Sección	Nacionales
Tema	Religión
Extensión	Dos comentarios
N. de interactuantes	Dos

Género del interactuante señalado	Hombre
Género de los señaladores	Un hombre
Tipo de error idiomático	Ortografía

### Anexo 38. Contexto extralingüístico de la interacción 16

Interacción 16	
Título de la noticia	Ministra del INAMU pide visibilizar la labor de las mujeres durante la emergencia
Medio	Semanario Universidad
Sección	Nacionales
Tema	Situación de la mujer
Extensión	Tres comentarios
N. de interactuantes	Dos
Género del interactuante señalado	Mujer
Género de los señaladores	Un hombre
Tipo de error idiomático	Estilístico

### Anexo 39. Contexto extralingüístico de la interacción 17

Interacción 17	
Título de la noticia	Vecino sospechoso de desaparecer a Allison
Medio	Diario Extra
Sección	Sucesos
Tema	Aparente femicidio
Extensión	Tres comentarios
N. de interactuantes	Dos
Género del interactuante señalado	Hombre

Género de los señaladores	Una mujer
Tipo de error idiomático	Ortográfico

#### **Anexo 40. Contexto extralingüístico de la interacción 18**

Interacción 18	
Título de la noticia	Salud confirma 6 recuperados de Covid-19
Medio	CRHoy.com
Sección	Nacionales
Tema	Covid-19
Extensión	Tres comentarios
N. de interactuantes	Dos
Género del interactuante señalado	Hombre
Género de los señaladores	Un hombre
Tipo de error idiomático	Ortográfico

#### **Anexo 41. Contexto extralingüístico de la interacción 19**

Interacción 19	
Título de la noticia	Mayoría de sistemas de salud de América Latina son segmentados, desarticulados y con serios problemas de cobertura
Medio	Semanario Universidad
Sección	Internacionales
Tema	Sistemas de salud en América Latina
Extensión	Ocho comentarios
N. de interactuantes	Cuatro
Género del interactuante señalado	Hombre
Género de los señaladores	Una mujer

Tipo de error idiomático	Ortográfico
--------------------------	-------------

#### **Anexo 42. Contexto extralingüístico de la interacción 20**

Interacción 20	
Título de la noticia	28 personas más se sumaron a la lista de personas contagiadas con COVID-19 en Costa Rica
Medio	CRHoy.com
Sección	Nacionales
Tema	Covid-19
Extensión	Tres comentarios
N. de interactuantes	Dos
Género del interactuante señalado	Hombre
Género de los señaladores	Un hombre
Tipo de error idiomático	Ortográfico

#### **Anexo 43. Contexto extralingüístico de la interacción 21**

Interacción 21	
Título de la noticia	El tormentoso viacrucis de los enfermos antes de morir en Ecuador
Medio	CRHoy.com
Sección	Internacionales
Tema	Covid-19
Extensión	Dos comentarios
N. de interactuantes	Dos
Género del interactuante señalado	Mujer
Género de los señaladores	Una mujer
Tipo de error idiomático	Coherencia (sintaxis)

**Anexo 44. Contexto extralingüístico de la interacción 22**

Interacción 22	
Título de la noticia	El tormentoso viacrucis de los enfermos antes de morir en Ecuador
Medio	CRHoy.com
Sección	Internacionales
Tema	Covid-19
Extensión	Tres comentarios
N. de interactuantes	Dos
Género del interactuante señalado	Hombre
Género de los señaladores	Un hombre
Tipo de error idiomático	Lectura

**Anexo 45. Contexto extralingüístico de la interacción 23**

Interacción 23	
Título de la noticia	La madre de Guardiola víctima del COVID-19
Medio	CRHoy.com
Sección	Internacionales
Tema	Muerte por Covid-19
Extensión	Cinco comentarios
N. de interactuantes	Cinco
Género del interactuante señalado	Hombre
Género de los señaladores	Dos hombres Dos mujeres
Tipo de error idiomático	Ortográfico

**Anexo 46. Contexto extralingüístico de la interacción 24**

Interacción 24
----------------

Título de la noticia	Detienen a 20 extranjeros ilegales aglomerados en cantina clandestina
Medio	CRHoy.com
Sección	Nacionales
Tema	Migración
Extensión	Tres comentarios
N. de interactuantes	Tres
Género del interactuante señalado	Mujer
Género de los señaladores	Dos mujeres
Tipo de error idiomático	Ortográfico

#### **Anexo 47. Contexto extralingüístico de la interacción 25**

Interacción 25	
Título de la noticia	Detienen a 20 extranjeros ilegales aglomerados en cantina clandestina
Medio	CRHoy.com
Sección	Nacionales
Tema	Migración
Extensión	Dos comentarios
N. de interactuantes	Dos
Género del interactuante señalado	Mujer
Género de los señaladores	Una Mujer
Tipo de error idiomático	Ortográfico

#### **Anexo 48. Contexto extralingüístico de la interacción 26**

Interacción 26	
Título de la noticia	Cientos de nicas salen del país

Medio	Diario Extra
Sección	Nacionales
Tema	Migración
Extensión	Cuatro comentarios
N. de interactuantes	Tres
Género del interactuante señalado	Mujer
Género de los señaladores	Dos hombres
Tipo de error idiomático	Ortográfico

#### **Anexo 49. Contexto extralingüístico de la interacción 27**

Interacción 27	
Título de la noticia	Presidente reducirá su salario un 10%
Medio	Semanario Universidad
Sección	Nacionales
Tema	Política
Extensión	Ocho comentarios
N. de interactuantes	Cinco
Género del interactuante señalado	Mujer
Género de los señaladores	Dos mujeres Dos hombres
Tipo de error idiomático	Ortografía

#### **Anexo 50. Tipos de actos descorteses identificados**

<b>N. de interacción</b>	<b>N. de comentario</b>	<b>Tipo de descortesía</b>
1	3	DF*
2	3	DF
3	4	DF
4	2, 3 4	ACPD ** DF
5	2	ACPD

6	4, 5	DF
7	4	DF
8	2, 3, 4, 5, 6, 7	DF
9	2	DF
10 A	2, 3, 4, 5, 6	ACPD
	7, 8	DF
10 B	2, 5	DF
11	2	DF
12	2	ACDP – DF
	3	DF
13	2, 3, 6, 7	DF
	4, 9	ACDP
14	6, 7, 9	DF
15	2	ACDP
16	3	DF
17	3	DF
18	3	DF
19	7	DF
20	3	DF
21	2	DF
22	2	DF
23	2, 4, 5	DF
24	3	DF
25	2	ACDP
26	2, 3	DF
27	2, 8	DF

\* Descortesía de fustigación

\*\*Acto cortés con propósito descortés