

Article

## Descortesía, agresión y violencia verbal en tres sitios de noticias en *Facebook*. Opiniones en torno al discurso discriminatorio

NORMA PATRICIA SEPÚLVEDA LEGORRETA

Doctoranda en el Posgrado de Filosofía y Letras con Acentuación en Cultura (UANL). Correo electrónico: <patysep2003@yahoo.com.mx>

**Resumen.** Entre las características más importantes en el estudio del polo opuesto de la cortesía se encuentra, de acuerdo con Blas Arroyo (2010), la constatación de que tanto el carácter como el grado que alcanzan los comportamientos descorteses en las relaciones interpersonales se hallan íntimamente relacionados con los contextos en que se desenvuelven, sean estos de carácter individual, cultural o institucional. El objetivo del presente trabajo es analizar la descortesía en contextos virtuales con especial referencia al discurso agresivo, violento y discriminatorio que aparece en tres sitios de noticias en *Facebook*. Para el análisis de las muestras de descortesía hemos seleccionado un *corpus* constituido por un total de 225 opiniones que aparecen en *Aristegui Noticias*, *Animal Político* y *Sin Embargo MX*, a propósito de las expresiones discriminatorias de tres funcionarios públicos hacia indígenas en México en los años 2014, 2015 y 2016. Partimos aquí de la distinción entre los conceptos de *descortesía*, *agresividad* y *violencia verbal* expuesta en Fuentes y Alcaide (2008). Para estas autoras, la relación de la descortesía con la agresividad y la violencia verbal radica en el tipo de estrategias utilizadas para llevarla a cabo ya que, en realidad, muchas de esas estrategias descorteses se pueden considerar como agresivas e incluso como violentas. Los resultados obtenidos nos permiten concluir que la agresividad, la discriminación y violencia verbal se manifiestan activamente en el contexto virtual seleccionado y lesionan la imagen de los protagonistas de la noticia, de los indígenas y también de otros usuarios.

**Palabras clave.** Descortesía, agresión y violencia verbal, discriminación, Facebook.

**Abstract.** Among the most important characteristics in the study of the opposite pole of politeness is, according to Blas Arroyo (2010), the observation that both the character and degree of impoliteness behavior in interpersonal relationships are closely related to the contexts in which they operate, whether they are individual, cultural or institutional. The aim of this paper is to analyze impoliteness in virtual contexts with special reference to aggressive, violent and discriminatory discourse that appears in three news sites on *Facebook*. For the analysis of the impoliteness we have selected a *corpus* constituted by a total of 225 opinions that appear in *Aristegui Noticias*, *Animal Político* and *Sin Embargo MX*, with reference to the discriminatory expressions of three public officials towards indigenous people in Mexico in 2014, 2015 and 2016. We start here with the distinction between the concepts of impoliteness, aggressiveness and verbal violence exposed in Fuentes and Alcaide (2008). For these authors, the relationship of impoliteness with aggressiveness and verbal violence lies in the

type of strategies used to carry it out, since, in reality, many of these impoliteness strategies can be considered as aggressive and even as violent. The results obtained allow us to conclude that aggressiveness, discrimination and verbal violence are actively manifested in the selected virtual context and damage the image of the protagonists of the news, of the indigenous people and also of other users.

**Keywords.** Impoliteness, aggressiveness and verbal violence, discrimination, Facebook.

---

## 1. Introducción

El propósito de esta investigación es exponer cómo el fenómeno de la descortesía, la agresividad, la violencia y discriminación verbal se manifiestan activamente vigorizadas en la comunicación electrónica empleada en el *corpus* elegido, los sitios de noticias<sup>1</sup> en *Facebook*.

Se considera a la agresión verbal en las redes sociales como una práctica usual en ellas, especialmente cuando se convierten en arena política que fomenta la agresividad entre los participantes. Es suficiente la aparición de cualquier noticia polémica en estos espacios para que los usuarios utilicen las estrategias de acusar, insultar, calumniar, descalificar, atacar. Con ello se pretende lesionar la imagen social del referente central de la noticia -generalmente, un personaje público-, la del propio medio de comunicación, o la de otros usuarios que intervienen con sus opiniones.

Entre las noticias que causan enunciaciones divergentes y polémicas podemos situar a las noticias que involucran el tema de la discriminación y el racismo. En esta investigación se seleccionaron las opiniones de los usuarios a propósito de las expresiones discriminatorias y ofensivas de tres funcionarios públicos de la política mexicana hacia indígenas. Estas formas de agresión y violencia verbal pueden ser perjudiciales para quienes las sufren, sobre todo cuando éstas se ejercen contra los miembros más desfavorecidos socialmente como, en nuestro caso, los indígenas.

Para la descortesía en el contexto electrónico y del lenguaje en Internet se consideran las aportaciones de Fuentes y Alcaide (2008); Mancera (2009); Bañón (2010); Diaz (2014); Kaul de Marlangeon y Cordisco (2014); Vivas y Ridao (2015), así como las investigaciones sobre discriminación de Essed (2010), van Dijk (2010) y Solís (2017).

Este artículo se divide en cuatro secciones: 1) presentar los fundamentos teóricos que sostienen esta investigación, 2) mencionar las decisiones metodológicas tomadas para la realización del análisis, 3) exponer los resultados que se obtuvieron del análisis de las opiniones de las notas presentadas en los tres sitios de noticias y, 4) cerrar la investigación ofreciendo algunas reflexiones sobre el trabajo realizado.

## 2. Marco teórico

### 2.1 Descortesía, agresividad y violencia verbal

Comenzamos la fundamentación teórica con las definiciones de los conceptos de descortesía, agresividad y violencia verbal. Siguiendo a Kaul de Marlangeon y Cordisco

---

<sup>1</sup> *Aristegui Noticias, Animal Político y Sin Embargo MX.*

(2014), se denomina descortesía al “comportamiento comunicativo que ataca, daña, denigra u ofende la imagen social del interlocutor; busca causarle un perjuicio o incide de manera negativa en el clima socio-emocional de la interacción” (Kaul de Marlangeon y Cordisco, 2014, p. 147).

Fuentes y Alcaide (2008) hacen una distinción entre agresividad y violencia verbal y su relación con la descortesía. Mientras la agresión no persigue el daño propiamente sino afectar, como método disuasivo en la mayoría de las ocasiones; la violencia persigue el daño, físico o psíquico, y tiene en el poder y las desigualdades sus aliados. Ya sea para agredir o violentar verbalmente “recorrimos a estrategias de descortesía, buscando siempre que la imagen del otro se vea dañada en cierta manera” (Fuentes y Alcaide, 2008, p. 18).

A nivel verbal, Fuentes y Alcaide (2008) señalan que la agresividad -representada con actos disuasorios o actos de inhibición, del tipo de la amenaza- incluye actos que tratan de intimidar bien para defenderse de algo (contra-agresividad) o para mantener una postura fuerte frente al grupo. Las personas pueden ser agresivas al hablar o escribir para mantener sus posturas, aunque no lleguen a ser violentas. En cambio, la violencia, incluye actos ilocutivos que van a dañar socialmente al interlocutor: por ejemplo, el insulto, la ridiculización, el empequeñecimiento, la usurpación de la palabra, es decir, todos aquellos actos que atentan contra la dignidad de la persona. Por lo tanto, desde la perspectiva de estas autoras, existen actos ilocutivos agresivos y actos violentos.

Como se puede observar, la imagen social se considera una categoría importante dentro de los estudios de la cortesía y descortesía. Desde el trabajo pionero de Brown & Levinson (1987), uno de los más influyentes en los estudios sobre cortesía, se retoma el concepto de imagen social propuesto por Goffman (1967). En su investigación se pone de manifiesto el uso estratégico de la cortesía, en el sentido de que la formulación lingüística empleada puede utilizarse para amortiguar o para potenciar los efectos no deseados de un determinado acto. La cortesía pone a salvo la imagen social (*face*) de cada individuo, evitando que se limite o dificulte la libertad de acción que todo individuo desea preservar y, al mismo tiempo, respeta el deseo de cada cual de ser apreciado, respetado y valorado por los demás.

En este mismo sentido, la descortesía, como el reverso de la cortesía, supone un intento de destruir la imagen social del otro (Fuentes y Alcaide, 2008). Y es que, en la mayoría de los ejemplos analizados, la principal finalidad no es otra que la de vulnerar la imagen social (Goffman, 1967) del referente de su discurso. Para ello no se duda en ejecutar actos de habla ilocutivos que podrían calificarse como agresivos e incluso como violentos, al atentar directamente contra la dignidad de la persona.

## 2.2 Descortesía verbal en redes

Los estudios sobre descortesía verbal en español han desarrollado investigaciones que centran su interés en la esfera pública de las redes sociales y los espacios de opinión (Mancera, 2009; Bañón, 2010; Díaz, 2014; Kaul de Marlangeon y Cordisco, 2014; Vivas y Ridao, 2015;) es decir, examinan muestras discursivas incluidas en perfiles públicos y con una visibilidad abierta, lo que permite a cualquier usuario poder interactuar y emitir sus opiniones. Este trabajo sigue la tendencia marcada por dichas investigaciones.

Una red social virtual se caracteriza por permitir a los usuarios crear perfiles personales o públicos con diferentes niveles de privacidad, administrar conexiones entre esos

perfiles y encontrar otros usuarios dentro de la red (Boyd y Ellison 2008). Es característico de los espacios virtuales, como las redes sociales, ofrecer una relativa libertad o una sensación de relajación de las normas de conducta, así, la expresión lingüística en ambientes virtuales presenta comportamientos que los usuarios asocian con la posibilidad de expresar su opinión de forma abierta (López y González, 2013). No obstante, esta forma de interactuar y emitir comentarios en las redes sociales ha generado una proliferación de expresiones ofensivas. Se puede observar una marcada presencia de actos ilocucionarios hostiles en dichos espacios en donde la intención por la que el emisor utiliza dichas opiniones es “el ataque, al contrario, haciendo del insulto una forma explícita de ofensa que sustituye a la violencia física y que funciona como arma para descalificar o menospreciar al otro y para burlarse de él” (Díaz, 2014, p. 82).

En un espacio donde abunda el comportamiento descortés, los emisores, más allá del efecto inmediato de agresión o burla, buscan con sus insultos afianzar el vínculo con los receptores que comparten su opinión (Díaz, 2014). Las razones principales de esta tendencia a la ofensa se deben “fundamentalmente al anonimato y a la ausencia de co-presencia física entre los interactuantes en estos contextos virtuales” (Vivas y Ridao, 2015, p. 218). Las redes sociales como *Facebook* y *Twitter* se caracterizan también por reforzar la unión de grupo con fórmulas como el *Me gusta* o el retuiteo respectivamente.

Aunque en un principio se consideró al Internet como un lugar en el que todos los grupos e identidades encontrarían una voz y recibirían el mismo trato (Turkle, 1995), se ha demostrado que muchos espacios *online* perpetúan los prejuicios y hostilidades del mundo *offline* (Nakamura y Chow-White, 2012; Hughey y Daniels, 2013; Kettrey y Laster, 2014). Como consecuencia, dichos espacios se convierten en una suerte de terreno de combate donde disentir es la única razón para interactuar, “discrepar por el gusto de discrepar es a veces más fácil que convenir con el anterior mensaje o que aportar nuevos elementos a la discusión” (Hine, 2004, p. 155).

Lo habitual al hablar de violencia es pensar en asesinatos, puñaladas, golpes, disparos, actos que, por supuesto, son altamente violentos, pero no llegamos a reconocer violencia en un insulto. Sin embargo, estas formas de violencia también pueden ser perjudiciales para quienes las sufren, sobre todo cuando la agresión y la violencia verbal se ejerce contra los miembros más desfavorecidos socialmente como, en nuestro caso, los indígenas. En ese sentido, Bañón (2010) opina que la interrelación entre agresividad física y verbal es intensa porque en ocasiones la agresión verbal, por ejemplo, puede servir como catalizadora de la agresión física y depender del “grado de vulnerabilidad o invulnerabilidad que esa agresividad tendrá sobre el destinatario del mensaje agresivo” (Bañón, 2010, p. 652).

### 2.3 Discriminación verbal y la imagen deteriorada de los indígenas

En opinión de van Dijk (2010), así como existen prácticas sociales discriminatorias dirigidas contra minorías que buscan dañar sus derechos y oportunidades, “el discurso puede ser considerado en primera instancia una forma de discriminación verbal” (van Dijk, 2010, p.103). La (re)producción de los motores simbólicos, prejuicios y estereotipos, que fundamentan dichas prácticas verbales, así como otras prácticas sociales ocurre en gran parte a través del texto, de la charla y de la comunicación (van Dijk, 1997; 2010). Es por ello que van Dijk (2010) resume lo anterior afirmando que “en las sociedades de la

información contemporáneas, el discurso se aloja en el corazón del racismo” (van Dijk, 2010, p. 103).

En relación con este último, Essed (2010) señala que la discriminación racial incluye “todos aquellos actos – verbales, no verbales y paraverbales – que acarrearán consecuencias negativas o desfavorables, ya sean deliberadas o no, para los grupos dominados desde un punto de vista racial o étnico” (Essed, 2010, p.140). Desde el enfoque estructural, Solís (2017) y Essed (2010), entienden la discriminación como un fenómeno de despliegue histórico que permite interpretar por qué los contenidos de la discriminación pueden aparecer a la conciencia como procesos normales y hasta naturales.

La normalización de la discriminación en el discurso se debe precisamente a que esta dimensión histórica dota a los procesos discriminatorios (no solo verbales) de un carácter de herencia cultural al que es muy difícil enfrentar política y jurídicamente. En otras palabras, los actores de la discriminación verbal no siempre tienen conocimiento de las consecuencias de sus acciones, ni mucho menos las buscan deliberadamente todas, es el contexto dentro del cual se llevan a cabo estas acciones lo que las determina como discriminatorias.

Las opiniones de los usuarios en torno a discurso discriminatorio de los políticos mexicanos nos parecen relevantes no como opiniones o creencias personales sino como reflejo de representaciones, socialmente compartidas, sobre las comunidades indígenas. Esto se debe a que hacia las personas indígenas en México se han generado históricamente una serie de reacciones y actitudes fundamentadas en sus señales diferenciadoras o atributos identitarios (Castellanos, 2004) que justifican su marginación. Alrededor de ellos se han desarrollado estigmas (Goffman, 2010) que depende de aquellos atributos que son percibidos por los otros como diferentes, indeseables o raros y, por ende, sirven para marcar física, social y negativamente a quien los posee.

Como afirma Navarrete (2016), es verdad que la desigualdad en nuestro país es fundamentalmente económica y social, pero ello no significa negar que tenga también una dimensión racial. En efecto, los mexicanos nos hemos habituado a asociar la pobreza con la piel morena, de esta forma, asociando la pobreza y la desigualdad con la piel morena, se vuelve inevitable también que las comencemos a considerar como naturales e inevitables. Si la mayoría de los morenos son pobres y la mayor parte de los pobres son morenos, no es difícil pensar que esta condición es inherente a su aspecto físico, a su forma de ser y de vivir. De esta manera, en opinión de Navarrete (2016), la marginación deja de ser un problema de la sociedad, de todos nosotros, y se convierte en un problema propio de ellos, los que son considerados diferentes a nosotros.

Así como en otros países de América Latina, en México se presenta lo que Peter Wade (1997) nombra como la ideología del “blanqueamiento” que contiene *la coexistencia del mestizaje y la discriminación*. Es decir, una ideología democrática que enaltece el mestizaje como característica primordial de la identidad latinoamericana unida a una ideología discriminatoria que prefiere, sobre los mestizos más oscuros, a los mestizos más claros para consolidar la nacionalidad.

### 3. Descripción del corpus

Como *corpus* de investigación se consideraron 225 opiniones extraídas de tres sitios de noticias con páginas en Facebook: *Animal Político*, *Aristegui Noticias*, y *Sin Embargo*

MX<sup>2</sup>. Los sitios seleccionados en este trabajo se definen como aquellos que informan a los usuarios, pero que también permiten su participación. En el primer caso cumplen con el servicio que debe prestar cualquier medio informativo, bien sea impreso u *online*: suministrar a la sociedad información oportuna y veraz. En el segundo, reciben opiniones provenientes de las personas que los consultan ya sea en su página *web* o por medio de sus páginas en *Facebook* con lo cual amplían la difusión de su información porque puede ser compartida entre un mayor número de personas. Por lo que respecta a la selección de las noticias que involucran la expresión verbales ofensivas y discriminatorias por parte de los funcionarios públicos, se cuenta con los siguientes tres tópicos:

- 1) Las expresiones de Rosario Robles, Titular de la Secretaría de Desarrollo Social, al -en un discurso público frente a comunidades indígenas en Nayarit- amenazar con quitar los apoyos gubernamentales a las mujeres que tuvieran más de tres hijos porque usan la procreación para obtener más dinero. Las notas aparecieron en mayo de 2014.
- 2) Las expresiones de Liliana Sevilla, Titular del Instituto Municipal de la Mujer de Tijuana, Baja California Norte, colocadas en un post de su página de *Facebook*: “Qué tal si lo mío está en Europa yo aquí sufriendo con estos indígenas”. Las notas aparecieron en febrero y marzo de 2015.
- 3) Las expresiones de Lorenzo Córdova, Consejero Presidente del INE (Instituto Nacional Electoral), reveladas de una plática telefónica en la cual se burla de la forma de hablar de los líderes indígenas de Guanajuato, Hipólito Arriaga Pote y Mauricio Mata Soria, con los que sostuvo una reunión. Las notas aparecieron en mayo de 2015.

En cuanto a la selección de las opiniones de los usuarios que nos parecieron más pertinentes, seguimos dos criterios:

- a) Para que la comparación fuera posible ha sido necesario seleccionar 75 opiniones extraídas de cada uno de los sitios de noticias en *Facebook*. Se ha tratado asimismo de que las opiniones versaran sobre una misma información noticiosa: las expresiones racistas de tres funcionarios públicos dirigidas a grupos indígenas.
- b) Escoger los textos de los usuarios que hagan referencia a los términos “indígena”, “indio(a)”, “discriminación”, “racismo”, “racista” y “raza”. Esta combinación de términos ofrece un balance de frases que comunican tanto las connotaciones negativas (p. ej., indio, discriminación, racismo y racista) y connotaciones aparentemente un poco más neutrales (p. ej. raza junto con el calificativo que representa al grupo de forma general, indígenas).

Los textos de las opiniones tienen un total de 9,594 palabras, de las cuales 3,286 corresponden a los textos de *Animal Político* (AP)<sup>3</sup>, 2,846 a *Aristegui Noticias* (AN), y 3,462 a *Sin Embargo MX* (SEMEX). En la Tabla 1 se describe la relación entre sitio de noticias y funcionario público con el número de opiniones y de palabras, así como la nomenclatura seleccionada para cada uno de ellos.

El *corpus* queda establecido de la siguiente manera:

<sup>2</sup> Se seleccionaron estos tres sitios de noticias porque los tres surgieron como portales digitales y porque en ellos predominan los temas políticos. Además, porque en los tres sitios se presentaron las mismas noticias que involucran las expresiones racistas de los funcionarios seleccionados.

<sup>3</sup> En esta investigación, para facilitar su identificación, se diseñó una nomenclatura basada en la primera letra que compone el nombre de cada sitio de noticias.

**Tabla 1.** Distribución de las opiniones y la cantidad de palabras analizadas por los tres sitios de noticias en Facebook y los tres funcionarios públicos.

	Animal Político (AP)			Sin Embargo MX (SEMX)			Aristegui Noticias (AN)			Totales
	(RR)*	(LC)	(LS)	(RR)	(LC)	(LS)	(RR)	LC)	(LS)	
Opiniones	25	25	25	25	25	25	25	25	25	225
Cantidad de palabras	1,857	970	459	1,439	700	707	1,324	1,272	866	9,594

\*Para la nomenclatura de los funcionarios públicos se tomaron las iniciales de sus respectivos nombres: Rosario Robles (RR), Lorenzo Córdova (LC), Liliana Sevilla (LS).

#### 4. Actos de lesión hacia la imagen del protagonista de la información noticiosa

##### 4.1 Agresión verbal

Es frecuente encontrar en este tipo de textos, opiniones que son motivadas por noticias que, de forma constante, afectan directamente al enunciador. En la mayoría de las opiniones, los enunciadores se sintieron afectados por las expresiones ofensivas y discriminatorias hacia los indígenas y no dudaron en agredirlos verbalmente. Estos actos amenazantes hacia la imagen del funcionario buscaron dañar su prestigio social, por ejemplo, mediante críticas u ofensas destinadas a su escarnio público. La mayor parte de las opiniones analizadas aquí aluden a uno de los funcionarios, cuya imagen social trata de destruirse por distintos procedimientos.

Entre los procedimientos utilizados por los lectores con el fin de vulnerar la imagen ajena destaca también el uso de demostrativos con valor despectivo para hacer alusión al protagonista del evento noticioso que se describe. Véase cómo en (1), (2) y (3) el enunciador recurre al demostrativo “esta” para referirse a los funcionarios,

(1) AN (RR): “Lo mas [sic] común en México es ver a políticos como *esta* tipa abrazando y besando a personas indígenas, humildes y a quien pueda votar por ellas para después cuando están en un cargo público tratarlos con la punta del pie”.

(2) AP (LC): “¿Y *está* [sic] lacra tiene ese cargo? ¡que [sic] lenguaje, lástima de dizque preparación “académica”! De los que se burla no tuvieron la oportunidad de estudiar, si con trabajos comen. ¡Que [sic] poca conciencia humanitaria de DESGRACIADO”!

(3) AP (LSR): “Si fuera inteligente *esta* mujer sabría que el termino indígena significa originario de..., a menos que ella se [sic] de otro país también es indígena.

##### 4.2 Violencia verbal

Llama especialmente la atención la agresividad de los siguientes mensajes, plagados de acciones violentas como el linchamiento y la violación, así como de adjetivos calificativos –“racista”, “india ladina”– y apelativos que podrían calificarse como descorteses y sumamente violentos –“maldita hija de su puta madre”, “perra desgraciada”, etc., hacia las dos funcionarias públicas como forma de violencia de género,

- (4)AN(RR): “Pobre India ladina, igualita que Elba Gordillo, deberían *lincharlas*, su discriminación solo representa su ignorancia, [sic] Espero se haga justicia y no dejen pasar este asunto al olvido”.
- (5) AN (LSR): “Maldita hija de su puta madre de mis impuesto [sic] traga y viste cuando la vea lo [sic] voy a *violar* perra desgrasiada [sic]”.
- (6) AN (LSR): “Q[sic] la *linchen* por Racista y discriminar a SU propia gente. ¡FUERA! [sic]”.
- (7) SEMX (LSR): “Que la *cuelguen* por racista ja ja es broma pero si [sic] se paso [sic] entonces mejor que se vaya a Europa tal ves [sic] le valla [sic] mejor :v”.

Por otro lado, aunque la violencia verbal hacia Lorenzo Córdova está muy presente, en ningún caso se mencionan actos como el linchamiento o la violación,

- (8) SEMX (LC): “que lo manden a chingar a su putamadre [sic], porque el burlarse de nuestros hermanos indígenas es hacerles discriminacion [sic] y el bullyn”.
- (9) AP (LC): “Que [sic] jocoso me resulto este estúpido [sic], si se nota a leguas la burla, la boca de esta idiotita esta sincronizado con el trasero habla y caga a la vez jaja...”

### 5. Actos de lesión hacia la imagen de los indígenas

Los siguientes ejemplos muestran la discriminación verbal que lleva a los usuarios a defender las decisiones de la funcionaria Rosario Robles y a degradar e insultar mediante la zoomorfización, al comparar a los indígenas con animales. Al aludir a otros seres vivos como animales, se continúa elaborando una especie de genealogía constitutiva de lo inferior que aparece históricamente como antecedente natural de la constitución sustancial de los indígenas. En la frase “basta de seguir fabricando pobres” se observa la asociación de la pobreza con los indígenas, con la piel morena, de esta forma, se considera ser pobre e indígena como algo natural e inevitable,

- (10) AN (RR): “Que no duela una verdad como esta, muchas personas indigenas [sic] tienen hijos para generar mas [sic] ingresos (en Chamula, Chis., el gobierno les paga 500 por cada hijo) y despues [sic]mandarlos a vender dulces, cigarros, de limpia parabrizas [sic], por eso la mitad de los niños de mexico [sic] son pobres”.
- (11) AP (RR): “Nada de limitar el derecho a la reproducción, la situación de nuestro país no esta [sic] para solapar a indigenas [sic] o gente de clase baja que mas [sic] bien y lo hacen a proposito [sic], dejen de poner como escudo a la dañada constitución. [sic] parecen *conejos*”.
- (12) SEMX (RR): “Te apoyo Rosario, pinches *conejas* indígenas, Guevones [sic], que se pongan a trabajar, mantenidas, viven de la gente que pagamos impuestos...!!!”.
- (13) AN (RR) “¿Por qué es discriminatoria? [sic]Por decirles que no tengan más de tres hijos porque si no tienen para tragar ellas menos para darle de comer a sus veinte chamacos? Eso es un acierto, basta de seguir *fabricando pobres* y usar nuestros impuestos para alimentarlos”.

A partir de lo anterior, es posible observar que las opiniones sobre los indígenas variaron e incluso presentaron contradicciones de acuerdo a las expresiones de los funcionarios públicos. En el caso de la noticia de Rosario Robles sobre el condicionamiento de los apoyos gubernamentales a las mujeres indígenas que tuvieran más de tres hijos, las opiniones con elementos discursivos discriminatorios hacia los indígenas se efectuaron con actitudes valoradas negativamente. Mientras que, en el caso de Lorenzo Córdova y Liliana Sevilla, las actitudes negativas se realizaron hacia su persona y se valora positi-



vamente a la figura del indígena como símbolo de identidad nacional relacionada con el pasado prehispánico y la ideología del mestizaje biológico cultural,

(14) AN (LC): “Si tienes una poca de vergüenza debes presentar tu renuncia y después debes disculparte ante todos los mexicanos, porque nos ofendiste a todos los mexicanos, te recuerdo que nuestras raíces vienen.[sic] de estas razas indígenas.

(15) AN (LSR): México necesita funcionarios comprometido con las personas vulnerables por que. [sic] en ellos están nuestras raíces y nuestro orgullo.

## 6. Actos de lesión hacia la imagen de los otros usuarios del sitio de noticias

En los medios analizados, los intercambios comunicativos son siempre de carácter público, es decir, cada visitante tiene acceso a la totalidad de los mensajes. Ello permite que algunos emisores dirijan sus opiniones agresivas y violentas hacia otros usuarios en las que se trata de poner de manifiesto la escasa inteligencia de quienes se expresan, tanto a favor como en contra de las decisiones de la funcionaria Rosario Robles,

(16) AN (RR): “Cerebros de Popoooo, saben cuando[ sic] se a [sic] medido la tasa de Natalidad.. Nunca y menos en las zonas marginadas donde - los Politicos nadamas [sic] se paran cada 6 años a repartir migajas y a lavar el cerebro a la Ignorancia que siempre a [sic] existido.-”

(17) SEMX (RR): “Claro idiotas, es un pinche negociazo tener hijos!!! Nombre oro puro!!! Gentuza lista esa que nomas tiene niños para que el gobierno los mantenga eda [sic]?? Jajajaja jajajajajaja”.

(18) AN (RR): “A ver pinches mala patrias no mamen entonces que sigan cogiendo de mamera [sic] irresponsable y tendra [sic] que haber mas [sic] personas en.condicio.es [sic] vulnerables no mamen ya utilizen [sic] su pinche i q [sic] se quejan del mal gobierno y creo q se sigue la.misma.linea.no [sic] chinguen compatriotas no mamen”

## 7. Conclusiones

En este trabajo nos acercamos a un tipo de lenguaje que se está mostrando agresivo e incluso violento en los comportamientos sociales a nivel de una red social como *Facebook*. Así, se pudo observar cómo la violencia se ha filtrado en los términos léxicos, en la forma de escribir, en la forma de nombrar realidades no agradables o no correctas políticamente.

El uso de numerosas estrategias que podrían evaluarse como descortesas –demostrativos con sentido despreciativo, sustantivos y adjetivos que adquieren valor peyorativo, imitaciones burlescas, interrogaciones retóricas utilizadas como medio indirecto para acusar, apelaciones al funcionario público en cuestión, a los indígenas y a otros usuarios acompañadas por descalificaciones personales – o incluso como agresivas y violentas – contribuyen a vulnerar la imagen del referente del discurso. Esta agresividad y violencia es perjudicial para todos los involucrados, sobre todo para los más desfavorecidos socialmente como los indígenas.

Las prácticas discriminatorias de quienes tienen poder de posición, los funcionarios públicos, en comparación con las prácticas discriminatorias de quienes no tienen este poder, son similares en cuanto a su naturaleza, pero distintas en cuanto a su impacto. No obstante, la discriminación practicada por las autoridades se fundamenta esencialmente en el hecho

de que los demás miembros del grupo dominante tengan mayor probabilidad de tolerar las creencias y prácticas negativas en contra de los grupos dominados, que de cuestionarlas.

Las opiniones descorteses analizadas que buscaron de forma agresiva y/o violenta lesionar la imagen, ya de por sí, deteriorada de los indígenas, tienen consecuencias negativas o desfavorables, ya sean intencionales o no, para ellos porque contribuyen a justificar las prácticas discriminatorias de los funcionarios públicos que dañan sus derechos y oportunidades (limitación y condicionamiento de recursos, de participación política; etc.).

Las relaciones sociales se adaptan a las nuevas tecnologías, es decir, cambian por la mediación tecnológica. Este cambio determina que la relación *online* propicie los comportamientos descorteses de los interactuantes. Al carecer los individuos de las restricciones coercitivas que rigen en la sociedad *offline*, se desarrolla un proceso de naturalización de la descortesía. Lo que no es sorpresa en la red es el predominio histórico de los prejuicios y estigmas en los cuales se fundamentan las discriminaciones hacia los indígenas en nuestra sociedad. Las opiniones en contra de los indígenas y a favor de la decisión de la funcionaria Rosario Robles demuestran cómo los contenidos de la discriminación pueden aparecer a la conciencia de los usuarios como procesos normales y hasta naturales.

De forma opuesta y hasta contradictoria, las opiniones a favor de los indígenas y en contra de Lorenzo Córdova y Liliana Sevilla, demuestra la coexistencia del mestizaje y la discriminación, en la cual se exalta por un lado la imagen del indígena en la conformación del mestizaje como identidad nacional y, por otro lado, se discrimina a las personas más pobres -en su mayoría, de piel más morena- en nuestro caso, los indígenas.

Dado que la consideración de un determinado acto enunciativo como descortés es un juicio evaluativo, y no una realidad objetiva, en próximas recopilaciones del *corpus* se pondrá especial atención a aquellos ejemplos que muestran la respuesta de algunos lectores respecto a las opiniones específicas de otros usuarios, calificándolos de descorteses, o incluso de agresivos y violentos. Asimismo, investigaciones futuras podrían tomar en consideración un análisis cuantitativo de las estrategias de descortesía en este tipo de redes sociales, siempre respaldado por un estudio cualitativo.

## 8. Referencias

- Bañón, A. M. (2010) Comunicación destructiva y agresividad verbal en la Red. Notas en torno al discurso sobre las enfermedades raras. *Discurso & Sociedad*, 4(4), 649-673.
- Blas, J. L. (2010) La descortesía en contextos de telerrealidad mediática. Análisis de un corpus español. En F. Orletti y L. Mariottini (Ed.), *(Des)cortesía en español. Espacios teóricos y metodológicos para su estudio*, Roma-Estocolmo: Università degli Studi Roma Tre, EDICE, 183-207.
- Boyd, D.M., Ellison, N. B. (2008) Social Network Sites: Definition, History and Scholarship. *Journal of Computer-Mediatized Communication*, No. 13, 210-230.
- Castellanos, A. (2004) Racismo y xenofobia: un recuento necesario. En M. Cejas (coord.): *Leer y pensar el racismo*, México: Universidad de Guadalajara, Municipio de Zapopan, 102-121.
- Essed, P. (2010) Hacia una conceptualización del racismo como proceso. En Odile Homann, Oscar Quintero (coord.), *Afrodese Cuaderno de Trabajo No. 8, Estudiar el Racismo. Textos y herramientas*. Anthologie de textes sur le racisme, 129-169.

- Fuentes, C. y Alcaide, E. R. (2008) *(Des)cortesía, agresividad y violencia verbal en la sociedad actual*, Sevilla: Universidad Internacional de Andalucía.
- Goffman, E. (1967). On face-work. An analysis of ritual elements in social interactions. En *Interaction ritual. Essays on face-to-face-behavior*. New York: Pantheon, 5-45.
- Goffman, E. (2010) Estigma e identidad social. En E. Goffman: *Estigma. La identidad deteriorada*, Buenos Aires: Amorrortu, 13-59.
- Hine, C. (2004). *Etnografía virtual*. Barcelona: Editorial UOC.
- Hughey, M. W., Daniels, J. (2013). Racist comments at online news sites: a methodological dilemma for discourse analysis. *Media, Culture & Society*, 3(35), 332-347.
- Kaul de Marlangeon, S. B. y Cordisco, A. (2014) La descortesía verbal en el contexto político-ideológico de las redes sociales. En *Revista de Filología*, No. 32, 145-162.
- Kettrey, H. H. y Laster, W. N. (2014). Staking Territory in the World White Web: An Exploration of the Roles of Overt and Color-Blind Racism in Maintaining Racial Boundaries on a Popular Web Site. *Social Currents*, 1(3), 257-274.
- López, T. L. y González, C. (2013) Las expresiones agresivas en los comentarios de los usuarios de blogs periodísticos: un análisis por medios de la teoría de la valoración. En *Revista de Estudios Filológicos*, Núm. 24, Murcia: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia, Disponible en <http://hdl.handle.net/10201/35788>
- Mancera, A. (2009) Manifestaciones de descortesía y violencia verbal en los foros de opinión digitales de los discursos españoles, *Discurso & Sociedad*, 3(3), 437- 466.
- Nakamura, L. y Chow-White, P. A. (2012). *Race after the Internet*. New York and London: Routledge.
- Navarrete, F. (2016) *México racista: una denuncia*. México: Grijalbo. Edición electrónica.
- Turkle, S. (1999). Cyberspace and Identity. *Contemporary Sociology*, 28(6), 643-648.
- Van Dijk, T. A. (1997) *Racismo y análisis crítico de los medios*, Barcelona: Paidós.
- Van Dijk, T. A. (2010) Discurso y Racismo. En Odile Homann, Oscar Quintero. Afrodesc Cuaderno de Trabajo No. 8, *Estudiar el Racismo. Textos y herramientas*. Anthologie de textes sur le racisme, 102-128.
- Vivas, J. y Ridao, S. (2015) «lo siento pero me parecen horribles!!!»: análisis pragmalin-güístico de la descortesía en la red social Facebook. *Revista de Filología*, No. 33, 217-236.
- Wade, P. (1997) Orden racial e identidad nacional. En *Gente negra. Nación mestiza. Dinámicas de las identidades raciales en Colombia*, Bogotá: Ediciones Uniandes, Editorial Universidad de Antioquia, Siglo del Hombre, 33-60.