

# «LO SIENTO PERO ME PARECEN HORRIBLES!!!»: ANÁLISIS PRAGMALINGÜÍSTICO DE LA DESCORTESÍA EN LA RED SOCIAL FACEBOOK<sup>1</sup>

Julia Vivas Márquez y Susana Ridao Rodrigo  
Universidad de Murcia

## RESUMEN

El objetivo de este trabajo es analizar las estrategias de descortesía presentes en dos corpus de publicaciones extraídas de la red social Facebook. Para ello, prioritariamente se han tomado como base los modelos teóricos sobre descortesía diseñados por Culpeper (1996, 2005) y Culpeper, Bousfield y Wichmann (2003), Kientpointner (1997, 2008), Kaul (2005, 2008) y Ridao (2009). De dicho análisis se desprenden dos conclusiones principales. De un lado, la ausencia de descortesía hiriente en los perfiles privados estudiados, en contraste con la aparición de estrategias de descortesía directa en perfiles públicos. De otro lado, 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.

**PALABRAS CLAVE:** pragmática, descortesía, redes sociales, Facebook.

## ABSTRACT

This paper focuses on analyzing the strategies of impoliteness displayed on two corpora of publications extracted from the social network Facebook. To this purpose, theoretical models about impoliteness designed by Culpeper (1996, 2005) and Culpeper, Bousfield and Wichmann (2003), Kientpointner (1997, 2008), Kaul (2005, 2008) and Ridao (2009) have been studied. From this analysis, two main conclusions were obtained. On one hand, the absence of hurtful impoliteness in private profiles examined, in contrast to the presence of strategies of direct impoliteness in public profiles. On the other hand, the need to analyze impoliteness in social networks taking into account these variables: direction or indirection, intentional or not intentional, membership of the damaged image (sender or receiver), low or high group connection, degree of hierarchy and familiarity.

**KEY WORDS:** Pragmatics, impoliteness, social networks, Facebook.



## 1. INTRODUCCIÓN

La comunicación por medio de redes sociales en la actualidad goza de gran popularidad entre individuos de prácticamente todas las edades, si bien es cierto que las personas más longevas no suelen participar tan activamente en estas nuevas formas de interacción social. Tal panorama repercute de manera directa en las relaciones sociales de las personas, hasta el punto de resultar muy frecuente establecer más contacto con muchos individuos a través de la comunicación digital que en presencia física.

Estos nuevos hábitos de comunicación surgidos del uso globalizado de las redes sociales constituyen un ámbito de creciente interés para la investigación pragmática, en general, y los estudios de (des)cortesía, en particular, puesto que inciden en la vertiente social del lenguaje. Las manifestaciones verbales derivadas de tales hábitos muestran una exhibición constante de la intimidad personal, hasta el punto de que se ha acuñado el término de *extimidad* (Tisseron 2001), esto es, hacer «externa la intimidad» (Pérez Lanzac y Rincón, 2009, *apud* Yus: 2010: 147) para denominar el comportamiento comunicativo de los usuarios de estas redes<sup>2</sup>.

Dentro del estudio de la (des)cortesía verbal en español, recientes artículos han puesto de manifiesto cómo estas redes (Facebook y Twitter, especialmente) suponen un campo de cultivo para la proliferación de expresiones hostiles (Díaz Pérez, 2012, 2013) y estrategias descorteses, a menudo marcadas por la fustigación (Kaul y Cordisco, 2014). Las razones principales de esta tendencia apuntan fundamentalmente al anonimato y a la ausencia de co-presencia física entre los interactuantes en estos contextos virtuales. Así, Fuentes subraya cómo:

[...] amparado en el anonimato o la falta de sinceridad o relación personal, el emisor se siente a salvo de cualquier agravio, y se aventura al acoso o insulto del otro, ya que sabe que la posible reacción de este nunca llegará a afectarle. El otro no le conoce, y la mera reacción verbal no puede ofender a una imagen que es ficticia, creada, un personaje en suma (2009: 188).

Ahora bien, los estudios existentes sobre (des)cortesía en español ponen su foco de interés en la esfera pública de estas redes sociales (Díaz Pérez, 2012, 2014; Mancera y Pano, 2013; Kaul y Cordisco, 2014); es decir, examinan muestras discursivas incluidas en perfiles públicos y con una visibilidad abierta, lo que permite a cualquier usuario poder interactuar y emitir comentarios. La presente investigación se hace eco de dicha tendencia.

Por dicho motivo, el propósito de este trabajo es estudiar de forma comparativa cómo las manifestaciones de descortesía en Facebook obedecen principalmente al tipo de perfil –público o privado– en el que están insertas estas emisiones. Se

---

<sup>1</sup> Agradecemos las valiosas sugerencias que han aportado los evaluadores de este artículo, ya que han permitido mejorar notoriamente el presente trabajo.

<sup>2</sup> Para un acercamiento al estudio de las redes sociales puede consultarse el trabajo de Boyd y Ellison (2008), así como investigaciones posteriores que abordan la comunicación en Twitter (Papacharissi y Oliveira, 2012; Boyd, Golder y Lotan, 2010) y Facebook (De Andrea, Shaw y Levine, 2010).



parte de la hipótesis de que, al contrario de lo que sucede en el discurso cara a cara y entre usuarios que se conocen entre sí, los actos ilocucionarios claramente hostiles aparecen con más frecuencia en perfiles de carácter abierto, frente a otros tipos de descortesía –sobre todo con un fin jocoso y afiliador– que caracterizan los perfiles privados de determinados usuarios.

Este análisis se enmarca dentro de un enfoque pragmático, circunscrito al español peninsular, y se basa en un análisis cualitativo y comparativo de dos corpus de publicaciones extraídas de la red social Facebook. El corpus I está compuesto por las publicaciones, y los comentarios incorporados en ellas, de veinte usuarios con perfil privado; el corpus II recoge cuatro publicaciones de perfiles públicos con comentarios llevados a cabo por diferentes usuarios.

## 2. LA DESCORTESÍA EN LAS REDES SOCIALES

Dentro de la bibliografía anglosajona de los últimos años, son ya relativamente abundantes los estudios sobre descortesía en contextos de comunicación virtual. Estos trabajos abarcan distintos géneros discursivos digitales<sup>3</sup>: foros de opinión (Angouri y Tseliga, 2010), correo electrónico (Graham, 2007, 2008; Haugh, 2010), comentarios en periódicos digitales (Upadhyay, 2010; Neurauter-Kessels, 2013), publicaciones sobre vídeos en Youtube (Lorenzo-Dus, Garcés-Conejos y Bou-Franch, 2011; Garcés-Conejos, 2010), o redes sociales (Mak y Chui, 2014).

El estudio de la (des)cortesía en español en contextos de comunicación mediada por ordenador es más reciente. Yus (2010, 2011) lo incluye dentro de las consideraciones generales sobre ciberpragmática. Asimismo, varios trabajos han indagado en la cortesía lingüística en el discurso electrónico: en páginas web (Alcoba, 2004), en chats (Noblia, 2004; Mariottini, 2008), en cumplidos y respuestas a cumplidos en la red social en español (Maíz Arévalo, 2013), en un estudio contrastivo con el inglés (Maíz Arévalo y García Gómez, 2013) o sobre cortesía en Twitter (Mancera, 2014).

Aunque son aún escasos los trabajos que se centran en analizar específicamente la descortesía en español en la red, cabe señalar las investigaciones sobre este ámbito en listas de debate de correo electrónico (Fuentes, 2009a, 2009b), foros de internet (Bañón, 2010), comentarios en prensa digital (Mancera, 2009; Fuentes, 2013), en la esfera digital, con especial referencia a la red social Twitter (Díaz Pérez 2012, 2014), en Twitter y Facebook (Kaul y Cordisco, 2014) o como parte de estudios más amplios sobre el discurso político en Twitter (Mancera y Pano, 2013).

Parece obvio –como se apuntaba en la introducción– que la proliferación de expresiones hostiles y descorteses en estas redes es un hecho frecuente. Además del

---

<sup>3</sup> Un breve estado de la cuestión sobre cortesía y descortesía en comunicación mediada por ordenador puede consultarse en la introducción de Locher (2010).





anonimato que suele amparar a este tipo de publicaciones, Díaz Pérez (2012: 32)<sup>4</sup> apunta a una serie de características que favorecen la agresividad en estas plataformas, tales como: el distanciamiento y la propia barrera espacial entre los participantes, que de alguna manera deshumaniza al destinatario como víctima de la agresión; la rapidez en la transmisión; el escaso esfuerzo de codificación que este tipo de comunicación exige al emisor; la falta de normas y la desinhibición a la hora de abordar los contenidos groseros y agresivos; o la difusión y la exposición que logran los mensajes por internet.

Todos estos razonamientos hacen aflorar una respuesta emocional –poco reflexiva– en la cual cobra protagonismo el discurso hostil. La comunicación en línea propicia, pues, los comportamientos descorteses entre los usuarios, ya que, como señalan Kaul y Cordisco, «al carecer los individuos de las restricciones coercitivas que rigen en la sociedad off-line, se desarrolla un proceso de naturalización de la descortesía» (2014: 159).

Un factor que diferencia el comportamiento descortés en estas redes con respecto a la comunicación cara a cara es, precisamente, la intención y el efecto que producen los mensajes. Estos –aunque a menudo dirigidos a un destinatario– están en realidad destinados a una colectividad; tal hecho «podría hacer que muchos lectores se sientan también agredidos por la naturaleza soez de ciertos comentarios, o por el carácter impositivo e intimidatorio de algunos enunciados» (Mancera, 2009: 462). En la misma línea, Díaz Pérez destaca cómo estas manifestaciones polarizan de alguna manera el amplio número de receptores entre los partidarios del aludido y los del receptor:

Cualquier usuario que se sienta afectado actuará como representante del aludido y, en caso de que reaccione ante el ataque, estará defendiendo al agredido, estará defendiéndose a sí mismo como receptor y estará protegiendo la imagen de grupo (2012: 479).

Del mismo modo, Kaul y Cordisco corroboran la tendencia a comportamientos descorteses que dan lugar a una «descortesía de fustigación en sus dos vertientes: por afiliación exacerbada del comentarista a su propio grupo y por refractariedad de aquel al grupo antagonista» (2014: 179). Para Mancera y Pano, tal polaridad incide directamente en el comportamiento comunicativo de los usuarios de estas redes, quienes, por un lado, exhiben familiaridad movidos por la necesidad de afiliación, «por el deseo de mostrar una imagen positiva hacia el *endogrupo* o grupo al que pertenecen y con el que comparten una determinada ideología» y, por otro, «deslegitiman el discurso de quienes pertenecen al *exogrupo*» (2013: 307).

Kaul y Cordisco destacan, asimismo, la relevancia de la evaluación de los comportamientos comunicativos (des)corteses de las interacciones por parte de los propios participantes en estas redes. Ello conlleva que este tipo de actos resulten «simultáneamente, objeto de análisis y objeto de consultación y comprobación, apropiados para justificar las interpretaciones del analista» (2014: 148).

---

<sup>4</sup> En su trabajo de 2012, aborda el fenómeno del disfemismo y la descortesía desde el punto de vista pragmático y lingüístico en la red; igualmente, sistematiza los mecanismos a través de los cuales se materializan el disfemismo y la cortesía en contextos digitales.

Bien es cierto que la descortesía y la agresividad en las redes sociales es significativamente común en temas de carácter político e ideológico, ya que en esta tipología de discursos el propósito principal suele ser deteriorar la imagen del otro «y la descortesía se convierte en la pauta del comportamiento discursivo» (Mancera y Pano, 2013: 252). Ante este panorama cabría preguntarse, por una parte, si la frecuencia de manifestaciones descorteses es tan elevada al abordar otros temas y, por la otra, si el anonimato resulta tan determinante en este tipo de discursos hostiles.

### 3. LOS ESTUDIOS SOBRE DESCORTESÍA

A pesar de que el análisis pragmático de los fenómenos de cortesía cuenta con una tradición de décadas, en los últimos años la investigación de los fenómenos descorteses se está convirtiendo en un campo especialmente fecundo. Como estrategia comunicativa, la descortesía se vincula a aquellos comportamientos que dañan y ofenden la imagen del destinatario o interlocutor. Para Kaul –que asocia la descortesía a la ausencia de cortesía– tanto la expresión como la evaluación de fenómenos descorteses entra a formar parte de la competencia comunicativa de un hablante dentro de su comunidad de habla (2008: 254).

Está muy aceptada la tesis de que cortesía y descortesía son dos conceptos que se ubican en los extremos de un segmento, y que los actos de habla pueden ser más corteses o más descorteses. Dicho en palabras de Kaul, en este segmento, cortesía y descortesía constituyen «[...] dos aspectos del mismo *continuo*, o sea, dos valuaciones opuestas de la misma función, concepto que permite abarcar naturalmente ambos fenómenos, sin plantearlos como simples opuestos polares [...] *sino como extremos de una gradación*»<sup>5</sup> (2008: 256).

Culpeper subraya la importancia de factores contextuales a la hora de interpretar la descortesía y el grado de ofensa de la misma, así como la evaluación por parte del interlocutor sobre la intención o el propósito descortés de determinado acto de habla:

Impoliteness is a negative attitude towards specific behaviours occurring in specific contexts. It is sustained by expectations, desires and/or beliefs about social organisation, including, in particular, how one person's or group's identities are mediated by others in interaction. Situated behaviours are viewed negatively when they conflict with how one expects them to be, how one wants them to be and/or how one thinks they ought to be. [...] Various factors can exacerbate how offensive an impolite behaviour is taken to be, including for example whether one understands a behaviour to be strongly intentional or not (2010: 3233).

Desde el enfoque que propone Kaul, la consideración de un comportamiento verbal como descortés ha de entrar a formar siempre parte de los parámetros culturales de cada comunidad de habla. Ese comportamiento puede

---

<sup>5</sup> En cursiva en el original.



ser deliberado o involuntario. Cuando es deliberado, responde a la intención comunicativa del hablante, que, en un contexto específico, es el que dispone de mayor poder, quebranta los parámetros de la cortesía y sirve a estrategias discursivas de alcance social (2008: 257).

En los conocidos trabajos de 1978 y 1987, Brown y Levinson exponían un modelo en el que se referían a actos de habla que amenazan la imagen (AAI) –*face-threatening acts (FTA)*– a la vez que proponían cinco estrategias a la hora de evitar un AAI, relacionadas con el grado de amenaza de la imagen, en gradación de clímax descendente en cuanto a la gravedad de la amenaza de la imagen: (1) abierta y directa (*bald on record*); (2) abierta e indirecta, con cortesía positiva (*positive politeness*); (3) abierta e indirecta, con cortesía negativa (*negative politeness*); (4) encubierta (*off-record*); y (5) evitar la AAIP (*withhold the FTA*).

El principio de cortesía de Brown y Levinson (1978, 1987), aunque no de manera prioritaria, se hace eco de distintas situaciones donde puede haber descortesía; en concreto, en la caracterización de las estrategias abiertas y directas. Este tándem investigador de antropólogo y lingüista se percató de cuatro casos en los que está presente la descortesía: (1) se puede dañar volitivamente la imagen de un individuo; (2) en las relaciones jerárquicas; (3) en situaciones de urgencia; y (4) en relaciones de confianza.

Partiendo de Lachernicht (1980) y basándose en el modelo presentado por Brown y Levinson sobre estrategias de cortesía, Culpeper (1996) y Culpeper, Bousfield y Wichmann (2003) desarrollan cinco superestrategias de descortesía de forma paralela: (1) descortesía descarnada (*bald on record impoliteness*), la amenaza (*FTA*) se realiza de forma directa y evidente y, por tanto, sin ambigüedades; (2) descortesía positiva (*positive impoliteness*), basada en estrategias cuyo objetivo es dañar la imagen positiva del interlocutor; (3) descortesía negativa (*negative impoliteness*), cuya finalidad es atacar la imagen negativa del interlocutor; (4) descortesía sarcástica o figurada (*sarcasm or mock politeness*), cuando el acto descortés no tiene intención de ofender al interlocutor, o sea, son enunciados irónicos; (5) sin cortesía (*withhold politeness*), que alude a situaciones en las que es esperable que se produzca cortesía, como sucede si no se contesta a un saludo o no se agradece un regalo. (Ver tabla 1).

TABLA 1: COMPARACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE CORTESÍA DE BROWN Y LEVINSON (1978, 1987) CON LAS DE DESCORTESÍA DE CULPEPER (1996) Y CULPEPER, BOUSFIELD Y WICHMANN (2003).

| BROWN Y LEVINSON: CORTESÍA  | CULPEPER: DESCORTESÍA   |
|---|---|
| (1) Abierta y directa<br>( <i>bald on record</i> ).                               | (1) Descortesía descarnada<br>( <i>bald on record impoliteness</i> ).           |
| (2) Abierta e indirecta, con cortesía positiva<br>( <i>positive politeness</i> ). | (2) Descortesía positiva<br>( <i>positive impoliteness</i> ).                   |
| (3) Abierta e indirecta, con cortesía negativa<br>( <i>negative politeness</i> ). | (3) Descortesía negativa<br>( <i>negative impoliteness</i> ).                   |
| (4) Encubierta<br>( <i>off-record</i> ).  | (4) Descortesía sarcástica o figurada<br>( <i>sarcasm or mock politeness</i> ). |
| (5) Evitar la AAIP<br>( <i>withhold the FTA</i> ).                                | (5) Sin cortesía<br>( <i>withhold politeness</i> ).                             |



En 2005, Culpeper añade una sexta categoría para dar cuenta de la descortesía encubierta (*off record impoliteness*), en la cual la amenaza se produce bajo forma de implicatura, consiguiendo que cierta atribución prevalezca sobre cualquier otra posible. Esta estrategia –argumenta el citado investigador– podría ocupar el lugar del sarcasmo, puesto que este último puede estar separado de las otras estrategias, dada su naturaleza metaestratégica; además, sostiene que estas formas de cortesía indirecta resultan ser finalmente las más ofensivas (2005: 44).

A pesar de su indiscutible contribución a los estudios de descortesía, el principio propuesto por Culpeper ha sido objeto de ciertas críticas. Bernal, por ejemplo, sugiere que no todas las estrategias que propone este autor pertenecen al mismo nivel:

Las estrategias primera (*bold record impoliteness*) y sexta (*off record impoliteness*) no constituirían estrategias independientes en sí mismas, sino que, siguiendo el razonamiento de este autor, también de alguna manera irían orientadas hacia la imagen positiva o hacia la negativa» (2007: 75)<sup>6</sup>.

El modelo de Culpeper ha sido adoptado y reformulado por diferentes autores. Así, por ejemplo, Bousfield (2008a, 2008b) propone un principio basado en dos tácticas, en las cuales se podrían recoger todo tipo de estrategias de descortesía. Se trata de descortesía directa (*on record*) y encubierta (*off record*); esta última incluiría el sarcasmo y la ausencia de cortesía.

También Kientpointner (1997, 2008) se hace eco del punto de vista de Culpeper, si bien elabora una clasificación propia con la que quiere dar cuenta de la grosería (*rudeness*) en las interacciones comunicativas. Considerando un eje que va de la cooperatividad a la competitividad, la descortesía sería un comportamiento prototípicamente no cooperativo (Bernal, 2008: 625). Distingue entre grosería cooperativa y grosería no cooperativa y dentro de ellas establece la siguiente taxonomía. (Ver tabla 2).

TABLA 2: CLASIFICACIÓN DE GROSERÍA DE KIENTPONTNER (1997, 2008).

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <p>GROSERÍA<br/>COOPERATIVA</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) Grosería con fines humorísticos: su función es crear un ambiente relajado.</li> <li>(2) Grosería irónica: se recurre a elementos sarcásticos.</li> <li>(3) Grosería reactiva: en contestación a un moderado ataque previo entre individuos con relaciones de poder simétricas.</li> <li>(4) Grosería sociable: cuando un grupo de individuos entiende como un hecho positivo el empleo de determinadas expresiones descorteses.</li> </ol> |
|---------------------------------|---|

<sup>6</sup> En su abordaje de la descortesía, Bernal (2007) pone el acento en las nociones de *descortesía interpretada* y *efecto de descortesía*; es decir, la evaluación de la descortesía por parte del interlocutor que puede llevar a interpretar un acto habitualmente descortés en otro sentido de acuerdo con factores situacionales y contextuales.



GROSERÍA NO COOPERATIVA  
(MOTIVADA O INMOTIVADA)

- (1) Grosería estratégica: sirve para lograr ciertos objetivos en contextos institucionales de la forma más eficiente posible.
- (2) Competitiva: asociada a emociones y sentimientos, por lo que es propia de contextos privados.
- (3) Intergrupala: se produce en grupos con más poder que quieren infravalorar a otros grupos o incluso cuando estos grupos mayoritarios recurren a la grosería como una forma de autodefensa.

En su trabajo de 2008, Kientpointner se centra en vincular las emociones a los actos de habla (des)cortesés; para él, la teoría de Brown y Levinson de que existen tres factores sociales que determinan la (des)cortesía en los actos de habla (a saber: poder, distancia social y contexto cultural) debería complementarse tomando en consideración la relación emocional entre los participantes.

Dentro de los estudios de (des)cortesía en español, Kaul ha realizado una célebre contribución al proponer las categorías de *refractariedad* y de *afiliación exacerbada*, como términos paralelos a los conceptos de *autonomía* y *afiliación* acuñados por Bravo<sup>7</sup>. La *refractariedad* consiste en «[...] la autonomía exacerbada de verse y ser visto como opositor al grupo», mientras que la *afiliación exacerbada* se refiere a «verse y ser visto como adepto al grupo, a tal punto de escoger la descortesía en su defensa» (2008: 262-263).

A la par, Kaul (2008: 263) establece una clasificación de siete tipos de descortesía en orden creciente, en función de la intención del emisor y del grado de lesión que inflige:

1. Actos formalmente descortés animados de un propósito cortés.
2. Actos descortés involuntarios:
  - 2.1. Metedura de pata.
  - 2.2. Escatima involuntaria de la cortesía esperada por el oyente.
  - 2.3. Prescendencia involuntaria de cortesía.
3. Actos autodescortés.
4. Actos formalmente cortés animados de un propósito descortés.
5. Escatima deliberadamente la cortesía esperada por el oyente.
6. Silencio abrumador.
7. Descortesía de fustigación.

Por su parte, Ridao (2009: 145) insiste en interpretar la intención del emisor y la interpretación que hace el receptor del acto de habla. Considera, así,

---

<sup>7</sup> Con un enfoque sociocultural en el estudio de la cortesía en español, Bravo (1999) planteó las categorías de *autonomía* y *afiliación* como conceptos alternativos al modelo de cortesía positiva y negativa de Brown y Levinson (1978, 1987). Se trata de categorías en principio vacías que habrían de ir completándose con las premisas que en cada cultura constituyen una estrategia o actividad de cortesía.



que existen casos en que la intención del emisor y la interpretación del receptor coinciden a la hora de evaluar un acto como cortés o descortés, pero que también el emisor puede intentar ser cortés y el receptor lo interprete como descortés (cortesía desacertada o descortesía malentendida), o viceversa (descortesía desacertada o cortesía malentendida).

Parte de una visión teleológica de las relaciones humanas, de tal manera que se percata de que, en el proceso de comunicación, los individuos pueden fingir una posición que no es la verdadera, estando ello determinado por sus intereses. En el caso de la descortesía, señala explícitamente «[...] es posible que se den contextos donde el emisor simule la involuntariedad de un acto descortés» (2009: 166). Establece una clasificación donde entra en juego la imagen dañada, que puede ser del propio emisor o bien del receptor. (Ver tabla 3).

Tabla 3: LA DESCORTESÍA EN FUNCIÓN DE LA VOLUNTARIEDAD O NO DEL ACTO Y LA IMAGEN AFECTADA (RIDAO, 2009: 160).

| DESCORTESÍA                    |                                     |                                |                                       |
|--------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|
| DESCORTESÍA VOLUNTARIA         |                                     | DESCORTESÍA INVOLUNTARIA       |                                       |
| ACCIÓN                         | DISCURSO                            | ACCIÓN                         | DISCURSO                              |
| Amenaza la imagen del receptor | Discurso provocativo voluntario     | Amenaza la imagen del receptor | Discurso provocativo involuntario     |
| Amenaza la imagen del emisor   | Discurso autoprovocativo voluntario | Amenaza la imagen del emisor   | Discurso autoprovocativo involuntario |

Al estudiar un corpus de mediaciones laborales, Ridao (2009: 161-162) observa que, a menudo, la descortesía funciona como mecanismo de conexión endogrupal, es decir, como una estrategia destinada a ensalzar los lazos de afiliación, utilizando frecuentemente como base la broma; además, se percata de que existen casos de descortesía involuntaria como consecuencia del desconocimiento por parte de algunos individuos de determinados patrones socioculturales.

#### 4. CORPUS

Como se ha apuntado previamente, este trabajo toma como objeto de análisis dos corpus, con miras a indagar de forma comparativa las diferencias existentes entre las publicaciones y los comentarios pertenecientes a perfiles privados y a perfiles públicos en cuanto al empleo de la descortesía. Ambos han sido extraídos de la red social Facebook, una de las más populares en España.

El corpus 1 está constituido por publicaciones y comentarios escritos entre los años 2009 y 2013. Estos perfiles privados corresponden a veinte individuos –diez hombres y diez mujeres– con edades comprendidas entre los 25 y los 35 años, de



nacionalidad española; todos ellos han concluido estudios universitarios. Tanto los nombres de los usuarios de los perfiles como los de los amigos que publican en el muro han sido omitidos para preservar su intimidad.

El corpus II recoge las publicaciones –y comentarios a estas– de cuatro perfiles oficiales de visibilidad pública, dos hombres y dos mujeres, aparecidas entre 2012 y 2014. A la hora de elegir estos perfiles se ha optado por descartar aquellos personajes que, por su campo de trabajo y por sus opiniones, pudieran resultar particularmente conflictivos. Así, se ha prescindido de temas relacionados con la política, de deporte o de religión. Si bien en la mayoría de las publicaciones de los personajes públicos seleccionados predominan estrategias de cortesía, se han escogido publicaciones que han suscitado polémica, para analizar la descortesía. El hecho de que los seguidores de estos personajes públicos escriban un elevado número de comentarios justifica que tan solo se analice una publicación de cada uno. En concreto, se han recogido las siguientes publicaciones<sup>8</sup>:

- (1) Paula Echevarría: «Camino de Cibeles a celebrar! Y estreno mis nuevos botines en honor a la roja!!!!» (2 de julio de 2012).
- (2) Dani Mateo: «Mañana de 11 a 2 estaré firmando libros (el mío u otro, pero mejor el mío) en La Casa Del Libro de Passeig de Gràcia #acceptocomida #SantJordi» (22 de abril de 2014).
- (3) Jordi Cruz: «Estáis viendo MasterChef?» (4 de junio de 2014).
- (4) Samantha Vallejo-Nájera: «Ole ole y ole!!!! @masterchef\_es» (2 de julio de 2014).

## 5. ANÁLISIS Y RESULTADOS

Partiendo del conocido modelo de cortesía de Brown y Levinson (1978, 1987) se ha de indicar que, en la caracterización que estos dos investigadores efectúan sobre las estrategias directas y abiertas, hacen alusión a que en los contextos de confianza se recurre a las estrategias de descortesía. En la misma línea se posiciona el trabajo de Culpeper (2003), como se verá más adelante. En cambio, en el corpus examinado se pone de manifiesto que, precisamente, entre los usuarios de Facebook que se conocen entre sí, con frecuencia se recurre intencionadamente a la descortesía con fines humorísticos, mientras que en las aportaciones efectuadas por usuarios desconocidos entran en juego a menudo evidentes estrategias de descortesía que dañan gravemente la imagen del individuo aludido.

---

<sup>8</sup> En las muestras del análisis se identificará a cada uno de estos personajes utilizando la denominación de usuario seguida en esta nómina.



## 5.1 LA PROPUESTA DE CULPEPER

El modelo teórico de descortesía aportado por Culpeper (1996, 2005) y Culpeper, Bousfield y Wichmann (2003), que emana de la clasificación efectuada por Brown y Levinson (1978, 1987) sobre la cortesía, puede ser perfectamente ejemplificado con el corpus objeto de análisis en esta investigación. Aquí se desglosan las distintas tipologías discursivas propuestas por este autor:

- (1) La descortesía descarnada está presente en el corpus II; en cambio, no se halla ningún caso en el I. El siguiente comentario es una muestra de este tipo de estrategia con fines hirientes:  
[1] Gonzalo uuuuuuuuuu odioso prepotente fuera yaaaaa [Corpus II, usuario 3, publicación 1, comentario 32]
- (2) La descortesía positiva también se pone especialmente de manifiesto en el corpus II, frente al menor uso en el corpus I. Este comentario lo formula una seguidora en el muro del perfil de una famosa que ha publicado una foto de unos botines que se acaba de comprar, cuestión que suscita polémica al no contar con el beneplácito de muchos seguidores:  
[2] Paula, hoy lo siento pero no me gustan nada y hay que ser sensatos ,con el calor que hace,vas a dar la nota, no te parece??? [Corpus II, usuario 1, publicación 1, comentario 58]

En esta otra intervención del corpus I, se observa que el individuo objeto de la crítica no es un usuario que esté entre los amigos del sujeto que ha escrito tal comentario, sino que se trata de una crítica directa a un personaje público. El motivo de dicha ofensa es que el usuario se ve gravemente afectado ante las medidas tomadas por el Ministerio que lidera la persona aludida:

- [3] ya no me quedan adjetivos descalificativos posibles para el señor WERT [Corpus I, usuario 4, publicación 4, comentario 1]
- (3) La descortesía negativa está muy presente en el corpus I en tanto que los usuarios emplean bastantes órdenes e imperativos; por otra parte, en el corpus II aparecen discursos que coartan la libertad de acción del receptor:  
[4] jooooo, me encantaría ir...pero estaré en el Lumbreiras!! Que pases buen día de cumple, que me acuerdo... ya te pagarás algo :) [Corpus I, usuario 12, publicación 9, comentario 3]
- [5] Date puerta ya Rosario, que no te conviene sufrir esta obviedad de la vida... [Corpus II, usuario 4, publicación 1, comentario 2]
- (4) La descortesía sarcástica o figurada hace acto de presencia con una frecuencia muy elevada en el corpus I, puesto que se trata de un mecanismo de conexión endogrupal, hecho menos habitual en el corpus II. Así, en el corpus I se pueden encontrar incluso publicaciones en las que prácticamente todos los comentarios responden a esta tipología discursiva; el ejemplo 6 muestra la respuesta ante una felicitación de cumpleaños muy breve y tópica (*Felicidades*):



[6] pero qué falta de expresividad por tu parte! [Corpus I, usuario 4, publicación 2, comentario 2]

En este otro fragmento perteneciente al corpus II hay cierta descortesía sarcástica o figurada de manera aislada, ya que los usuarios no se conocen entre sí, lo que dificulta que continúen con el tono humorístico existente en alguna intervención; aunque en este caso se ha de señalar que el propio comentario del usuario 2 que inicia la conversación ya viene marcado por el tono jocoso (*Mañana de 11 a 2 estaré firmando libros (el mío u otro, pero mejor el mío ) en La casa Del Libro de Passeig de Gràcia #acceptomida #SantJordi*):

[7] pondras algo gracioso en la dedicatoria o seguiras en tu linea? [Corpus II, usuario 2, publicación 1, comentario 9]

(5) Las situaciones sin cortesía en las que es esperable un discurso cortés son bastante polémicas e interpretables en la red social Facebook. Sin ir más lejos, si alguien escribe en el muro de otro usuario una felicitación por su cumpleaños y este individuo no le responde ni tampoco señala un «me gusta» a dicho comentario puede entenderse como descortés, como ocurre en el ejemplo 8. En cuanto a los perfiles públicos (como el corpus II), lo esperable es que los seguidores elogien lo que hace el individuo de ese perfil o –en caso de no estar de acuerdo– no formulen ningún comentario, cuestión que a veces contrasta con la realidad (ejemplo 9):

[8] Guapa felicidades por lo del cumple, por lo de ser tan linda... mmmmmmmmmmmmmmmmmmm... Por todo!! Mucha ganitas de verte guuuuuuuuuuuuuuuuuuuuupa [Corpus I, usuario 9, publicación 2, comentario 1]

[9] No hacia falta tanta muestra visual de las faenas de los «maestros» de la tortura nacional....me sobra tanto espanyolsmo casposo [Corpus II, usuario 4, publicación 1, comentario 54]

(6) La categoría de descortesía encubierta –ampliación de la clasificación efectuada en Culpeper (2005)– se caracteriza por ser una amenaza enmascarada a través de una implicatura. Entre los usuarios de Facebook pertenecientes al corpus I, a veces la descortesía está presente de manera indirecta; he aquí un ejemplo de una cita de José Luis Coll que resulta muy ofensiva para la persona aludida:

[10] «Lo malo de discutir con los imbéciles es que tienes que ponerte a su altura para que te entiendan; y ahí es donde estás perdido, porque ellos saben hacer el imbécil mucho mejor que tú» [Corpus I, usuario 19, publicación 5, comentario 1]

En el modelo de Culpeper (1996) y Culpeper, Bousfield y Wichmann (2003) resulta difícil distinguir entre la descortesía descarnada y la descortesía positiva y negativa; es más, como revela Blas Arroyo (2001: 21), el propio Culpeper no ofrece ningún ejemplo de descortesía descarnada. Aparte, este autor asocia la descortesía con contextos de estrecha intimidad:



If lack of politeness correlates with intimacy, can we assume that genuine impoliteness, as opposed to mock impoliteness, will be more likely to occur in an extremely intimate relationship? There is some evidence for this (1996: 352).

Sin embargo, el análisis del corpus II demuestra que la descortesía directa y abierta está presente en intercambios comunicativos digitales entre individuos que no se conocen entre sí, mientras que en el corpus I se observa una descortesía sarcástica o figurada con fines jocosos, esto es, carente de intenciones ofensivas.

Si se toma como base el modelo de descortesía propuesto por Bousfield (2008a, 2008b) que distingue entre descortesía directa y encubierta en los dos corpus sometidos a estudio, se aprecia que la primera es propia del corpus II, como se puede comprobar en los ejemplos precedentes, mientras que en el corpus I apenas hay descortesía que realmente tenga pretensiones de hacer sentir mal al receptor, con la excepción del fragmento 10. En nuestra opinión, la tendencia simplificadora por la que apuesta Bousfield (2008a, 2008b) a partir del modelo de descortesía de Culpeper (1996) y Culpeper, Bousfield y Wichmann (2003) resulta demasiado reduccionista para analizar la descortesía. Se trata de un fenómeno mucho más complejo que no solo debe ser examinado por la variable de ser directa o encubierta, sino que es fundamental tomar en consideración otros parámetros, como se verá al final de este análisis.

## 5.2 LA PROPUESTA DE KIENTPOINTNER

Las tipologías que establece Kientpointner (1998, 2008) sobre grosería pueden ser aplicadas al corpus aquí examinado. De una parte, la grosería cooperativa es la gran protagonista en el corpus I, como se puede corroborar al leer los siguientes comentarios que ejemplifican respectivamente la grosería con fines humorísticos, la grosería irónica, la grosería reactiva y la grosería sociable:

- [11] felicidades monstrua! [Corpus I, usuario 3, publicación 10, comentario 6]
- [12] Antes me contaba cosas de ti la abuela, ahora me las cuenta el facebook... en fin. Besitos y buen viaje de regreso. [Corpus I, usuario 9, publicación 4, comentario 1]
- [13] Más aburrido es esto de doblar la ropa del tendedero... jajajja. Aun sigo por Badajoz guapa, salimos a las 6 de la mañana. Jorge y Jose van de avanzadilla... Muakkk! [Corpus I, usuario 114, publicación 8, comentario 3]
- [14] Anda «joia», que qué te traerás entre manos ahora con el portugués. Te veo emigrando al oeste, ¿o me equivoco? [Corpus I, usuario 4, publicación 1, comentario 12]

En cambio, en el corpus II apenas se encuentran ejemplos de grosería cooperativa. La subtipología de grosería reactiva no aparece porque los usuarios no se conocen previamente, de ahí que cada comentario suela ser una intervención independiente al margen del contenido de los anteriores; en esa misma línea de inexistencia de conexión grupal se justifica la ausencia de grosería sociable. Los siguientes fragmentos del corpus II constituyen muestras de la grosería con fines humorísticos y la grosería irónica respectivamente:



- [15] No tienes abuela!!! Ja ja... [Corpus II, usuario 2, publicación 1, comentario 26]  
 [16] A mi tampoco me gustan, Paula tu eres linda, pero con eso? Ugh [Corpus II, usuario 1, publicación 1, comentario 47]

Con respecto a la grosería no cooperativa que establece Kientpointner (1997, 2008), por la naturaleza del propio corpus objeto de análisis, no hay casos de grosería estratégica ni de grosería competitiva. En contraste, sí se hallan algunas manifestaciones aisladas de grosería intergrupala, que en el corpus I se sustenta sobre una base de broma dejando en evidencia una conexión grupal alta (empleo del verbo en primera persona del plural); en el corpus II la descortesía es directa y se muestra una marcada diferenciación grupal:

- [17] Quememos cosicas!!!!!! [Corpus I, usuario 12, publicación 2, comentario 4]  
 [18] los trolles del blog hoy se trasladan al facebook, lo bueno es que están localizados [Corpus II, usuario 1, publicación 1, comentario 91]

Sobre la tipología ofrecida por Kientpointner (1997, 2008) se ha de señalar que resulta complicado dilucidar las fronteras existentes entre las distintas subtipologías de grosería cooperativa; por ejemplo, entre la humorística y la irónica, o incluso la tercera categoría puede ser analizada en el curso de la conversación (esto es, ver qué se ha dicho previamente). En suma, no parece que presente un criterio unificador. Con todo, hay que reconocer que las subtipologías de grosería cooperativa se ajustan perfectamente para describir el corpus I.

### 5.3 LA PROPUESTA DE KAUL

El análisis de la descortesía que toma como parámetro la conexión grupal alta o baja defendido por Kaul (2005, 2008) es especialmente útil en el corpus manejado. De un lado, las personas sienten la necesidad de formar parte de un grupo, por lo que emiten discursos que manifiestan una afiliación exacerbada, como se aprecia en el ejemplo 19, empleando la base humorística que define al corpus I. También hace acto de presencia en el corpus II (ejemplo 20), a pesar de que este se caracterice por una conexión grupal baja:

- [19] averte echo profe de jinasia, ke no azemos nada y nadie se abovia. pos eso. estoi contigo, ¡algien tié ke sakarnos de la anorancia, profe! [Corpus I, usuario 2, publicación 11, comentario 4]  
 [20] Mañanaa te traemos algo para picar, estate atento sino te quedas sin! [Corpus II, usuario 2, publicación 1, comentario 45]

No obstante, los individuos también poseen la necesidad de sentirse libres, esto es, se muestran como entes individuales opositores al grupo, aunque en ninguno de los dos corpus sea lo predominante:



- [21] jajajaja. Pues el mio sobrevive contra todo pronostico. calidad turkey. tras cuatro meses aún no he conseguido cambiar el tono intergalactica del despertados. ¿cómo te trata la playa? [Corpus I, usuario 4, publicación 8, comentario 6]
- [22] Yo sintiendolo mucho ya voy a dejar de seguir este programa. El llevar al limite a los concursantes no me parece bien. En vez de disfrutar del concurso sufro cada vez que veo en ellos crisis emocionales [Corpus II, usuario 3, publicación 1, comentario 62]

Este modelo teórico demuestra que para el análisis de la descortesía se han de tener en cuenta las conexiones grupales, puesto que se puede mostrar descortesía de manera grupal (conexión grupal alta) o bien individual (conexión grupal baja). Desde una perspectiva gramatical, el estudio de las formas verbales y de algunos pronombres dan muestra de una conexión grupal alta (primera persona del plural) o baja (primera persona del singular).

#### 5.4 LA PROPUESTA DE RIDAO

Por su parte, Ridaó (2009) se centra en la importancia de conocer la intención del hablante y la interpretación del receptor, puesto que hay casos en los que ambos coinciden en que el discurso es cortés (ejemplo 23) o descortés (ejemplo 24) o bien pueden darse malentendidos de cortesía desacertada o descortesía desacertada (ejemplos 25 y 26). Lo habitual en ambos corpus es que los mensajes estén cifrados sin ambigüedades, a excepción de la ironía imperante en el corpus I, cuya presencia se justifica por resultar ingeniosos más que por intentar velar una intención:

- [23] Wapissimmmmaaaa FELICIDADES!!! un besoteeee ;) [Corpus I, usuario 1, publicación 3, comentario 1]
- [24] Perdonar que os diga, pero el nivel de los concursantes es bajísimo, me he visto todas las entregas de Masterchef USA y de Masterchef Australia y todos los concursantes de esos programas les dan cien mil vueltas a estos de España [Corpus II, usuario 3, publicación 1, comentario 157]
- [25] ¿y ese comentario punzante? [Corpus I, usuario 4, publicación 8, comentario 8]
- [26] Pero si yo estaba manifestando justo lo contrario a... beh, déjalo, paradojas :) [Corpus I, usuario 18, publicación 1, comentario 3]

Con respecto a la taxonomía de la voluntariedad o no de la emisión del acto de habla descortés en función de la imagen afectada que ofrece Ridaó (2009), se aprecian ejemplos en ambos corpus:

- (1) El discurso provocativo voluntario es propio de los dos corpus. El fragmento 27 extraído del primer corpus refleja que, a pesar de que el discurso es un tanto ofensivo, en realidad no hay intención de hacer sentir mal al receptor, sino que existe un fin jocoso. En contraposición, en el corpus II, predominan evidentes propósitos de dañar gravemente la imagen del receptor referido:



- [27] El hijo prodigo ya esta aquí [Corpus I, usuario 12, publicación 6, comentario 6]
- [28] No le veo la gracia! Es divertido torturar a un animal? [Corpus II, usuario 4, publicación 1, comentario 4]
- (2) El discurso autoprovocativo voluntario es característico del corpus I, pero no del corpus II, como consecuencia de que en este segundo los usuarios escriben los comentarios en el muro de un personaje famoso, por lo que suelen hablar de este individuo, no de ellos mismos:
- [29] Yo ya no soy joven, así que ni idea :( [Corpus I, usuario 6, publicación 7, comentario 4]
- (3) El discurso provocativo involuntario resulta más complicado de detectar porque –como se indicaba más arriba– apenas hay casos de cortesía desacertada o descortesía malentendida. Curiosamente en el corpus II se puede entender que las cuatro publicaciones seleccionadas de los personajes públicos conforman ejemplos de esta tipología discursiva, puesto que muchos seguidores han increpado de manera directa y abierta el contenido de tales mensajes.
- (4) El discurso autoprovocativo involuntario se produce en el corpus I cuando algunos individuos dan una imagen excesivamente desfavorable de sí mismos (ejemplo 30). En contraste, en el corpus II se pone de manifiesto al formular el usuario un comentario extremadamente descortés que daña en exceso la imagen de la persona aludida, lo que conlleva una proyección agresiva de la imagen del emisor; como colofón escribe dicho comentario en el muro público del individuo al que daña la imagen (ejemplo 31):
- [30] ya tengo amigos pero no quiero acercarme mucho a ver si les pego la mala suerte : [Corpus I, usuario 6, publicación 4, comentario 11]
- [31] k cosa mas fea de zapatos por favor fucsia k son de la barbie hollywood? [Corpus II, usuario 1, publicación 1, comentario 177]

## 6. CONCLUSIONES

El estudio de la comunicación digital constituye en estos momentos una rama de creciente interés para la pragmática. En el caso concreto de la utilización de estrategias de descortesía, esta investigación demuestra que los usuarios de la red social Facebook recurren a discursos ofensivos con bastante frecuencia cuando escriben comentarios en perfiles públicos, mientras que en los perfiles privados asiduamente está presente la descortesía con fines humorísticos.

Al aplicar los modelos teóricos sobre descortesía de Culpeper (1993, 2005) y Culpeper, Bousfield y Wichmann (2003), Kientpointner (1997, 2008), Kaul (2005, 2008) y Ridao (2009) a los dos corpus objeto de estudio, se han apreciado grandes diferencias:

1. En el corpus I abunda la descortesía sarcástica o figurada y la descortesía negativa que establecen Culpeper (1996, 2005) y Culpeper, Bousfield y Wichmann (2003), las cuatro subtipologías de grosería cooperativa (humorística, irónica, reactiva y sociable) de Kientpointner (1997, 2008), la afiliación exacerbada de Kaul (2005, 2008) con fines jocosos, y los discursos provocativo y autoprovocativo voluntarios de Ridao (2009), también con intenciones burlescas.





2. El corpus II se caracteriza por la presencia de descortesía descarnada y positiva de Culpeper (1996) y Culpeper, Bousfield y Wichmann (2003) y de grosería humorística e irónica –ambas enmarcadas en la grosería cooperativa– de Kientpointner (1997, 2008). No se aprecia conexión grupal al aplicar la teoría de Kaul (2005, 2008). Se observa el discurso provocativo voluntario de Ridaó (2009), con evidentes fines ofensivos; en determinadas ocasiones el acto de habla es tan gratuitamente agresivo y desmedido que en realidad se convierte en un discurso autoprovocativo involuntario.

El análisis de los corpus seleccionados demuestra que para indagar en la descortesía resulta necesario tener en cuenta –como mínimo– estas variables: la dirección o indirección del acto de habla descortés, la intención volitiva o involuntaria de dañar la imagen, el sujeto de la imagen afectada (emisor o receptor), el nivel de conexión grupal (alta o baja) y el grado de jerarquía y familiaridad entre los participantes.

Los trabajos precedentes en español sobre descortesía en las redes sociales (Díaz Pérez 2012, Kaul y Cordisco, 2014, Mancera y Pano, 2013) analizan muestras de perfiles públicos con una visibilidad abierta; en este artículo se ha demostrado que el hecho de que el perfil sea de carácter público o privado va a resultar determinante para encontrar discursos corteses o descorteses.

Las citadas investigaciones confirman que las manifestaciones públicas en las redes polarizan a los comentaristas entre la afiliación a su propio grupo y el rechazo al grupo antagonista, al abordar temas de índole política e ideológica. Sin embargo, la intención y el efecto de los comentarios analizados en el corpus II –también de perfil público– no da muestras de esta polaridad. Tal vez dicha discrepancia pueda justificarse por la naturaleza de los temas tratados en las interacciones digitales públicas examinadas en este artículo, pues distan de ser excesivamente polémicas.

Investigaciones futuras podrían tomar en consideración un análisis cuantitativo de las estrategias de descortesía en redes sociales, siempre respaldado por un estudio cualitativo; en esta línea cabría destacar las variables sociales sexo o edad, entre otras. Desde otro enfoque, resultan necesarias pesquisas de naturaleza comparativa entre las redes sociales más populares, con miras a examinar el grado de cortesía o descortesía existente en las interacciones entre los usuarios.

RECIBIDO: octubre de 2014; ACEPTADO: diciembre de 2014



## BIBLIOGRAFÍA

- ALCOBA RUEDA, Santiago (2004): «Cortesía e imagen en la lengua de internet», en Diana BRAVO y Antonio BRIZ-GÓMEZ (eds.), *Pragmática sociocultural: Estudios sobre el discurso de cortesía en español*, Barcelona: Ariel, 357-370.
- ANGOURI, Jo y Theodora TSELIGA (2010): «'You have no idea what you are talking about!' From e-disagreement to e-impoliteness in two online fora», *Journal of Politeness Research* 6 (1): 57-82.
- BAÑÓN HERNÁNDEZ, Antonio Miguel (2010): «Comunicación destructiva y agresividad verbal en la red. Notas en torno al discurso sobre las enfermedades raras», *Discurso y Sociedad* 4 (4): 649-673.
- BERNAL, María (2007): *Categorización sociopragmática de la cortesía y la descortesía. Un estudio de la conversación coloquial española*, Tesis doctoral, Estocolmo: Universidad de Estocolmo.
- BLAS ARROYO, José Luis (2001): ««No diga chorradas...» La descortesía en el debate político cara a cara. Una aproximación pragma-variacionista», *Oralia* 4: 9-46.
- BOYD, Danah y Nicole ELLISON (2008): «Social networksites: Definition, history and scholarship», *Journal of Computer-Mediated Communication* 13: 210-30.
- BOYD, Danah, Scott GOLDER y Gilad LOTAN (2010): «Tweet, tweet retweet: Conversational aspects of retweeting on Twitter», *Proceedings of the 43rd Hawaii International Conference on System Sciences*. Hawaii, HI, IEEE Press.
- BOUSFIELD, Derek (2008a): *Impoliteness in Interaction*, Amsterdam: John Benjamins.
- BOUSFIELD, Derek (2008b): «Impoliteness in the struggle for power», en Derek Bousfield y Miriam A. Locher (eds.), *Impoliteness in language: Studies on its interplay with power in theory and practice*, Berlin: Mouton de Gruyter, 127-153.
- BRAVO, Diana (1999): «¿Imagen 'positiva' vs 'imagen negativa'?», *Oralia* 2: 155-184.
- BROWN, Penelope y Stephen LEVINSON (1978): «Universals in language use: Politeness phenomena», en Esther GOODY (ed.), *Questions and politeness. Strategies in social interaction*, Cambridge: Cambridge University Press, 56-289.
- BROWN, Penelope y Stephen LEVINSON (1987): *Politeness: Some universals in language usage*, Cambridge: Cambridge University Press.
- CULPEPER, Jonathan (1996): «Towards an anatomy of impoliteness», *Journal of Pragmatics* 25 (3): 349-367.
- CULPEPER, Jonathan, Derek BOUSFIELD y Anne WICHMANN (2003): «Impoliteness revisited: With special reference to dynamic and prosodic aspects», *Journal of Pragmatics* 35 (10-11): 1545-1579.
- CULPEPER, Jonathan (2005): «Impoliteness and entertainment in the television quiz show: The Weakest Link», *Journal of Politeness Research* 1 (1): 35-72.
- CULPEPER, Jonathan (2010): «Conventionalised impoliteness formulae», *Journal of Pragmatics* 42: 3232-3245.
- DE ANDREA, David C., Allison S. SHAW, y Timothy R. LEVINE (2010): «Online Language: The role of culture in self-expression and self-construal on Facebook», *Journal of Language and Social Psychology* 29: 425-42.
- DÍAZ PÉREZ, Juan Carlos (2012): *Pragmalingüística del difemismo y la descortesía. Los actos de habla hostiles en los medios de comunicación virtual*, Tesis doctoral, Madrid: Universidad Carlos III.
- DÍAZ PÉREZ, Juan Carlos (2014): «Creatividad léxica y descortesía en los medios de comunicación virtual», *Revista de Filología de la Universidad de la Laguna* 32: 81-97.



- FUENTES, Catalina (2009a): «Descortesía y agresividad bajo el anonimato: internet», en Catalina FUENTES y Esperanza E. ALCAIDE (eds.), *Manifestaciones textuales de la descortesía y agresividad verbal en diversos ámbitos comunicativos*, Sevilla: Universidad Internacional de Andalucía, 188-210.
- FUENTES, Catalina (2009b): «Cuando la descortesía se convierte en agresividad. Las listas de debate en el correo electrónico», en Diana BRAVO, Nieves HERNÁNDEZ y Ariel CORDISCO (eds.), *Aportes pragmáticos, sociopragmáticos y socioculturales a los estudios de la cortesía en español*, Buenos Aires: Programa Edice-Dunken, 321-359.
- FUENTES, Catalina (2013): «Los comentarios en la prensa digital», en Catalina FUENTES (ed.), *Imagen social y medios de comunicación*, Madrid: Arco/Libros, 197-247.
- GARCÉS-CONEJOS BLITVICH, Pilar (2010): «The YouTubeification of politics, impoliteness and polarization», en Rotimi TAIWO (ed.), *Handbook of research on discourse behavior and digital communication: Language structures and social interaction*, Hershey, PA: IGI Global, 540-563.
- GRAHAM, Sage L. (2007): «Disagreeing to agree: conflict (im)politeness and identity in a computer mediated community», *Journal of Pragmatics* 39: 742-759.
- GRAHAM, Sage L. (2008): «A manual for (im)politeness?: The impact of the FAQ in an electronic community of practice», en Derek BOUSFIELD y Miriam A. LOCHER (eds.), *Impoliteness in language: studies on its interplay with power in theory and practice*, Berlín: Mouton de Gruyter, 281-304.
- HAUGH, Michael (2010): «When is an email really offensive? Argumentativity and variability in evaluations of impoliteness», *Journal of Politeness Research* 6 (1): 7-31.
- KAUL, Silvia (2005): «Descortesía de fustigación por afiliación exacerbada o refractariedad», en Diana BRAVO (ed.), *Estudios de la (des)cortesía en español. Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos*, Buenos Aires: Programa Edice-Dunken, 299-318.
- KAUL, Silvia (2008): «Tipología del comportamiento verbal descortés en español», en Antonio BRIZ-GÓMEZ et al (eds.), *Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral. Tercer coloquio internacional del programa Edice*, Valencia/Estocolmo: Universidad de Valencia-Programa Edice, 254-266.
- KAUL, Silvia y Ariel CORDISCO (2014): «La descortesía verbal en el contexto político-ideológico de las redes sociales», *Revista de Filología de la Universidad de la Laguna* 32: 145-161.
- KIENTPOINTNER, Manfred (1997): «Varieties of rudeness: types and functions of impolite utterances», *Functions of Language* 4 (2): 251-287.
- KIENTPOINTNER, Manfred (2008): «Impoliteness and emotional arguments», *Journal of Politeness Research* 4 (2): 243-265.
- LACHERNIGHT, Lance Gary (1980): «Aggravating language: A study of abusive and insulting language», *International Journal of Human Communication* 13 (4): 607-687.
- LOCHER, Miriam A. (2010): «Introduction: Politeness and impoliteness in computer-mediated communication», *Journal of Politeness Research* 6: 1-5.
- LORENZO-DUS, Nuria, Pilar GARCÉS-CONEJOS BLITVICH y Patricia BOU-FRANCH (2011): «On-line polylogues and impoliteness: The case of postings sent in response to the Obama Reggaeton YouTube video», *Journal of Pragmatics* 43: 2578-2593.
- MAK, Bernie Chun N. y Hin Leung CHUI (2014): «Impoliteness in Facebook status updates: Strategic talk among colleagues «outside» the workplace», *Text & Talk* 34 (2): 165-185.
- MAÍZ ARÉVALO, Carmen (2013): «Just click «like»: Computer-mediated responses to Spanish compliments», *Journal of Pragmatics*, 51: 47-67.



- MAÍZ ARÉVALO, Carmen y Antonio GARCÍA-GÓMEZ (2013): «'You look terrific!' Social evaluation and relationships in online compliments», *Discourse Studies* 15 (6): 735-760.
- MANCERA, Ana (2009): «Manifestaciones de descortesía y violencia verbal en los foros de opinión digitales de los diarios españoles», *Revista Iberoamericana de Discurso y Sociedad* 3 (3): 437-466.
- MANCERA, Ana (2014): «Cortesía en 140 caracteres: Interacciones en Twitter entre periodistas y prosumidores», *Revista de Filología de la Universidad de la Laguna* 32: 66-177.
- MANCERA, Ana y Ana PANO (2013): *El discurso político en Twitter. Análisis de mensajes que trinan*, Barcelona: Anthropos.
- MARIOTTINI, Laura (2008): «Cibercortesía. Estrategias de toma del turno en los chats», en Antonio BRIZ-GÓMEZ et al. (eds.), *Cortesía y conversación: De lo escrito a lo oral*, Valencia/Estocolmo: Programa Edice, 489-502.
- NOBLIA, María Valentina (2004): «La ironía en las chats. Una forma de preservar la imagen y administrar los conflictos en las conversaciones mediadas por computadoras», en Diana BRAVO y Antonio BRIZ-GÓMEZ (eds.), *Pragmática sociocultural: Estudios sobre el discurso de cortesía en español*, Barcelona: Ariel, 371-395.
- NEURAUTER-KESSELS, Manuela (2013): *Impoliteness in cyberspace: Personally abusive reader responses in online news media*, Tesis doctoral, Zurich: Universidad de Zurich.
- PAPACHARISSI, Zizi, y Maria de Fatima OLIVEIRA (2012): «Affective News and Networked Publics: The Rhythms of News Storytelling on #Egypt», *Journal of Communication* 62: 266-82.
- RIDAO, Susana (2009): *Las estrategias de (des)cortesía en las mediaciones laborales*, Murcia: Editum.
- TISSERON, Serge (2001): *L'intimité surexposée*, Paris: Ramsay.
- UPADHYAY, Shiv (2010): «Identity and impoliteness in computer-mediated reader responses», *Journal of Politeness Research* 6: 105-127.
- YUS, Francisco (2010): *Ciberpragmática 2.0. Nuevos usos del lenguaje en internet*, Barcelona: Ariel.
- YUS, Francisco (2011): *Cyberpragmatics. Internet-Mediated communication in context*, Amsterdam y Filadelfia: John Benjamins.

