



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ACATLÁN

La afectación de la imagen lingüística en situaciones de conflicto dentro de conversaciones escritas por jóvenes adultos habitantes de la Zona Metropolitana de la Ciudad de México.

Tesis

Que para obtener el grado de:

Licenciada en Lengua y Literatura Hispánicas

Presenta:

Paulina Constantino Calderón

Asesor:

Lic. Luis Felipe Estrada Carreón

Santa Cruz Acatlán, Naucalpan, Estado de México, 2020



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

***Verba volant,
scripta manent.***

Agradecimientos

El proceso de un trabajo de investigación como el de una tesis es tan largo y complejo como las circunstancias de quien lo está realizando, pero resulta todavía más difícil cuando no se tiene gente que esté ahí para hacer de este camino más llevadero. Afortunadamente puedo decir que yo tuve muchas personas en las cuáles buscar ayuda y apoyo, a ellas les dedico este trabajo.

A mis padres, que siempre me alentaron a dedicarme cien por ciento a este trabajo y que nunca me exigieron nada más que estar conforme con lo que hacía. No tienen idea de cuánto agradezco el apoyo que me han dado no solo ahora, sino en todos mis años de estudiante. Gracias, muchas gracias.

A mi hermano, que ahora sí tiene mención honorífica, que me demostraba su apoyo presionándome con la esperanza de que terminara lo más pronto posible y por estar al pendiente de lo que estaba haciendo, para ver mi progreso. Gracias por ayudarme siempre con tareas pequeñas que aunque no entendías, aun así hacías, no solamente para este trabajo sino durante los cuatro años de carrera.

A mi asesor, Luis Felipe Estrada Carreón, por su enorme paciencia a lo largo de este trabajo -al que incluso se le atravesó un fenómeno extraordinario como una pandemia-, y sus comentarios siempre tan acertados que me ayudaban a aclarar la maraña de ideas que era esta tesis antes de cada una de nuestras reuniones. Gracias por permitirme perder el miedo a un trabajo tan grande como este, además de siempre alentarme en el proceso y cambiar mi perspectiva del trabajo de investigación como algo más que una carga.

A mis sínodos, la Lic. Karina Rodríguez, la Mtra. Lucero Pacheco, el Lic. Germán Hernández y el Lic. Rafael Pérez por tomarse el tiempo de leer mi trabajo y mostrar gran interés en el tema, así como proporcionarme comentarios que no solamente fueron útiles, sino que ayudaron a enriquecer la investigación.

A mis amigos, Alberto, Mauricio, Eva y Juan que celebraban mis pequeñas victorias cada que avanzaba un paso más en este arduo trabajo de investigación y que estuvieron conmigo en los cuatro años más importantes de mi desarrollo académico. Gracias por estar en las buenas, las malas y por todo lo bailado.

A mis profesores de la universidad, especialmente a Gabriela Martin y Verónica Lozada, quienes me enseñaron lo valiosa que es la relación alumno-profesor más allá del ámbito académico, y a Luis Felipe Estrada, Ana Laura Díaz, Claudia Cambronne y Verónica Lozada, por ayudarme a confirmar que aquello que me hizo entrar a la carrera de Letras era amor a la lingüística.

A mi grupo de tesis, las Amazonas: Betsy, Valeria, Mariana e Itzel, que a pesar de conocerlas hace poco, sin ellas nunca hubiera salido del pozo en donde estaba estancada para poder terminar este trabajo. Gracias, no saben lo importante que fue para mí ver que hay muchas personas que están pasando por lo mismo que tú, que te ayudan y alientan para seguir avanzando.

A todas las personas que me permitieron adentrarme en la intimidad de sus relaciones para lograr esta investigación, a pesar de las circunstancias y la distancia les agradezco porque sin ellas no podría haber sido posible estudiar el lenguaje desde esta perspectiva.

Introducción	6
Capítulo 1. Conversación	10
1.1 <i>Las etapas de la conversación</i>	15
1.1.1 <i>Los componentes de la conversación</i>	16
1.1.2 <i>Modelo SPEAKING</i>	20
1.1.2.1 <i>Situation: Situación</i>	20
1.1.2.2 <i>Participants: Participantes</i>	21
1.1.2.3 <i>Ends: Finalidades</i>	22
1.1.2.4 <i>Act sequences: Secuencias de Actos</i>	22
1.1.2.5 <i>Key: Clave</i>	23
1.1.2.6 <i>Instrumentalities: Instrumentalidades</i>	24
1.1.2.7 <i>Norms: Normas</i>	25
1.1.2.8 <i>Genre: Género</i>	26
1.2 <i>Actos de habla</i>	27
1.3 <i>Conversación oral y conversación escrita</i>	30
1.3.1 <i>Conversación oral</i>	31
1.3.2 <i>Conversación escrita</i>	33
1.4 <i>Estrategias conversacionales</i>	42
1.5 <i>Modalización</i>	44
1.5.1 <i>Tipos de modalización</i>	46
1.5.2 <i>Marcadores del discurso</i>	47
Capítulo 2. Imagen Lingüística	52
2.1 <i>El concepto de imagen en lingüística</i>	57
2.2 <i>Actos amenazantes de la imagen</i>	59
2.3 <i>Cortesía lingüística</i>	62
2.3.1 <i>Principios teóricos de la cortesía lingüística</i>	67
2.3.2 <i>Los tipos de cortesía lingüística</i>	68
2.4 <i>La descortesía lingüística</i>	74
2.4.1 <i>Los tipos de descortesía</i>	79
2.5 <i>Cortesía y descortesía lingüística en internet</i>	86

Capítulo 3. El corpus	89
3.1 <i>Delimitación del corpus</i>	93
3.2 <i>Los números del corpus</i>	100
3.3 <i>El análisis del corpus</i>	103
3.3.1 <i>Modelo SPEAKING</i>	104
3.3.2 <i>Fenómenos de contenido</i>	109
3.3.2.1 <i>Tipo 1</i>	110
3.3.2.2 <i>Tipo 2</i>	124
3.3.3 <i>Fenómenos sociales</i>	137
Conclusiones	142
ANEXO	150
Bibliografía	212

Introducción

La forma en la que las personas nos comunicamos ha cambiado mucho a lo largo del tiempo y es por eso que el estudio de las interacciones sociales a través del lenguaje tiene que ser llevado a distintas plataformas en línea que se utilizan en la actualidad. La conversación escrita se ha convertido en uno de los principales recursos para establecer contacto con las demás personas: las aplicaciones de mensajería instantánea son mayormente utilizadas por las generaciones más jóvenes, ya que según estudios¹, en México los segmentos demográficos que más acceden a las redes sociales e internet son los adolescentes y adultos jóvenes que son denominados “Generación Y” (nacidos en la época que abarca de finales de los 70 al término de los 90 según Haydeé Rico Hernández²). De igual manera, debido a que el auge de las conversaciones escritas por internet es una realidad en las generaciones más jóvenes, el intercambio de mensajes a través de un medio electrónico propicia interacciones distintas a las que se podrían dar cara a cara lo que de manera voluntaria o no afecta la imagen que las personas dan de sí mismas ante los demás.

Dado que el estudio de la imagen lingüística, acuñado por Penélope Brown y Stephen Levinson, es un tema que aún tiene mucho que ofrecer para el estudio del lenguaje, nos resulta interesante el conocer cómo las nuevas generaciones construyen lingüísticamente su imagen en situaciones de conflicto, pensando conflicto como una interacción con malentendidos o discusiones, como las que serán mostradas en nuestro corpus, ya en el conflicto es donde se pueden observar distintas cualidades y usos lingüísticos que dentro de una conversación no conflictiva no se podría notar. También, el hecho de que sean participantes con un rango de edad lo suficientemente alto para ser llamados adultos jóvenes, nos

¹ E. E. León Madrid, *La conversación digital: una aproximación semiótica al estudio de la comunicación simultánea a través de internet*, UNAM, México, 2017, p. 14.

² Haydeé Rico Hernández, “El SMS y la mensajería instantánea. Marketing para jóvenes del siglo XX”, en *Comunicación e Juventud: Actas do Foro Internacional*, Universidad de la Rioja, España, 2007, p. 184.

muestra la manera en que dichas generaciones se valen de acciones que pudieran no ser fieles a lo que se ha dicho sobre el uso y preservación de la imagen a través de los años en un contexto oral cara a cara. Al ser jóvenes en situaciones de proximidad, son todos parejas que se relacionan sexo-afectivamente con el otro participante de la conversación, muestran su imagen sin reservas y esto nos permite analizar sus modelos de comportamiento lingüístico a partir de lo que dicen lo que resulta relevante para conocer los niveles de agresión que se puede manifestar en un tipo de violencia que si bien no es física, resulta importante de estudiar como una de las expresiones del lenguaje.

Por otro lado, nos parece destacable que, dado que son situaciones de conflicto entre personas con un grado alto de intimidad, la forma en que se da el tratamiento de la imagen en estas conversaciones da mucho qué decir sobre el individuo, como por ejemplo se muestran vulnerables y buscan resolver dicho conflicto de la forma en que más resulten favorecidos. Es por esta razón, que la imagen de los participantes puede verse afectada tanto por lo que dicen sobre sí mismos como por lo que dicen del otro; por esto nos importa la forma en la que se enuncian las cosas dado que puede interpretarse de distintas maneras a partir del contexto.

Es a partir de estas conjeturas que nos aventuramos a plantear la siguiente pregunta de investigación: ¿De qué manera se ve afectada la imagen lingüística a través de actos amenazantes en situaciones de conflicto en conversaciones escritas de parejas de jóvenes adultos de entre 20 y 34 años? La hipótesis planteada al inicio de esta investigación es que la causa del conflicto en la conversación está relacionada con el grado de afectación de la imagen lingüística de los participantes con el uso de estrategias de descortesía lingüística, lo que quiere decir que dependiendo de la forma y grado en que se lleven a cabo los actos amenazantes es que se verá dañada la imagen de los participantes. A su vez, también se creó un corpus hipotético que complementa la hipótesis principal donde se hacen tres planteamientos: a) que la imagen del agresor se ve mayormente afectada en conversaciones en donde la causa de conflicto es grave y el agresor pone su imagen en riesgo con el propósito de justificar su agresión, b) que en situaciones de conflicto menores, el agredido expone su imagen con el propósito

de arreglar el problema y, finalmente, c) que en situaciones de conflicto graves, la imagen negativa de la mujer se ve mayormente afectada que la del hombre.

Para lograr encontrar la manera de responder a dicho planteamiento del problema y confirmar o negar la hipótesis principal antes mencionada y las posibles hipótesis menores, nos propusimos como objetivo determinar cómo se ve afectada la imagen lingüística a través de actos amenazantes en situaciones de conflicto en conversaciones de parejas de jóvenes adultos de entre 20 y 34 años a través del uso de estrategias de cortesía o descortesía lingüística. A partir del análisis de estas estrategias es que pudimos determinar si la imagen se veía afectada y la manera en que se hacía.

La disposición de este trabajo de investigación se hizo de la siguiente manera. Si bien nuestra investigación se enfoca principalmente en el estudio de la imagen, es necesario retomar elementos que permitan estudiarla, por esta razón en el primer capítulo se habla sobre la conversación, el medio donde se plasma nuestro objeto de estudio. Esta, al ser un concepto complejo y de gran amplitud, requiere de ciertas delimitaciones por lo que para las necesidades de esta investigación nos decidimos a retomar la teoría planteada desde distintas disciplinas como la pragmática, que si bien no existe una teoría pragmática al haber varios enfoques de estudio, estos tienen en común el interés de estudiar el uso del lenguaje. De igual manera, nos serviremos del análisis de la conversación, la antropología lingüística, la etnografía de la comunicación y la teoría de actos de habla al ser aquellas que se enfocan en la conversación como un todo junto a su contexto de uso. También, en este capítulo hablamos de las características predominantes de las dos modalidades de la conversación: la oral y la escrita, y sobre los nuevos estudios que existen para llevar a cabo análisis conversacionales en medios escritos en línea, así como las estrategias que se usan para llevar a cabo un hecho comunicativo como la modalización.

En el capítulo dos, al ser nuestro tema principal la afectación de la imagen lingüística, hablaremos de cómo este concepto es retomado desde la microsociología de Erving Goffman y cómo fue trasladado a la lingüística gracias a las teorías de cortesía lingüística que elaboraron Penélope Brown y Stephen

Levinson. Así nos conduciremos a definir los principales conceptos de cortesía lingüística y su tipología, dado que su función es proteger la imagen, de la misma manera que haremos con los nuevos estudios sobre descortesía y sus diferentes clasificaciones. Finalmente hablaremos brevemente sobre el estudio de la cortesía y descortesía lingüística aplicada al internet y cómo eso afecta la imagen de manera distinta a las interacciones cara a cara.

En el capítulo tres, iniciaremos explicando las características principales de nuestro corpus y el cómo se delimitó para lograr homogeneidad. La recopilación de nuestro corpus se llevó a cabo entre 2018 y 2019 recogiendo una muestra de una conversación de catorce parejas en donde hubiera algún conflicto (resuelto o no). Para continuar con el capítulo tres, se hará el análisis del corpus antes mencionado a partir de tres modelos distintos: el del modelo SPEAKING propuesto por Dell Hymes, los fenómenos de contenido y los fenómenos sociales, todos estos aplicados a los dos tipos de conversaciones previamente establecidos.

Finalmente, en las conclusiones se mostrarán los resultados obtenidos en el análisis. También se hablará sobre las conclusiones del trabajo y sobre cómo es que se llegó al cumplimiento de la hipótesis a partir de nuestro análisis. Después de las conclusiones se encuentra el anexo con las catorce conversaciones completas transcritas.

Este trabajo de investigación resulta una pequeña ventana a las grandes posibilidades que existen en el área de la pragmática en lingüística y cómo es que esta puede ser aplicada a las nuevas formas de comunicación que cada día se vuelven más relevantes para la interacción humana. Lo que aquí se ha encontrado pudiera servir para futuras y más enriquecedoras investigaciones sobre cómo los humanos nos valemos de recursos tecnológicos para tener la valentía de mostrar una imagen de nosotros que fuera de la realidad virtual se convierte en algo mucho más complejo.

Capítulo 1. Conversación

Contrariamente a lo que se supone, el arte de la conversación resulta una de las aptitudes más difíciles de perfeccionar, ya que requiere de una multiplicidad de habilidades para lograr que aquello que deseamos decir sea entendido por los demás tal como lo habíamos previsto. Es tan importante este arte en el desarrollo social, que en la actualidad existen una infinidad de cursos, talleres, libros, *podcast*, entre muchas otras estrategias, que se enfocan en cómo hablar mejor y cómo desarrollar nuestras habilidades conversacionales. Sin embargo, estos materiales se dedican principalmente a proveer recursos muy básicos y superficiales que no se ocupan del uso de la comunicación en general, sino que sólo están diseñados para sectores específicos, con la finalidad de satisfacer las necesidades de ciertas áreas laborales o para resolver problemas en las relaciones personales. Sin embargo, es evidente que a las personas les preocupa conocer y saber utilizar una de sus herramientas más importantes de la comunicación: la conversación, con el fin de presentarse adecuadamente frente a los demás.

Gracias a este interés por la conversación es que desde hace mucho tiempo teóricos que se esfuerzan por comprender un poco más cómo es que nos relacionamos con los otros a partir de este intercambio verbal han estudiado el tema. Por esta razón se han cultivado líneas de investigación que analizan los recursos, las estrategias, los usos, las finalidades y la estructura de la conversación a partir de un enfoque más formal, no cómo métodos prácticos para aprender a hablar mejor, sino con la finalidad de estar en condición de explicar cómo es que nos comunicamos y la forma en que nos conducimos al momento de hacerlo.

Para fines de la presente investigación, el concepto de conversación es central, ya que si bien el tema principal que nos concierne es la presentación de la imagen de los participantes en una interacción comunicativa, la conversación funge como herramienta con la cual los individuos construyen esa imagen. Por ello, debemos partir de las características de esta forma de interacción comunicativa para poder encuadrar adecuadamente el concepto de imagen y las estrategias lingüísticas relacionadas con la cortesía que se despliegan para construirla.

Por lo anterior, para construir un modelo de análisis pertinente, en el presente capítulo vamos a ofrecer un panorama general de las propuestas teóricas sobre la

conversación para entender las reglas con las que se desarrolla, conocer las estrategias utilizadas para cumplir las finalidades específicas durante la comunicación y, de esta forma, observar cómo es que se ve afectada la imagen de quien hace uso de dichas estrategias.

Nos parece pertinente iniciar con una definición sencilla de conversación que iremos enriqueciendo a medida que avanzamos con la presentación de las propuestas teóricas. De manera general, podemos entender conversación como “la acción o efecto de hablar familiarmente una o varias personas con otra u otras”³; esta definición dada por el diccionario de la Real Academia Española muestra muy superficialmente lo que significa el acto de conversar, ya que la conversación no solamente es el efecto de hablar.

La conversación se ha estudiado a partir de distintas disciplinas y con diversas finalidades: como la retórica clásica que se enfoca en el correcto uso del lenguaje al momento de la conversación con fines específicos; la sociolingüística, disciplina que revisa la conversación desde un punto de vista sociológico a partir de su uso como herramienta social; la filosofía que ve la conversación a partir de su relación con el pensamiento, su interpretación y el mundo. Para esta investigación nos resulta importante destacar el estudio de la conversación a partir de disciplinas como la antropología lingüística, que relaciona la lengua con el pensamiento y la cultura creando “una interdependencia entre la lengua y los miembros de los grupos culturales que las hablan”⁴.

Una corriente de la antropología que también se aboca al estudio de la conversación es la etnografía de la comunicación que habla de la “competencia lingüística como una parte del conjunto de conocimientos y habilidades que componen la competencia comunicativa, a su vez parte de la competencia cultural”,⁵ entendiendo competencia comunicativa como aquello que “implica conocer no sólo el código lingüístico sino también qué decir a quién, y cómo decirlo de manera apropiada en cualquier situación dada. Tiene que ver con el

³ Real Academia Española, *Diccionario de la lengua española*, 23ª ed., RAE, Madrid, 2014. Consultado en línea en <https://dle.rae.es/conversaci%C3%B3n?m=form>

⁴ Helena Calsamiglia, Amparo Tusón, *Las cosas del decir. Manual de análisis del discurso*, Editorial Ariel, Barcelona, 1999, p. 6.

⁵ Helena Calsamiglia, Amparo Tusón, *op. cit.*, p. 7.

conocimiento social y cultural que se les supone a los hablantes y que les permite usar e interpretar las formas lingüísticas.”⁶ La competencia comunicativa es entonces la capacidad no sólo de articular la lengua, sino también de dominar los constructos sociales que se desarrollan a su alrededor con la finalidad de hacer uso de ella de forma eficaz, y en la conversación es que se aplican todos estos conocimientos para que lo que queremos decir sea dicho de manera adecuada y de acuerdo con las personas a las que nos dirigimos.

De estos dos enfoques sobre la conversación partiremos para esta investigación dado que nos interesa hablar de la comunicación como un fenómeno humano que se relaciona estrechamente con los usuarios de una lengua y ambos enfoques nos sirven para abordar estas perspectivas.

Desde la etnometodología, una disciplina que plantea la realidad social como algo que se construye a través de las interacciones entre personas en el día a día⁷, el lenguaje, al ser una herramienta humana que permite la comunicación, ayuda al desarrollo de dichas interacciones para que estas puedan desarrollarse sin problema alguno. A partir de esto, la conversación se convierte en un elemento de la interacción que necesita ser estudiada en sí misma y surge así el análisis de la conversación como un método que se centra en el “estudio de la conversación cotidiana, no planificada, ni orientada o con un fin establecido”⁸, forma en la que nos comunicamos día con día, de manera espontánea y sin nada prescrito.

También tenemos el estudio de la conversación a partir de la lingüística. Esta disciplina, al ocuparse principalmente del lenguaje en todas sus expresiones, busca estudiar la conversación desde un nivel más profundo y técnico de la lengua; la lingüística se enfoca en las construcciones utilizadas por los hablantes para expresar lo que quieren decir. A partir de las distintas ramas de la lingüística podemos saber cómo se dicen las cosas a partir de distintas perspectivas que van desde lo fonético, hasta lo pragmático que es el estudio del lenguaje en un contexto de uso⁹. Esto quiere decir que para la pragmática el enfoque sobre el estudio de la conversación no está basado únicamente por la estructura de la conversación, sino

⁶ Muriel Saveille-Troike, *The ethnography of Communication. An Introduction*, 2ª ed., Londres, 1989, p. 21.

⁷ Helena Calsamiglia, Amparo Tusón, *op. cit.*, p. 8.

⁸ Helena Calsamiglia, Amparo Tusón, *op. cit.*, p. 8.

⁹ Marcella Bertucelli Papi, *Qué es la pragmática*, Instrumentos Paidós, Barcelona, 1996, p. 71.

también por el contexto de esta. Gracias a este enfoque es que se unen estudios de otras disciplinas que no son completamente ajenas al estudio del lenguaje como la filosofía del lenguaje o la sociología, que permiten ampliar los puntos de vista desde otras perspectivas. Sin embargo, nos parece importante recalcar que la relación pragmática-lingüística todavía no está del todo definida ya que si bien la pragmática parte del lenguaje, “hoy en día no existe una teoría pragmática homogénea ni una metodología unificadora”¹⁰ de lo que debería ser la pragmática,

Finalmente, podemos hablar del estudio de la conversación a partir de la filosofía del lenguaje de donde surgen las primeras disertaciones respecto a los actos de habla realizadas por John L. Austin y John Searle quienes plantean una estructura dentro de la conversación que va más allá del lenguaje, por lo que implica también el envío del mensaje y su interpretación a través de diversos actos que desempeñan un papel específico y revelan una intención. Sin embargo, de eso hablaremos más adelante en un apartado dedicado a ello únicamente.

Especificado ya el gran número de enfoques que puede tener el estudio de la conversación y de los que nos serviremos para obtener herramientas de análisis en nuestro corpus más adelante, nos gustaría retomar a Antonio Briz por su concisión, quien desde el enfoque del análisis de la conversación, la define como: "(...) un tipo de discurso oral, la manifestación prototípica de lo oral, dialogal, caracterizado por la inmediatez comunicativa, su dinamismo y carácter cooperativo y por la alternancia de turnos no predeterminada."¹¹

Como vemos, una de las características principales de la conversación según Briz es su carácter oral y dialogal que es fundamental al momento de la interacción; dado que es dialogal, por lo tanto, tienen que participar una o más personas para que se pueda desarrollar la comunicación, en este caso el diálogo que es una combinación de intercambios sucesivos delimitados por secuencias¹² es lo que sucede en dicha comunicación, y dónde es fundamental la alternancia de turnos que establece las participaciones de los hablantes.

¹⁰ *Idem.*

¹¹ Antonio Briz, Grupo Val. Es. Co., *¿Cómo se comenta un texto coloquial?*, Editorial Ariel, México, 2004, p. 51.

¹² Antonio Briz, Grupo Val. Es. Co., *op. cit.*, p. 56

Es importante destacar que las cinco características principales que tiene la conversación según Briz son la *oralidad*, su *carácter dialógico*, su cualidad de *inmediatez*, que es *dinámica y cooperativa*¹³. El carácter oral, con el avance de la tecnología, ha dejado de ser una obligación, ya que hoy en día se tienen más opciones para la comunicación, como el uso de redes sociales como Facebook, WhatsApp, Twitter o Instagram, que permiten la comunicación textual, por lo que la delimitación oral ahora se ha expandido a otras plataformas, tal como lo explicaremos más adelante.

La cualidad dialógica, como ya lo explicamos en el párrafo anterior, tiene que ver con el intercambio de interacciones y la alternancia de turnos de los participantes de la conversación. Por otro lado, la inmediatez tiene que ver evidentemente con la facilidad en que fluye el intercambio de mensajes, sin embargo este factor resulta subjetivo, ya que también se ha visto comprometido debido a la evolución de los medios por los cuales se realizan estas interacciones; sin embargo, aún tiene vigencia de cierto modo ya que por muy moderna que resulte la forma de comunicación siempre será necesario que haya una respuesta, aunque no sea inmediata, para que se cumpla con la conversación, aún si la contestación toma algunas horas o incluso días¹⁴.

Finalmente, la conversación resulta dinámica y cooperativa por la misma razón que planteamos anteriormente: la conversación es dinámica porque continuamente están sujetos a negociación de los participantes los temas, los objetivos y las finalidades, por lo que no sigue un plan determinado sino que se va modificando de acuerdo con los intereses de los hablantes. Por otro lado, es cooperativa, porque para que la conversación sea exitosa necesita del interés y empeño de los involucrados en ella; si una conversación deja de obtener respuesta, es decir, el receptor no proporciona un mensaje de vuelta aun para sólo afirmar o negar aquello que se ha dicho antes, esta se verá finalizada sin ningún remedio, ya que es necesario que exista un intercambio de mensajes para que esta pueda ser

¹³ Antonio Briz, Grupo Val. Es. Co., *op. cit.*, p. 51

¹⁴ Hablar de inmediatez en el contexto de nuestra investigación conlleva aspectos específicos, ya que se puede ver, sí una inmediatez en cuanto a que las conversaciones se llegan a desarrollar de manera sincrónica, pero también, dada la permanencia de la conversación por el medio, se puede prestar a que sea asincrónica por las características del medio o inclusive por las implicaciones del carácter emotivo de la participación de los que interactúan.

considerada una conversación. Si en una conversación uno de los participantes decide irse, en el caso de la conversación oral, o no contesta, en el caso de la conversación escrita, se da por entendido que la conversación ha terminado. Sin embargo, la cooperación no necesariamente tiene que verse desde un punto de vista positiva, sino que también se puede ser cooperativo para que la conversación no sea fluida, lo que muchas veces provoca conflicto entre los participantes.

De esta manera, al notar que después de esta revisión la definición de conversación aún tiene algunas inconsistencias, la que nos resultará útil en esta investigación sería resumir a la conversación en un tipo de discurso oral o escrito que requiere de dos o más participantes para mantener un sentido dinámico y cooperativo durante las intervenciones. Dichas intervenciones serán hechas en turnos entre los participantes en un encuentro que necesita de la inmediatez para que la conversación fluya, aun cuando esta inmediatez resulte subjetiva, y que contiene finalidades específicas que se cumplen a través de dichas intervenciones¹⁵. Dada esta definición, pasaremos ahora a hablar sobre las partes que componen a la conversación.

1.1 *Las etapas de la conversación*

Para hablar de conversación debemos también delimitar las partes de esta para ver los componentes que tiene y cómo funcionan. De manera esquemática, podemos dividir la conversación en tres partes: inicio, desarrollo y desenlace, donde cada una de ellas tiene una función clara al momento de la interacción. Sin embargo, desde el punto de vista lingüístico la conversación puede dividirse a partir de distintos criterios que están mayormente dedicados a analizar la conversación más formalmente.

Por esta razón, su estudio se puede abordar desde dos perspectivas, la global que tiene en cuenta la “unidad comunicativa en conjunto, su estructura, su contenido general, su anclaje pragmático”¹⁶, es decir, desde su uso y todo su contexto; y la local que desarrolla su análisis a partir de los “elementos lingüísticos

¹⁵ Esta definición no busca sustituir a las que ya se han dicho por los estudiosos del tema, más bien busca ser funcional para nuestros fines a partir de lo que nuestra investigación nos exige.

¹⁶ Helena Calsamiglia, Amparo Tusón, *op. cit.*, p. 6.

que lo constituyen”¹⁷, es decir, todo lo que se puede estudiar a partir de las ramas lingüísticas como la sintaxis y el léxico, hasta los enunciados con sus formas y sus relaciones entre sí.

Antonio Briz habla sobre una clasificación que engloba ambos elementos y estos se dividen en dos grandes grupos:

1. Las unidades monologales o inferiores.
2. Las unidades dialogales o superiores¹⁸.

El primer grupo, como su nombre lo dice, se compone de aquellos elementos que se enfocan únicamente de la producción oral o escrita de un solo participante, es decir lo que una persona ha dicho para comprender su actuación e intencionalidad en dicho acto comunicativo. Dentro de esta categoría se encuentra el *acto de habla* como la unidad más grande emitida por un individuo, el *enunciado* entendido como “el acto enunciativo”¹⁹ y la *intervención* que es la participación dentro de la conversación.

Por otro lado, las unidades dialogales son aquellas que forman parte de la interacción entre todos los participantes de la conversación. Estas unidades están formadas por el intercambio y el diálogo, ambas referentes a la manera en que se da la transmisión de los mensajes de un participante al otro.

Es importante mencionar que, si bien cada uno de los componentes antes mencionados de las unidades monologales y dialogales pueden ser estudiados como individuales, es cierto que todos son dependientes del otro al desarrollarse la conversación y no se pueden separar.

1.1.1 *Los componentes de la conversación*

Por otro lado, además de las partes dentro de la conversación, también se han propuesto otros componentes analíticos de la conversación. El trabajo de Hymes quien, desde el punto de vista etnolingüístico se enfoca en el estudio del lenguaje dentro de la sociedad y la cultura, nos describe los componentes sociales que deben de ser considerados como unidades de análisis dentro de la conversación y

¹⁷ Helena Calsamiglia, Amparo Tusón, *op. cit.*, p. 6.

¹⁸ Antonio Briz, Grupo Val. Es. Co., *op. cit.*, p. 54.

¹⁹ Helena Calsamiglia, Amparo Tusón, *op. cit.*, p. 3.

que van desde el mayor hasta el menor elemento implicado. Los componentes señalados por Hymes son los siguientes:

1. Comunidad de habla (*Speech Community*)
2. Situación de habla (*Speech Situation*)
3. Evento comunicativo (*Speech Event*)
4. Acto de habla (*Speech Act*)
5. Estilos de habla (*Speech Styles*)
6. Componentes del habla (*Components of Speech*)

Hymes empieza por hablar del *Speech Community* (comunidad de habla) que es un término también utilizado dentro de la sociolingüística y que según lo que afirma Hymes: “those speaking the same language (or same first language, or standard language) were defined as members of the same speech community”²⁰. Esto quiere decir que cualquier persona que comparta el mismo lenguaje forma parte de la misma comunidad de habla y por tanto compone un grupo homogéneo con personas que emplean la misma lengua, sin dejar de lado que esto implica también la comprensión de modismos que se vuelven significativos no solo para la lengua en uso sino dentro de cada individuo que se sirve de ella.

Después de la comunidad de habla, Hymes aborda tres unidades que se relacionan: el *Speech Situation* (situación de habla), el *Speech Event* (evento de habla o hecho comunicativo) y el *Speech Act* (acto de habla). Estos tres elementos tienen que ver en cuanto a que forman parte del momento exacto en que se desarrolla la comunicación. A diferencia de la comunidad de habla que reúne a un grupo de personas a partir del lenguaje que comparten, la situación de habla, el evento comunicativo y el acto de habla no se encuentran fijos dentro de una comunidad, sino que varían a partir del momento en que dos o más personas hablan entre sí.

²⁰ “Aquellos que hablan la misma lengua (o la misma primera lengua, o lengua estándar) son definidos como miembros de la misma comunidad de habla” [Esta y todas las traducciones de Dell Hymes son de mi autoría.] Dell Hymes, “Models of the interaction of language and social life”, en *Directions in Sociolinguistics: The Ethnography of Communication*, J. J. Gumperz y D. H. Hymes (eds.), Holt, Rinehart & Winston, Nueva York, 1977, p. 54.

El *Speech Situation* o situación de habla tiene que ver con la realidad espacial en la que se realiza la comunicación, en donde se encuentran físicamente los participantes del diálogo. Por otro lado, el *Speech Event* o evento comunicativo se refiere, en palabras de Hymes, a “activities, or aspects of activities, that are directly governed by rules or norms for the use of speech. An event may consist of a single speech act, but will often comprise several”²¹. Los eventos comunicativos son aquellos que se rigen por las normas del lenguaje donde los participantes llevan a cabo uno o más actos de habla. Como vemos, a diferencia de la situación de habla, el evento comunicativo ya implica un intercambio de diálogos entre personas que se rigen por aquello que se preestablece dentro del uso de una lengua y que se desarrolla dentro de un marco espacio-temporal específico. Para nuestra investigación específicamente, hemos considerado “el conflicto” como el evento comunicativo a analizar.

Finalmente, tenemos los *Speech acts* o actos de habla, que son la parte más pequeña del evento comunicativo. De estos ya hemos hablado anteriormente, como componentes de las unidades monologales de la conversación, sin embargo, aquí resultan un componente mínimo y no una parte de una unidad. Para Hymes, “the level of speech acts mediates immediately between the usual levels of grammar and the rest of a speech event or situation in that it implicates both linguistic form and social norms”²². El acto de habla para Hymes tiene que ver no solo con las implicaciones lingüísticas que conlleva el hablar, sino también con las implicaciones sociales que impone la sociedad en la que se desarrolla dicho acto de habla. Por lo tanto, el acto de habla, además de ser estudiado desde el nivel lingüístico, también debe hacerse desde la parte social, por esa razón es que forma parte de las unidades sociales que plantea Hymes²³.

²¹ “Actividades, o aspectos de las actividades, que están directamente gobernados por reglas o normas para el uso del habla. Un evento puede consistir de un solo acto de habla, pero a menudo abarcará varios”. Dell Hymes, *op. cit.*, p. 56.

²² “El nivel de actos de habla está mediado a partir de los niveles usuales de gramática y el resto de un evento comunicativo o situación en la que se impliquen ambas formas lingüísticas y las normas sociales”. Dell Hymes, *op. cit.*, p. 57.

²³ El estudio de actos de habla lo han desarrollado más profundamente, como ya lo mencionamos anteriormente, teóricos como John L. Austin y John Searle, quienes incluso hacen una categorización de los actos de habla, pero no ahondaremos sobre el tema en este momento dado que más adelante habrá un apartado dedicado a eso específicamente. Por el momento nos quedaremos con la definición que da Hymes.

Para dejar más en claro las relaciones que hay entre la situación de habla, el evento comunicativo y los actos de habla, me gustaría utilizar un ejemplo que propone Hymes, pensándolo de este modo: "(...) a party (speech situation), a conversation during the party (speech event), a joke within the conversation (speech act)"²⁴.

Vemos que la situación de habla se convierte en el espacio físico, el marco en el que tiene lugar la conversación, en este caso, una fiesta; mientras tanto, el evento comunicativo se refiere a un intercambio específico, en este caso la conversación durante la fiesta; finalmente, el acto de habla es una parte mínima pero significativa dentro del evento comunicativo, en este caso la broma dentro de la conversación durante la fiesta. Estos tres componentes van de la mano y es imposible hablar de actos de habla sin tener presente el evento comunicativo del que forma parte ni el contexto en donde se desarrolla la conversación.

Otro de los componentes de los que habla Hymes como parte de las unidades sociales, son los *Speech Styles* (estilos de habla). Este elemento tiene una relación más cercana con los participantes que los anteriores, ya que se refiere principalmente a la moderación del lenguaje a partir de quien lo usa. Los estilos de habla hacen referencia a la forma en la que los usuarios de la lengua aprenden a utilizar distintas variantes de su propia lengua a partir de la situación en la que se encuentren: un estilo más formal si se trata de algún encuentro con personas a quien no conoce, o un estilo más coloquial si está en una situación con conocidos íntimos. A estos estilos de habla también se les conoce como registro lingüístico, pero de eso hablaremos en capítulos posteriores.

Finalmente, como parte de las unidades sociales que propone Hymes, están los *Components of Speech* (componentes del habla) los cuales engloban perfectamente todo lo que se utiliza al momento del evento comunicativo y de lo que hablaremos en el siguiente apartado.

²⁴ "(...) una fiesta (situación de habla), una conversación durante la fiesta (evento comunicativo), una broma dentro de la conversación (acto de habla)". Dell Hymes, *op. cit.*, p. 56.

1.1.2 Modelo SPEAKING

Dentro de los muchos modelos de análisis de la conversación que se han propuesto, Hymes, a partir del estudio etnolingüístico del lenguaje, propone ver la lengua y su realización a partir de su uso dentro de la sociedad. Esto quiere decir que el lenguaje, como un instrumento social, debe tomar en cuenta también los factores que lo rodean y que no son precisamente parte de la realización del habla como los aspectos fonéticos-fonológicos o los semánticos, sino aquellos que refieren a la comunicación desde el contexto o las intenciones del uso del lenguaje.

Es por esta razón que Hymes desarrolla el modelo SPEAKING como parte de los componentes del habla dentro de las unidades sociales explicadas anteriormente. Este modelo teórico es un recurso mnemotécnico que ayuda a recordar las partes (en inglés) del evento comunicativo que resultan importantes para el análisis de la conversación y que desarrollaremos a continuación para conocer y explicar cada uno de ellos.

1.1.2.1 *Situation*: Situación

La primera letra del modelo, S, representa el *Setting* (escenario) y la *Scene* (escena), ambos componen el *Act Situation* que se refieren específicamente al lugar en el que se desarrolla el evento comunicativo. El escenario tiene que ver con el lugar físico, espacio-temporal, en el que se produce un determinado evento comunicativo ya sea una casa, una escuela, una oficina, etc. Este elemento también se relaciona con la situación de habla (*Speech Situation*) de la que hablamos anteriormente ya que es la unidad social que determina las circunstancias físicas del evento. La escena, el otro componente del *act situation*, también se refiere al espacio en el que sucede el diálogo, pero este representa el lugar psicosocial en que se desarrolla. Para dejar más claro el porqué se diferencia del espacio físico que es el escenario, Hymes dice: "In daily life the same persons in the same setting may redefine their interaction as a changed type of scene, say, from formal to informal, serious to festive, or the like."²⁵ Esto quiere decir que si bien la escena puede estar situada en el mismo escenario, siempre va a ser distinta a partir de la

²⁵ "En la vida diaria las mismas personas en el mismo escenario podrán redefinir su interacción con un cambio de tipo de escena, tales como, ir de formal a informal, de serio a festivo, o similares". Dell Hymes, *op. cit.*, p. 60.

situación en la que se encuentren los participantes: si se encuentran felices o si tienen algún conflicto entre ellos, si la relación que tienen es formal o no, si se conocen o sólo se trata de un encuentro cotidiano como en algún establecimiento público.

También es importante decir que el significado que adquiere el tiempo y el espacio dentro del evento comunicativo puede verse alterado a partir de las finalidades, de las que hablaremos más adelante, que tengan los participantes. No sólo estamos hablando del espacio físico, sino también del espacio psicosocial que ha sido creado por aquellos que están dentro de la conversación, que afectará directamente a la manera en que se interpretan y se catalogan los mensajes en apropiados o no.²⁶ Es importante recalcar que las situaciones sociales tienen estándares convencionales que predisponen los actos lingüísticos de los hablantes, sin embargo sus actitudes, intenciones e incluso estado de ánimo pueden modificar esto haciendo que se pueda crear un conflicto al no seguir lo que se cree correcto.

1.1.2.2 *Participants*: Participantes

En la letra *P* el modelo hace referencia a los participantes, *Participants*. Este elemento agrupa varios términos que Hymes prefiere colocar en esta categoría para evitar confusiones a la hora de identificar de quién se trata a lo largo de la conversación. Dentro de estos participantes, Hymes propone al hablante o emisor, exponente, oyente o receptor o audiencia y finalmente el destinatario. No debemos olvidar que todos estos tipos de participantes responderán a las necesidades que plantee el análisis que se ha elegido para cada investigación, así como la teoría que se está siguiendo, por lo tanto habría que dividirlos de acuerdo con la forma en la que son agrupados por los distintos teóricos. En este caso tendremos al Enunciador/Enunciario, Emisor/Receptor, Locutor/Interlocutor o Alocutario, Hablante/ Oyente, Destinador/Destinario, etc.²⁷ A pesar de que podrían presentar características mínimas que los diferencien, al final siempre pueden ser tomados como sinónimos entre sí a partir de que se determine quién es el que envía el mensaje y quién es el que lo recibe. Sin embargo, debemos destacar que las

²⁶ Helena Calsamiglia, Amparo Tusón, *op. cit.*, p. 95.

²⁷ Helena Calsamiglia, Amparo Tusón, *op. cit.*, p. 136.

personas participantes de la conversación son un conjunto de papeles que pueden desempeñar y seleccionar cualquiera de los anteriores a partir de la situación en la que se encuentren y lo que requieran para crear la atmósfera comunicativa que desean²⁸, esto quiere decir que la misma persona puede ser, por ejemplo, el emisor y el receptor al mismo tiempo sin dejar de ser el otro.

1.1.2.3 *Ends*: Finalidades

Para la letra *E* se hace uso de una palabra en inglés, *Ends*, que significa tanto conclusión o final como propósito o finalidad. Para este apartado Hymes agrupó los *purposes-outcomes* y los *purposes-goals*, que en español se refieren a los resultados y a las metas dentro de la conversación respectivamente. Se plantea que toda conversación tiene una meta a cumplir, ya sea convencer a alguien sobre algo o solucionar un conflicto, pero siempre se busca conseguir algo al final del acto comunicativo, es por eso que las metas de la conversación tienen que estar planteadas desde un principio para los participantes, ya sea porque ambos buscan lo mismo o porque hay un desacuerdo con respecto a lo que se espera y es en este caso cuando los resultados no son los deseados dado que muchas veces puede haber más de una finalidad en los mensajes transmitidos. También, es de destacar que las finalidades no son estáticas, por lo que pueden actualizarse o renovarse durante lo que dure la conversación.

Resulta evidente que no siempre coincidirán las finalidades buscadas por todos los participantes del evento comunicativo, sin embargo, el resultado de una conversación tiene que ver principalmente con la manera en que se desempeñan los participantes: si estos utilizan las estrategias adecuadas para lograr su meta, entonces el resultado será favorecedor, por otro lado, si las estrategias no son aplicadas diligentemente, el resultado de la conversación puede ser hasta desastroso.

1.1.2.4 *Act sequences*: Secuencias de Actos

En cuanto a la *A*, Hymes decidió que en esta letra colocaría la categoría de los *Act sequences* o secuencias de actos en donde se agrupan el *message form* o

²⁸ Amparo Tusón, *Análisis de la conversación*, Editorial Ariel, Barcelona, 1997, p. 76.

forma del mensaje y el *message content* o contenido del mensaje. Dentro de esta categoría se habla principalmente de la estructura del mensaje, es decir, de la manera en que está hecho para que el otro entienda lo que se quiere transmitir.

La forma del mensaje, en palabras de Hymes, es darle importancia a la idea de que la forma en como algo está dicho también es parte de lo que se dice²⁹. Entonces, a partir de esto, toda la estructura sintáctica de un mensaje dice mucho de lo que el emisor está tratando de decir: no es lo mismo utilizar, por ejemplo, la voz pasiva en una oración como *El libro fue escrito por Jane Austen* que utilizar la voz activa y decir *Jane Austen escribió el libro*. En la primera oración, la focalización está en el libro, lo que se quiere destacar es la obra de la escritora, no ella *per se*; en la segunda oración la focalización está en la autora, aquí Jane Austen resulta ser quien recibe la mayor atención y por ende es a quién se le da más importancia. De igual manera, el uso de los tiempos verbales, los adjetivos o estilos discursivos, entre otras muchas cosas, que utiliza el emisor son parte de la forma del mensaje y el cómo se puede interpretar de distinta manera lo que se dice a partir de cómo se dice.

El contenido del mensaje, según Hymes, tiene que ver más con el tema y el cambio de tema³⁰ que se da durante la conversación. Si la forma del mensaje se encuentra dentro del nivel sintáctico de la lengua, el contenido tiene que ver más con el nivel léxico-semántico y pragmático, dado que se desenvuelve dentro del ámbito de los significados y los contenidos aplicados durante el uso del lenguaje. Esta parte resulta importante porque saca a relucir las habilidades comunicativas del hablante al momento de la conversación: se sabrá si es capaz de seguir el hilo de una plática a partir de si entiende los temas tratados y si puede hilar ideas que tengan coherencia y cohesión dentro del discurso.

1.1.2.5 Key: Clave

Para la *K*, el autor utiliza la palabra *Key* que se puede traducir como clave. En este caso, la clave del mensaje se genera a partir del tono, el modo o el ánimo con

²⁹ Dell Hymes, *op. cit.*, p. 59. "The form of the message in fundamental (...) is a truism, but one frequently ignored in research, that how something is said is part of what is said",

³⁰ Dell Hymes, *op. cit.*, p. 60. "Content enters analysis first of all perhaps as a question of topic and of change of topic."

los cuales un acto es hecho. Corresponde a grandes rasgos a la modalidad entre las categorías gramaticales³¹, y se puede notar a partir de la expresividad o la estilística dentro de la conversación. También hace uso de elementos como la cortesía lingüística o el cambio de registro a partir de la formalidad e informalidad de la interacción.

Sin embargo, la clave no sólo se puede ver en elementos lingüísticos, sino también en expresiones que van más allá del habla como un guiño, o la forma de vestir de alguien. La clave de una conversación depende enteramente de los participantes, de su estado anímico y de su forma de hablar.

1.1.2.6 *Instrumentalities*: Instrumentalidades

Dentro de la *I*, que recibe el nombre de *Instrumentalities* o instrumentalidades, se agrupan los *channels* o canales y las *forms of speech* o formas de habla.

Los canales hacen referencia a la elección del medio por el cual se transmitirá el mensaje, entiéndase de forma oral, escrita, telegráfica o incluso en alguno otro medio que permita transmitir un discurso.

Por otro lado, las formas del discurso se enfocan en las distintas maneras en que se puede ver realizada la lengua. Para Hymes hay tres criterios a considerar en cuanto a las distintas formas: el origen histórico de los recursos del lenguaje, la presencia o ausencia de la mutua inteligibilidad y la especialización del uso. Para el primer criterio existe el lenguaje y el dialecto, para el segundo criterio están los códigos lingüísticos y para el tercero las variedades y el registro lingüístico³².

Estas distintas formas del discurso se adaptan dependiendo de la situación y el lugar en donde se realiza la conversación, se vuelven específicas dentro de determinados contextos por lo que serán tan variadas como individuos hay dentro de una conversación.

Otro factor presente en las instrumentalidades que resulta obvio al momento de la interacción son los elementos cinésicos y proxémicos, entiéndase todos los gestos y posiciones de los participantes durante el evento comunicativo.

³¹ Dell Hymes, *op. cit.*, p. 62. "Key is introduced to provide for the tone, manner, or spirit in which an act is done. It corresponds roughly to modality among grammatical categories"

³² Dell Hymes, *op. cit.*, p. 63.

1.1.2.7 Norms: Normas

En la *N* se agrupan las Normas (*norms*) que son necesarias conocer al momento de la comunicación. Las normas que especifica Hymes como fundamentales para la conversación son las normas de interacción (*norms of interaction*) y las normas de interpretación (*norms of interpretation*).

Las primeras normas, las de interacción, se refieren a los comportamientos específicos de los participantes y las propiedades del habla. Las normas de interacción implican el análisis no sólo de la oralidad, sino también de la estructura social y las relaciones que se dan dentro de una comunidad³³. Esto quiere decir que no solamente nos enfocaremos en revisar el mensaje dentro de las conversaciones, sino también en la forma en la que se desarrolla el evento comunicativo, es decir, el intercambio de turnos, de qué manera se dan las intervenciones y las interrupciones. También, las normas de interacción hacen referencia al cómo se da la información y si es que cumple con las reglas impuestas dentro de la sociedad en que se realiza ya que no es lo mismo que se dé una conversación sobre un tema en un país o en otro porque la implicación que conllevan las reglas sociales de interacción a partir de dicho tema pueden hacer que su interpretación se torne negativa o positiva según el caso.

Es precisamente a partir de esta interpretación negativa o positiva de un mensaje que son importantes las normas de interpretación, dado que siguen los sistemas de creencias de los grupos sociales a los que pertenecen los participantes de la conversación. Es por esta razón que pueden existir tantas malas interpretaciones ya que, si en un acto comunicativo se juntan personas que no comparten los mismos ideales, creencias y visiones del mundo, podrían obtenerse diferentes perspectivas de interpretación de los mensajes transmitidos y llegar a un desacuerdo.

³³ Dell Hymes, *op. cit.*, p. 63-64. "What is intended here are the specific behaviors and proprieties that attach to speaking (...) Norms of interaction obviously implicate analysis of social structure, and social relationships generally, in a community".

1.1.2.8 *Genre*: Género

Finalmente, en la *G* se agrupan los Géneros (*genres*) que se refieren a las categorías textuales que existen a partir de los distintos estudios sobre géneros discursivos. Esto quiere decir que dentro de esta categoría de análisis se buscará determinar el género del texto estudiado: ya sea un poema, un cuento, un proverbio, una carta, una conversación coloquial, una conferencia, una consulta, una asesoría, una entrevista, etc.

Los géneros son comúnmente relacionados a los eventos de habla y muchas veces coinciden, sin embargo, deben de ser tratados desde su individualidad ya que no siempre será adecuado estudiar un género como evento comunicativo y viceversa.

Es importante puntualizar que, si bien el modelo que propone Hymes engloba todos los elementos necesarios para el análisis de un evento comunicativo, no siempre seremos capaces de identificar cada uno de ellos ya que o no siempre serán claros o puede que en ocasiones se omitan algunos de ellos. Sin embargo, el autor hace hincapié sobre cómo es necesario para nuestro análisis que siempre hagamos notar cuando un elemento falta o es irrelevante, ya que esto puede darnos pistas sobre las consecuencias que dicha omisión pudiera traer al momento de la comunicación.

Así como existe el modelo SPEAKING como un tipo de análisis de la conversación, también se pueden encontrar otros, como el análisis a partir de su estructura, es decir de cómo inicia, se desarrolla y concluye una conversación a partir de segmentaciones. Por otro lado, también se puede estudiar a la conversación a partir de máximas, en este caso las máximas de la conversación o la competencia pragmática. Estas máximas plantean que para llevar a cabo un intercambio comunicativo exitoso necesitamos tomar en cuenta las siguientes dos máximas: 1. Sea claro 2. Sea cortés.

Para el punto número uno, existe el Principio de Cooperación planteado por H. P. Grice quien propone que al momento de la conversación es importante que la contribución se efectúe tal como sea requerida a partir del propósito aceptado en el

intercambio comunicativo del que se es parte³⁴. Este principio contiene cuatro máximas que lo rigen: la máxima de calidad que se rige en la veracidad o falsedad de lo dicho, la máxima de cantidad que regula la extensión de lo que se dice, la máxima de relación que alienta al hablante a hacer contribuciones relevantes dentro de la conversación, y la máxima de modo que propone al hablante construir mensajes claros. El punto dos de las máximas de la conversación es la cortesía, de eso hablaremos en el capítulo siguiente.

Otro tipo de análisis es el de los actos de habla, de los que ya hemos hablado un poco anteriormente como parte de los elementos del modelo SPEAKING. Sin embargo, dado que estos serán de utilidad a la hora de llevar a cabo nuestro análisis debido a que dentro de ellos encontramos también a los actos que amenazan la imagen, procederemos a explicar someramente las características principales de los llamados actos de habla en el siguiente apartado.

1.2 Actos de habla

El estudio de actos de habla tiene sus inicios en la filosofía del lenguaje con la teoría creada por John L. Austin quien a partir de su estudio sobre los enunciados³⁵ realizativos y constativos y el gran hueco que suponía el no poder englobar todos los enunciados a las especificaciones de estos dos grupos, propuso la existencia de ciertos actos que, en vez de definirse como enunciados con una finalidad definida, se tratan de las realizaciones de estos enunciados en el contexto. La teoría de los actos de habla "tiene como punto de partida la observación de Austin (1962) de que el lenguaje no sirve solamente para describir estados de cosas en el mundo sino para hacer cosas."³⁶ Estos actos se conocieron entonces como *acto locutivo*, *acto ilocutivo* y *acto perlocutivo*.

Cada uno de estos actos tiene una finalidad específica dentro del acto comunicativo, pero también resulta importante destacar que si bien su finalidad y

³⁴ H. P. Grice, "Logic and conversation", en *The Discourse Reader*, A. Jaworski y N. Coupland (eds.), Routledge, Inglaterra, 2006, p. 67

³⁵ John Austin, "How to do things with words", en *The Discourse Reader*, A. Jaworski y N. Coupland (eds.), Routledge, Inglaterra, 2006, p. 55-65.

³⁶ María E. Placencia, Diana Bravo, "Panorámica sobre el estudio de los actos de habla y la cortesía lingüística", en *Actos de habla y cortesía en español*, ed. María E. Placencia y Diana Bravo, Lincom Europa, Múnich, 2002, p. 2.

papel son individuales, la realización de los tres actos se realiza simultáneamente; por lo que estudiar alguno dejando de lado los demás resulta imposible dado que el sentido de lo que se está produciendo se perdería³⁷. Por lo tanto, siempre debe de ser entendido el sentido de cada uno de los actos a partir de los demás.

El acto locutivo (*'locutionary act'*) es en palabras de Austin "the act of 'saying something'"³⁸, es decir el acto de decir algo. Este primer acto se refiere a la emisión de una oración en su sentido literal de acuerdo con las reglas gramaticales de la lengua en que se ha dicho. El acto locutivo resulta una actividad compleja que podría contener dentro de sí mismo otros tres actos diferentes:

1. El *acto fónico*: que se refiere a la emisión de sonidos al momento del habla.
2. El *acto fático*: la emisión de palabras, las secuencias de sonido que adquieren un significado léxico dentro de una lengua organizadas de manera gramatical a partir de las reglas de dicha lengua.
3. El *acto rético*: la emisión de dichas secuencias con referencias definidas, es decir, el significado de esa emisión.³⁹

Podemos definir entonces al acto locutivo como "la emisión de ciertos ruidos, de ciertas palabras en una determinada construcción, y con un cierto «significado»"⁴⁰

El acto ilocutivo (*'illocutionary'*), por otro lado, es el que se realiza al decir algo ("the performance of an act *in* saying something"⁴¹), es decir, la realización del acto locutivo donde se pone en uso todas las reglas gramaticales de las que hablamos anteriormente. Es llevar los sonidos, palabras y significados léxicos al nivel de la ejecución en donde ya se tiene un objetivo e intención al momento de realizar la enunciación. El acto ilocutivo se lleva a cabo a través de una fuerza conocida como fuerza ilocutiva que "asigna un valor de acción intencional (...) a las palabras emitidas"⁴², esto quiere decir que lo enunciado tenga un sentido específico, como

³⁷ M. Victoria Escandell, *Introducción a la pragmática*, Editorial Ariel, Barcelona, 1996, p. 69.

³⁸ John Austin, *op. cit.*, p. 60.

³⁹ M. Victoria Escandell, *op. cit.*, p. 68.

⁴⁰ Austin, 1962, p. 138 citado en M. Victoria Escandell, *op. cit.*, p. 68.

⁴¹ John Austin, *op. cit.*, p. 60.

⁴² Helena Calsamiglia, Amparo Tusón, *op. cit.*, p.187.

mandar, prometer, regañar o alabar, es gracias a la fuerza ilocutiva con la que se hace dicha enunciación.

El acto perlocutivo, (*'perlocutionary'*), es aquel que “se realiza por haber dicho algo (“by saying something”), y se refiere a los efectos producidos”⁴³. El acto perlocutivo se relaciona estrechamente con el receptor del mensaje. Por esta razón, el acto perlocutivo nos permite determinar si la intención que se tuvo en el acto ilocutivo a través de la fuerza ilocutiva se cumplió exitosamente o si hubo algún problema que impidió que este se llevara a cabo adecuadamente.

Es importante resaltar que, si bien podemos decir que el acto ilocutivo siempre estará previamente meditado y calculado por el emisor, dado que tiene una finalidad al momento de emitir sus palabras, el acto perlocutivo no se puede calcular previamente debido a que resulta poco probable lograr predecir acertadamente la manera en la que reaccionará la persona a la que está dirigido el mensaje. No es posible conocer el efecto logrado de lo que se ha dicho hasta que se ha dicho.

Podemos decir, entonces, que el acto locutivo es *lo que se dice*, el acto ilocutivo es *lo que se hace al decir X* y finalmente, el acto perlocutivo es *lo que se hace por decir X*⁴⁴. Cada uno de los actos tiene una finalidad específica, y a la vez complementan al anterior por lo que, como lo dijimos anteriormente, deberán ser tomados como entidades individuales que forman parte de un todo más complejo que es el acto de habla.

A partir de esta definición de las partes del acto de habla que da Austin, John Searle, que continuó con su estudio, propuso una tipología de los actos de habla a partir de las funciones que realizan estos actos. La tipología se divide en:

1. *Actos asertivos*: son aquellos donde el hablante ajusta sus palabras dentro de lo que cree sobre el mundo o sobre la situación de la que está hablando. Son actos de habla que se identifican como afirmar, anunciar, predecir, insistir, concluir, entre otras similares. [“Será para la próxima que me escuches” (**M2/BI20**)]
2. *Actos directivos*: son aquellos donde el hablante busca que alguien haga lo que el hablante quiere. En estos actos de habla el hablante busca que el

⁴³ M. Victoria Escandell, *op. cit.*, p. 68-69.

⁴⁴ Amparo Tusón, *op. cit.*, p. 47.

mundo se adapte a sus palabras a través de las acciones del oyente, identificados estos actos como preguntar, pedir, ordenar, prohibir, exigir, entre otras. [“Oie me podrías volver a pasar el link” (M3/B11)]

3. *Actos compromisivos*: son los actos de habla donde los hablantes se comprometen a alguna acción futura cumpliendo con lo que el hablante pretende. En estos actos de habla el hablante busca que el mundo futuro se ajuste a sus palabras, con actos identificados como ofrecer, prometer, jurar, amenazar, entre muchas otras. [“Un día te jure que si llegábamos a terminar jamas volverias a saber de mí”(M11/AI167)]
4. *Actos expresivos*: son los que enuncian aquello que el hablante siente expresando principalmente estados psicológicos. Estos actos de habla hacen que las palabras se ajusten dentro del mundo de los sentimientos tales como el placer, dolor, felicidad, duelo, entre otros. [“Yo te amo muchísimo B bonito” (M7/AI99)]
5. *Actos declarativos*: son aquellos actos de habla con los que el hablante cambia el mundo a través de su palabra, es decir, a través de una declaración hace que cambie algo dentro de la realidad. Por ejemplo, sentenciar, bautizar, vetar, declarar, casar, entre otras similares.

Estos son los cinco tipos de actos de habla que plantea Searle y que engloban la mayor parte de las acciones que pudieran realizarse en cualquier evento comunicativo y de los que nos serviremos para nuestra investigación dado que, como se tratan de conversaciones, dentro de ellas podríamos encontrar alguno de estos actos de habla y que sirvan para ver cómo es que se maneja la imagen de los participantes en dichas conversaciones.

1.3 *Conversación oral y conversación escrita*

La conversación suele pensarse como una herramienta que funciona únicamente en el momento en que dos personas o más se acercan y hablan entre ellos intercambiando mensajes. Sin embargo, como ya lo mencionamos anteriormente, la conversación no solamente se desarrolla de manera oral, sino también de forma escrita, y el que existan estas dos modalidades implica ciertos aspectos que se pueden diferenciar a partir de cómo es que se está desarrollando una conversación.

1.3.1 Conversación oral

La modalidad oral de la conversación es una habilidad que todos aprendemos a utilizar a partir de nuestra interacción con las demás personas, lo cual desarrolla nuestra competencia lingüística oral y nos permite integrarnos a la sociedad y cultura a la que pertenecemos. Hablar es el resultado del desarrollo de una habilidad social que requerimos para poder entablar relaciones con los demás y realizar la mayor parte de nuestras actividades cotidianas, además de ser lo que nos caracteriza como seres sociales.

La modalidad oral, al ser algo que no necesita de nada más que del habla se lleva a cabo al momento de utilizar nuestra voz⁴⁵. Es por esto que se pueden mencionar muchas prácticas discursivas que permiten el funcionamiento de esta habilidad social dentro de la vida cotidiana y que Calsamiglia y Tusón dividen de la siguiente manera:

De persona a persona	De persona a audiencia (± monologal)
Entrevista	Conferencia
Consulta (médica, administrativa...)	Charla
Transacción comercial (tienda, bar, taquilla, taxi...)	Clase
Debate	Mitin
Tertulia	Sermón
Mesa redonda	Presentación (ponencia, comunicación)
Coloquio	Declaración
Examen oral	Discurso inaugural
...	...

Tabla No. 1. Prácticas Discursivas

Fuente: Helena Calsamiglia, Amparo Tusón, *Las cosas del decir. Manual de análisis del discurso*, Editorial Ariel, Barcelona, 1999, p. 27.

Como vemos, se puede hablar en muchas modalidades y a partir de diferentes prácticas discursivas dependiendo de las personas con las que interactuemos y el porqué de dicha interacción. La conversación oral, entonces, surge de esta habilidad social desarrollada de la que hemos hablado y de esto también lo hace la conversación, ya sea de persona a persona o de una persona a toda una audiencia.

⁴⁵ Con esto no queremos referirnos a que el habla no es una estructura compleja ya que, si bien podríamos decir que puede resultar innata, también está sujeta a las normas socioculturales de una determinada comunidad de habla.

El entablar una conversación oral no siempre será espontánea, aunque muchas veces surge sólo por el hecho de que alguien emita algún enunciado.

La conversación oral nos permite hacer uso de elementos que dentro de la conversación escrita sería muy difícil de lograr. A esto se le conoce como información extralingüística que se denota por su carácter presencial.

Cuando hablamos cara a cara con alguien siempre existen señales que denotan nuestra actitud con respecto a la persona con la que estamos hablando, el tema que se trata o la situación en general por la que se está pasando. Todo esto, junto con los distintos estilos de conversación que pudiéramos elegir a partir de nuestras necesidades, afectan la manera en la que nuestro mensaje se interpreta.

Las aportaciones extralingüísticas que existen dentro de una conversación oral pueden ir desde la forma en la que hablamos —esto es nuestro tono de voz, el volumen, las pausas que hacemos, el ritmo— hasta la forma en que nos movemos —si tenemos los brazos cruzados, si estamos de frente a la otra persona, los gestos que hacemos—. Mark L. Knapp estudia estos elementos extralingüísticos y los llama comunicación no verbal, agrupándolos de la siguiente manera⁴⁶:

1. Efectos del entorno
2. Efectos del territorio y el espacio personal
3. Efectos de la apariencia física y la ropa
4. Efectos del movimiento del cuerpo y la postura
5. Efectos de la conducta táctil
6. Efectos de las expresiones faciales
7. Efectos de la conducta visual
8. Efectos de las señales vocales que acompañan a las palabras habladas

Esta clasificación implica muchos aspectos que podríamos pensar no influyen al momento de la conversación cuando la realidad es que, aunque no lo notemos, mientras mantenemos una conversación siempre estamos atentos a la manera en la que la otra persona se mueve, cómo está hablando, su forma de vestir, el entorno en el que nos encontramos y eso siempre afecta la forma en la que se desarrolla la

⁴⁶ La clasificación de Knapp la realiza de manera más detallada a lo largo de su libro Knapp, Mark, *La comunicación no verbal. El cuerpo y el entorno*, Paidós, México, 1991.

conversación. Tusón Valls⁴⁷ habla sobre cómo no sólo es importante aquello que expresamos de manera lingüística, sino también todo lo que no es expresado lingüísticamente, ya que estamos dando por sentado que la otra persona sabrá interpretarlo sin necesidad de palabras, como algún gesto o movimiento corporal.

Todos estos elementos son algo de lo que carece la modalidad escrita, ya que dentro de ella no es posible observar a la otra persona, dado que no se encuentra frente a nosotros en el momento en el que enviamos o recibimos un mensaje, por lo que no podemos ver su reacción ante lo que decimos y tampoco podemos ver cómo es que ellos están diciendo algo: no sabemos si su tono es molesto o amable, no sabremos si es sarcasmo o habla en serio.

1.3.2 *Conversación escrita*

La modalidad escrita, por otro lado, resulta de una habilidad más reciente que la oralidad y que requiere un proceso de aprendizaje más largo; desde la escritura en piedra y arcilla, hasta la forma que conocemos hoy en día, el papel y los medios electrónicos.

Dado que la habilidad de escribir es algo que desarrollamos desde muy temprana edad y que se enseña como un requisito para la interacción social, nos resulta imposible pensar en la comunicación sin esta modalidad. Walter Ong nos habla sobre esta familiaridad con la escritura de la siguiente manera:

“Platón consideraba la escritura como una tecnología externa y ajena, lo mismo que muchas personas hoy en día piensan de la computadora. Puesto que en la actualidad ya hemos interiorizado la escritura de manera tan profunda y hecho de ella una parte tan importante de nosotros mismos [...] nos parece difícil considerarla una tecnología, como por lo regular hacemos con la imprenta y la computadora.”⁴⁸

Aun cuando ya no lo parezca, la escritura es una tecnología que ayudó a la evolución de la comunicación de una forma inmensurable y que gracias a su permanencia debido al formato en el que se realiza tiene propiedades muy

⁴⁷ Amparo Tusón, *op. cit.*, p. 43.

⁴⁸ Walter Ong, *Oralidad y escritura. Tecnologías de la palabra*, Fondo de Cultura Económica, México, 1987, p. 84.

particulares de las que carece la modalidad oral. Una de estas propiedades es que un texto escrito siempre puede ser consultado, a diferencia de lo oral que una vez dicho no hay manera de consultarlo nuevamente, al menos que sea grabado, ya que es sonido y el sonido desaparece; también, su permanencia facilita las posibilidades de ser analizado y de expandir su difusión más allá de sólo las personas que lo presenciaron, como en la modalidad oral.

Es importante recalcar que, si bien la escritura no es una habilidad natural en las personas, el hecho de que sea una adquisición conlleva muchos procesos cognitivos al momento de enviar un mensaje. Para escribir es necesario recurrir a tres procesos principales⁴⁹:

1. El proceso de planificación que surge a partir de la memoria y del contexto pragmático. Es la generación de ideas y su organización.
2. El proceso de textualización que traduce los contenidos de las ideas en elementos de la lengua utilizada, es decir, las decisiones morfosintácticas, léxicas y semánticas.
3. El proceso de revisión que implica un auto escrutinio en donde se evalúan los procesos de textualización con la finalidad de determinar si se explicó bien lo que se quería decir.

Como vemos, escribir no es solamente agrupar letras para formar palabras y oraciones, sino que es todo un proceso donde el hablante tiene que detenerse a reflexionar sobre sus acciones. A diferencia de la modalidad oral, la escrita requiere de procesos más elaborados que el solo hablar, ya que no sólo es el proceso de producción, sino también el de interpretación que será llevado a cabo por aquellos que reciban la información.

Dentro de la modalidad escrita, así como en la oral, hay distintos tipos que se utilizan con finalidades específicas a partir de sus características. Calsamiglia y Tusón los clasifican entre más simples o más elaborados dependiendo de su contenido y se muestra a continuación en la siguiente tabla:

⁴⁹Esto es tratado con más a profundidad en Flower, Linda y Hayes, John, "The Dynamics of Composing: Making Plans and Juggling Constrains", en *Cognitive Processes in Writing*, L. W. Gregg y E. R. Steinberg (eds.), Hillsdale, Erlbaum, 1980, pp. 31-50.

Textos breves	Textos extensos
Anuncios	Novelas
Avisos	Poemarios
Cartas	Tratados
Notas	Ensayos
Carteles	Diccionarios
Prospectos	Manuales
Listados	Diarios

Tabla No. 2. Tipos de textos

Fuente: Helena Calsamiglia, Amparo Tusón, *Las cosas del decir. Manual de análisis del discurso*, Editorial Ariel, Barcelona, 1999, p. 64.

Por otro lado, las autoras también señalan una categoría a partir del vehículo del que se sirven para presentar el texto, ya que la manera en la que se presenta aporta significado a los mensajes. Estos se dividen en:

- a) *Manual*: aquellos que se realizan con elementos como bolígrafo, lápiz, plumón, etc. Este tipo tiene la característica de la inmediatez y personalización, dado que busca dirigirse a un receptor específico.
- b) *Mecánico*: aquellos que se sirven de la imprenta, de manera industrial, para producir libros, periódicos, máquinas de escribir, fax, textos escritos en virtud de medios telemáticos y electrónicos. Esta modalidad se utiliza con fines menos personales, buscando alcanzar multitudes.⁵⁰

Si bien en ninguna de las categorías antes mencionadas se habla de la conversación dada la época en la que se realizó la clasificación, consideramos que la conversación puede ser localizada en cualquiera de las dos categorías ya que puede ser breve o extensa dependiendo de la información que se quiera transmitir, también son textos mecánicos ya que se sirven de los teléfonos celulares o la computadora para ser enviados. También, el concepto de inmediatez es arbitrario porque, como ya lo mencionamos anteriormente, hoy en día la evolución de la conversación textual ha sido tanta que ya no se tiene que esperar un largo tiempo para recibir respuesta. Antes existía la posibilidad de que, al entablar una conversación escrita con alguien a través de un medio escrito como las cartas, el mensaje tardara semanas en llegar y la respuesta todavía más tiempo; hoy en día

⁵⁰ Helena Calsamiglia, Amparo Tusón, *op. cit.*, p. 64.

lo mucho que se tarda en enviar un mensaje es el tiempo que te toma escribirlo mientras que la respuesta también depende la disposición del receptor. Por esta razón podría decirse que este tipo de conversaciones pueden encasillarse dentro de la sincronía si es que los participantes se encuentran contestando mensajes inmediatamente y con la asincronía donde los mensajes tardan en ser leídos y contestados por lo que no se corresponden con el momento en que se enviaron o cuando se recibieron.

La conversación escrita resulta, sin embargo, imposible de comparar con la oral en cuanto a la inmediatez ya que, si bien hay respuesta entre los intercambios escritos, es muy importante siempre recalcar que en la conversación escrita el momento y el lugar en el que se encuentran las personas nunca es la misma. Sin embargo, la conversación escrita en línea tiene implicaciones distintas a la conversación meramente escrita ya que se piensa que puede ser un híbrido entre lo escrito y lo oral.

López Quero plantea la idea de hacer una diferenciación gradual en los métodos conversacionales en donde “habría que establecer dos extremos de graduación que comprenderían desde la escritura pura hasta la oralidad pura, donde existen zonas intermedias y situaciones más o menos híbridas”.⁵¹ Dentro de estos extremos creemos que se encuentra nuestro objeto de estudio: la conversación escrita en interfaces como Facebook Messenger y Whatsapp que tiene características particulares que no son totalmente un texto escrito ni un texto oral ya que dentro de estas resulta muy común que los participantes escriban imitando la oralidad. Esto quiere decir que el contenido de dichas conversaciones nada tiene que ver con la formalidad de una carta y al mismo tiempo no resulta tan fluida como una conversación cara a cara. Más sobre esto se explicará en el siguiente apartado.

1.3.2.1 *La conversación escrita por internet*

La conversación escrita por internet ha pasado por muchas variaciones a lo largo del tiempo, desde el correo electrónico o *e-mail*, hasta lo que hoy utilizamos como

⁵¹ Salvador López Quero, “Conversación escrita y conversación oral. Análisis comparativo.”, *Tonos digital: Revista electrónica de estudios filológicos*, 2017, núm. 32, p. 6.

las redes sociales de Whatsapp y Facebook Messenger. Esta evolución se dio debido a que, con la inminente necesidad de buscar alguna forma de comunicación más eficiente que el uso del correo electrónico que tomaba tiempo en ser respondido, se crearon recursos como el *chat* y la mensajería instantánea en donde dos o más personas podían interactuar de manera más inmediata.

El chat, según Yus, resultaba "un híbrido entre la estabilidad y formalidad de la letra impresa, por un lado, y la cualidad efímera del habla, por otro."⁵² La mensajería instantánea tiene funciones similares al chat, solo que este es más personalizado y directo. La característica más importante de ambas es que tienen una naturaleza de texto escrito oralizado⁵³ con atributos muy específicos que heredaron las interfaces que hoy en día utilizamos.

Las características del texto escrito oralizado han traído a discusión el querer determinarse si este tipo de interacciones puede clasificarse como sincrónicas o no, dado que al no estar presentes las personas al momento de la interacción, los mensajes no se entregan de manera tan inmediata como cuando se hace de manera oral.

Hay que recalcar que en los inicios de la conversación escrita por internet era muy difícil que existiera sincronía debido a que esta se condicionaba a partir de las posibilidades de los participantes por tener acceso a algún dispositivo que tuviera conexión a internet, pero hoy en día resulta extremadamente sencillo para alguien interactuar por dicha modalidad debido a que el poseer un dispositivo electrónico con acceso a internet es casi una necesidad en las generaciones modernas.

La condición de sincronía de las conversaciones escritas por internet ha cambiado con el tiempo. Es poco verídico pensar en ellas como cien por ciento sincrónicas dado que por mucho que los participantes estén dispuestos a mantener la conversación activa, la interfaz siempre puede tener problemas al enviar los mensajes o simplemente retrasar el envío porque así es como funcionan⁵⁴. Este

⁵² Francisco Yus, *Ciberpragmática 2.0. Nuevos usos del lenguaje en Internet*, Editorial Ariel, Barcelona, 2010, p.197.

⁵³ Francisco Yus, *op. cit.*, p. 177.

⁵⁴ Existe un término llamado *lag* que según el *Cambridge Dictionary* se refiere a la demora entre un usuario haciendo algo y la computadora o juego reaccionando a esto. Este término también se aplica a la mensajería instantánea y el retraso mencionado puede ser de solo segundos. (Consúltese en <https://dictionary.cambridge.org/es/diccionario/ingles/lag>)

retraso mínimo, ya sea intencional o no, hace que exista una sincronía débil o una total asincronía que puede traer consigo problemas como la frustración del otro al no recibir un mensaje generando conflictos en la conversación.

Como ya lo mencionamos anteriormente, la conversación escrita conlleva un proceso de reflexión al momento de querer plasmar las ideas; en el caso de la conversación virtual no existe gran diferencia, ya que el emisor se debe preocupar por realizar un mensaje que asegure una buena interpretación a partir de los recursos lingüísticos que le son útiles y que pueden plasmarse en un texto.

Dado que en la conversación escrita hay muchos elementos que no se pueden equiparar a la conversación como lo son todos los elementos extralingüísticos (entonación, gestos, postura, etc.), se debió buscar una solución que permitiera a los participantes hacer notar las intenciones de sus mensajes de otra forma. Es por esta necesidad que se comienzan a recurrir a elementos intratextuales que agreguen significado a los mensajes y se pueden interpretar de la manera deseada. Si bien existen un sinnúmero de recursos que podríamos mencionar, explicaremos aquellos que son más relevantes para esta investigación.

Uno de estos elementos intratextuales que se pueden utilizar en las conversaciones textuales virtuales es la variación tipográfica que responde a la deficiencia de la información lingüística auditiva. Esto se refiere a cuando se utilizan formas textuales que imitan los rasgos vocales de las palabras de distintas formas, ya sea alargando una letra para dar énfasis en el tono [“Aaahh pensé que eso había quedado claro”(M5/AI43)], haciendo iteraciones dentro de una misma palabra (ej. “Yoyoyo”), utilizar mayúsculas como una representación de alzar la voz y denotar molestia o asombro [“YO NO SIENTO QUE ME ENGAÑES”(M12/AI186)] o incluso el excesivo uso de signos de exclamación o de interrogación para hacer énfasis en lo dicho [“Quieres ir?? Es hoy??” (M7/B13)]. Todos estos elementos se agregan con la finalidad de darle un cierto tono a la conversación al momento de la interpretación utilizando recursos tipográficos.

Si bien hoy en día existe la posibilidad de mandar mensajes de audio como un sustituto de las deficiencias auditivas dentro de las conversaciones escritas, no los podemos tomar en cuenta dado que no se valen de la escritura para transmitir el

mensaje, sino del habla, por lo tanto, entrarían como un apartado más de la modalidad oral.

Por otro lado, tenemos aquellos elementos que remplazan la deficiencia de la información lingüístico visual, como el saber donde se encuentra el receptor y los gestos que realiza al dar y recibir un mensaje. El más sencillo y que también se puede utilizar en la conversación oral en modalidades como la llamada telefónica, es la deixis situacional en donde los participantes recalcan su situación espacial a partir de textos como “Yo estoy aquí” o “estas allí”⁵⁵; de esta manera los participantes se dan una idea del contexto físico en el que ambos se encuentran, agregando información el contexto comunicativo en el que se encuentran.

Otro recurso que sirve para sustituir deficiencias visuales es la *topicalización* que hace que, por medio de la sintaxis, un elemento de la oración sea más relevante a partir de su posición en ella y esto atraiga la atención del receptor hacia esa parte. Esto es común porque, como ya lo explicamos anteriormente, la conversación virtual es un punto medio entre la conversación oral y la escrita por lo que muchas veces la forma en la que se comunican los participantes es muy parecida a la forma oral; escriben como hablan y, en la oralidad, lo espontáneo muchas veces provoca anomalías en la sintaxis a partir de lo que se quiere destacar. Puede ser que el que emite el mensaje busque enfocar la atención en el sujeto, el objeto o la acción y a esto se le conoce como énfasis expresivo⁵⁶, en donde se centra la atención en aquello que resulta importante para el hablante.

Dentro de los recursos que sustituyen los elementos lingüísticos visuales, se pueden destacar las imágenes, los stickers, los memes, los emoticonos y los emojis. Sin embargo, únicamente nos enfocaremos en los últimos al ser los que se presentan dentro de nuestro corpus.

Los emoticonos (del inglés *emoticon*, tomado de *emotive* y *icon*⁵⁷) surgen a partir de la idea de enriquecer la conversación textual con íconos que expresen

⁵⁵ Salvador López Quero, *op. cit.*, p. 18.

⁵⁶ Real Academia Española, *Esbozo de una nueva gramática de la lengua española*, Espasa Calpe, Madrid, 1973, p. 421.

⁵⁷ Francisco Yus, *op. cit.*, p. 188.

emociones (y su reflejo facial) al escribirlo y estos contienen significados convencionales entre los que lo usan⁵⁸.

Estos emoticonos se representan de manera simple con los elementos presentados en el teclado (*figura 1*) y las posibilidades de estos son tan amplias como la imaginación lo permita, así que por mucho tiempo se mostraron como un recurso fundamental en la comunicación virtual hasta que, con el avance de la tecnología, surgieron los emojis.

:-{ }	:'(:-#	8-)
:-)	:-(:-/	:-0
:)	:(:*)	:0
!-)	:-X	;-)	
:'-(:-D	;)	@}->--

Figura 1

Fuente: Dorling Kindersley/Thinkstock

Los emojis (*figura 2*) son la evolución de los emoticonos, cumplen las mismas funciones, pero en un nivel más complejo, dado que no están hechos con caracteres del teclado, sino que son pictogramas que se agregan al texto y que permiten tener muchas más opciones al momento de elegir. Además, hay mayor precisión en sus características por lo que la posición facial a la que están imitando es mucho más sencilla de interpretar. Los emojis, a diferencia de los emoticonos, también cuentan con una amplia variedad de otros elementos además de las expresiones faciales, como comida, transportes, paisajes, ropa, entre muchos otros.

⁵⁸ Francisco Yus, *op. cit.*, p. 190.



Figura 2

Fuente: La captura de pantalla es nuestra.

Estos elementos pueden afectar directamente a la manera en que se interpreta el mensaje que lo acompaña por lo que siempre es importante tomarlos en cuenta al momento del análisis ya que, si bien pueden reafirmar lo que se ha dicho, también pueden alterar el mensaje ya sea suavizándolo o incluso otorgarle un significado opuesto al que está escrito⁵⁹. Los emoticones y los emojis resultan un recurso comunicativo en un medio falto de interacción física que permita los gestos, pero es importante tener en cuenta que también pueden ser un problema al hacer que aumente el esfuerzo de interpretación del receptor por un mal conocimiento del uso de estos llevando a un malentendido o una nula interpretación del mensaje.⁶⁰

Para finalizar, también hay que hablar sobre que, a pesar de que la conversación virtual imite mucho de la conversación oral, también se vale de su característica escrita para agilizar lo que se dice. Esto quiere decir que, al intentar transmitir un mensaje de manera eficiente y rápida, los participantes de la conversación suelen recurrir a elipsis en sus palabras, abreviaciones morfológicas, y también pueden surgir descuidos en los mensajes por la rapidez con la que se maneja el teclado. A estos pormenores que son exclusivos de la conversación virtual, López Quero los agrupa en un principio que denomina *principio de comodidad*⁶¹ que veremos representado muchas veces en nuestro corpus de investigación.

⁵⁹ Francisco Yus, *op. cit.*, p. 191.

⁶⁰ Francisco Yus, *op. cit.*, p. 176.

⁶¹ López Quero, *op. cit.*, p. 23.

1.4 Estrategias conversacionales

Para lograr una conversación satisfactoria en donde todas las metas y propósitos de los participantes se vean realizados, estos utilizan una serie de recursos que les permiten lograr lo que desean. A estos elementos se les conoce comúnmente como estrategias conversacionales⁶² y abarcan un amplio espectro en cuanto a sus funciones. En este apartado mencionaremos aquellas relevantes para nuestra investigación.

Es importante mencionar que estas estrategias sirven para crear conversaciones amenas y cómodas para los participantes, pero también algunas de ellas tienen ciertos metamensajes que pueden tener el efecto opuesto, ya que están ocultando un mensaje distinto al que se cree. También, tenemos que estar conscientes que todo aquello que decimos durante una conversación está cargado de un metamensaje del que no siempre somos conscientes.

Para empezar a hablar sobre estas estrategias nos parece pertinente agruparlas en tres tipos distintos a partir de su naturaleza: aquellas que son de índole léxico y sintáctico, aquellas que son recursos retóricos y aquellas que son de cortesía.

Dentro del primer tipo, encontramos todos los mitigadores o atenuadores que se pueden dividir en lexicales y sintácticos. Los atenuadores lexicales son aquellos en donde “se usan palabras que suavizan la agresión a la imagen”⁶³; esto pueden ser los diminutivos, las construcciones adverbiales, las construcciones verbales, entre otros. Los atenuadores sintácticos son aquellos en donde “se construyen oraciones completas que sirven para atenuar la amenaza a la imagen del interlocutor”⁶⁴ tales como expresiones impersonales, expresiones indefinidas o interrogativas o el uso del nosotros con valor inclusivo, entre muchos otros.

En el segundo tipo se encuentran aquellas estrategias que pueden categorizarse dentro de la retórica dado que hacen uso de esta herramienta para

⁶² Calsamiglia y Tusón consideran que son estrategias ya que “determinan la elección de unas determinadas formas lingüísticas para elaborar los enunciados de quienes protagonizan una interacción” Helena Calsamiglia, Amparo Tusón, *op. cit.*, p. 152.

⁶³ F.J. Ortega Salamanca, B.V. Vargas Cortés, “Aproximación sociopragmática a las estrategias conversacionales de los adolescentes”, *Cuadernos de Lingüística Hispánica*, 2017, núm. 29, 83-103., p. 93.

⁶⁴ F.J. Ortega Salamanca, B. V. Vargas Cortés, *op. cit.*, p. 93.

expresar ideas que no pueden decir de manera concisa y directa. Dentro de esta categoría encontramos herramientas como la ironía que busca decir algo expresándolo a través de un enunciado que esconde su significado; también encontramos la humorística que se caracteriza por agregar un toque de jocosidad a lo que se dice con la finalidad de que sea menos serio y agresivo. Finalmente podemos hablar de los circunloquios cuya finalidad es que, a través de un rodeo de palabras se da a entender algo que podría haber sido expresado con más facilidad y que enfoca su atención en el metamensaje, ya que este es el que se quiere expresar realmente: aquello que el emisor tiene realmente en mente, pero que no se atreve a decir.

Finalmente, se encuentran las estrategias conversacionales de cortesía. Esta categoría bien podría integrarse dentro de las dos últimas, pero nos parece importante tratarla aparte dado que tienen sus propias características además de lo léxico-sintáctico y lo retórico. El primer grupo dentro de esta categoría y que podría considerarse también un elemento léxico-sintáctico, son las fórmulas de tratamiento que se refieren a la forma en la que se dirige el emisor a su receptor, ya sea con pronombres como *tú* o *usted* o términos prefijados como *señor*, *doctor*, *profesor*, etc. Sin embargo, debido a que dentro de nuestra investigación las conversaciones recopiladas son entre participantes con un grado de intimidad alto, sus formas de tratamiento son predominantemente informales por lo que no es necesario que ahondemos en este tema.

Es en la otra parte del grupo, la cortesía lingüística, la que nos interesa para el análisis de nuestra investigación dado que es una estrategia conversacional que permite cuidar la imagen de los interlocutores a través de diferentes tácticas de las que hablaremos con mayor detalle en el siguiente capítulo.

Hemos visto que hay muy distintas formas de tratar de comunicar algo sin decirlo directamente y que como dice Deborah Tannen "(...) es más placentero comunicarse de forma indirecta; sería aburrido decir sólo lo que queremos significar porque perderíamos el metamensaje de afinidad."⁶⁵ El hablar de forma indirecta podría ayudar a que se demuestre la afinidad entre los participantes, pero también

⁶⁵ Deborah Tannen, *¡Yo no quise decir eso!*, Paidós, México, 1991, p. 69.

puede resultar en conflictos por la falta de entendimiento al no ser directos con lo que se quiere decir. Es por esta razón que nos interesa estudiar las estrategias conversacionales a partir de cómo estas ayudan a preservar o afectar la imagen de aquellos que las están utilizando.

1.5 Modalización

En una conversación, no solamente es importante lo que se dice, sino también el cómo se dice, este aspecto puede tratarse desde la modalización o modalidad que, desde la lingüística, es la que recoge las diferencias que existen entre enunciados en cuanto a que estos expresan distintos puntos de vista de los hablantes ya sea respecto a la veracidad del contenido del enunciado así como la actitud de los participantes en el acto de la enunciación⁶⁶.

Sin embargo, el concepto de modalidad puede definirse de distintas maneras dado que, al ser una materia que depende de la disciplina que lo esté estudiando, tiene una gran variedad de significados.

Para empezar, hay quienes hacen una distinción entre *modalidad* y *modalización*, en donde la modalidad es vista como una subcategoría de la modalización que se encarga de atribuir modalidades a una expresión en la que un enunciador expresa una actitud hacia el interlocutor y hacia los contenidos de la expresión⁶⁷. También hay quienes identifican *modo* y *modalidad* considerando la modalidad como una categoría verbal añadida al aspecto, es decir la voz y tiempo, mientras que el modo es la actitud del sujeto hablante con respecto a la realización de su enunciado⁶⁸.

Sin embargo, para fines de nuestra investigación, nos enfocaremos en la definición que da Charles Bally en donde dice que la modalidad “es el alma de la oración, la forma lingüística de un juicio intelectual, de un juicio afectivo o de una voluntad que un sujeto pensante enuncia a propósito de una percepción o de una

⁶⁶ Emilio Ridruejo Alonso, “Modo y modalidad. El modo en las subordinadas sustantivas”, *Gramática descriptiva de la lengua española*, coord. por Violeta Demonte e Ignacio Bosque, Vol. 2, Espasa Calpe, Madrid, 1999, p. 3211.

⁶⁷ Marjut Johansson, Eija Suomela-Salmi, “Énonciation. French pragmatic approach(es)”, en *Discursive Pragmatics. Handbook of Pragmatics Highlights*, edit. Jan Zienkowski, Jan Ola-Ötsman, Jef Verrschueren, John Benjamins Publishing Company, Amsterdam /Philadelphia, 2011, tomo, pp. 71-101, p. 96.

⁶⁸ G. Galichet en Concepción Otaola Olano, “La modalidad (con especial referencia a la lengua española)”, *Revista de Filología Española*, vol. LXVIII, n° ½ (1988), pp. 97-117.

representación de su espíritu”⁶⁹. Bally, en contraste con otros autores, no hace diferencia entre modalidad y modalización, por lo que a partir de aquí nosotros lo utilizaremos indistintamente al igual que él.

La modalidad se trata de un fenómeno discursivo que se enfoca en la relación y actitud de los interlocutores y lo que estos están tratando de expresar no solamente verbalmente, sino también de manera no verbal, es decir, ayuda a mostrar los matices de los pensamientos y sentimientos de los participantes. La modalidad también se preocupa por la enunciación ya que es a través de ella que se expresan las emociones y sentimientos de los interlocutores. La enunciación es una realización individual que puede definirse, en relación con la lengua, como un proceso de apropiación en donde el emisor se apropia de la lengua y enuncia su posición de emisor mediante indicios específicos⁷⁰. A través de estos enunciados, el emisor tiene mil o más maneras de expresar lo que quiere decir a partir de la expresividad de la modalidad y en estos enunciados está mostrando la manera en la que ve el tema que se está tratando.

Bally también plantea como parte de la modalidad el *dictum* y el *modus*, en donde el primero, el *dictum*, es el contenido representado, es decir el proceso que constituye la presentación lingüística del contenido; mientras que el *modus* es “la operación psíquica que tiene por objeto el *dictum*”⁷¹, esta parte del enunciado es la expresión de la modalidad. Otros componentes que también se relacionan con la modalidad son el de *campo* y *tenor* en donde el *campo* es “el factor de la situación que se refiere a la esfera de actividad y la temática tratada.”⁷², en otras palabras el área temática a la que pertenece aquello de lo que se habla y su especificidad; el *tenor*, por otro lado, se refiere al grado de personalización o formalidad y se divide en tres distintos: el *tenor personal* que se refiere a las personas, su identidad, su posición y el grado de involucramiento que muestran con su mensaje, el *tenor interpersonal* que se basa en la relación que se establece entre los interlocutores,

⁶⁹ Charles Bally, *Linguistique générale et linguistique française*. Berna, Francke, 1965, p. 35.

⁷⁰ Concepción Otaola Olano, *op. cit.*, p. 98

⁷¹ Concepción Otaola Olano, *op. cit.*, p. 100.

⁷² Helena Calsamiglia, Amparo Tusón, *op. cit.*, p. 318.

o entre el hablante y su audiencia, y finalmente el *tenor funcional* que se refiere a las intenciones comunicativas⁷³.

Todas estas singularidades de la modalización ayudan a poder analizar una característica de la conversación que resulta muy subjetiva dado que, si bien dentro de un intercambio de mensajes pueden encontrarse enunciados objetivos, donde sea claro lo que se está diciendo, siempre van a existir enunciados que tengan alguna carga de subjetividad. La subjetividad, en donde un enunciador está confesándose explícitamente o reconociendo implícitamente las fuentes evaluativas de sus afirmaciones⁷⁴, siempre es difícil de determinar dado que no hay una oposición “objetivo-subjetivo”, sino una carga gradual entre aquello que es más o menos subjetivo.

1.5.1 Tipos de modalización

La modalidad se puede dividir a partir de qué disciplina la estudia o de lo que estudia la modalidad en sí. Desde el primer tipo se puede hablar de modalidades lógicas, modalidades apreciativas, modalidades de la frase, modalidades deónticas (obligación) y modalidades epistémicas (probabilidad)⁷⁵. Cada una de estas modalidades remiten a realidades muy heterogéneas como la lógica, la semántica o la psicología, sin embargo, no es en esta clasificación en la que nos enfocaremos.

Por otro lado, también se encuentra la clasificación de la modalidad a partir de lo que estudia. Dentro de esta clasificación se encuentran dos modalidades: la modalidad de la enunciación y a la modalidad del enunciado. Las modalidades de la enunciación, que implican un proceso y sus protagonistas, expresan las diversas actitudes del hablante ante el oyente⁷⁶. Aquí podemos encontrar a las modalidades expresivas y apreciativas que nos interesan porque las primeras determinan el énfasis, la tematización y la llamada sintaxis de la expresividad que incluye todos los elementos paraverbales y no verbales como gestos y vocalizaciones⁷⁷; las

⁷³ Helena Calsamiglia, Amparo Tusón, *op. cit.*, p. 319-320.

⁷⁴ Catherine Kerbrat-Orecchioni, *La enunciación. De la subjetividad en el lenguaje*, Edicial, París, 1997, p. 93.

⁷⁵ Concepción Otaola Olano, *op. cit.*, p. 98.

⁷⁶ Concepción Otaola Olano, *op. cit.*, p. 102

⁷⁷ Helena Calsamiglia, Amparo Tusón, *op. cit.*, p. 165.

modalidades apreciativas, por otro lado, se indican a través de medios léxicos como adjetivos o adverbios, así como por medio de la entonación y las exclamaciones⁷⁸.

Para identificar esta subjetividad dentro de la conversación, los hablantes hacen uso de los marcadores del discurso de los cuales hablaremos en el siguiente apartado.

La modalidad del enunciado, que incluye la materia enunciada y el objeto de la enunciación, manifiestan la actitud del hablante ante el enunciado o mensaje haciendo explícita la relación entre el locutor y el enunciado⁷⁹. En esta modalidad se encuentran los modos verbales (indicativo, subjuntivo, etcétera) y si la frase es asertiva, interrogativa, imperativa o exclamativa.⁸⁰ La modalidad del enunciado se enfoca en revisar la parte sintáctica del enunciado y el cómo esto afecta directamente a enunciación.

Vemos que la modalidad es una característica de la enunciación y la conversación que resulta muy ambigua y amplia, pero que nos es importante conocer dadas las circunstancias de nuestra investigación, en donde, a través de la modalidad podremos dar cuenta de las intenciones de los participantes y el cómo han dicho lo que han querido decir a través de sus enunciados dado que carecemos de una parte de interpretación importante al tratarse de conversaciones escritas por medio de internet.

1.5.2 *Marcadores del discurso.*

Los marcadores del discurso son:

“unidades lingüísticas invariables, no ejercen una función sintáctica en el marco de la predicación oracional y poseen un cometido coincidente en el discurso: el de guiar de acuerdo con sus propiedades morfosintácticas, semánticas y pragmáticas, las inferencias que se realizan en la comunicación”⁸¹.

Estos elementos además de estructurar la conversación también aportan información que agrega valor a la interpretación de los mensajes ya que su valor es subjetivo y su uso es determinado por la elección del hablante y sus finalidades.

⁷⁸ Helena Calsamiglia, Amparo Tusón, *op. cit.*, p. 165.

⁷⁹ Concepción Otaola Olano, *op. cit.*, p. 102.

⁸⁰ Helena Calsamiglia, Amparo Tusón, *op. cit.*, p. 165.

⁸¹ José Portolés, *Marcadores del discurso*, Ariel, Barcelona, 2001, pp. 25-26

A partir de los distintos usos que pueden tener dentro de la conversación, los marcadores del discurso se pueden dividir en dos macrocategorías⁸²:

1. Marcadores textuales.
2. Marcadores interactivos.

El primer grupo se refiere a aspectos de la naturaleza textual, la coherencia y la tipología. Dentro de los marcadores textuales se habla de unidades discursivas que permiten determinar el establecimiento, desarrollo, variación y cierre del tema de la conversación. Asimismo, permiten que el oyente reconozca la manera en cómo se habla de lo que se habla, la postura del hablante respecto al tema y las operaciones lógico-lingüísticas que se están llevando a cabo en el discurso. Los marcadores textuales pueden dividirse en marcadores textuales de apertura, desarrollo y cierre.

El segundo grupo, por otro lado, está dentro de la perspectiva interactiva en donde se encuentran las máximas, la modalidad y las reglas de cortesía. Los marcadores interactivos, a diferencia de los textuales, buscan informar indirectamente las repercusiones de lo que se dice en el ánimo de los hablantes, de las intenciones a través de sus enunciados. Este tipo de marcadores siempre revelará emociones que remiten a actitudes y sentimientos que aquél que los utiliza está transmitiendo de forma indirecta. Para analizar este tipo de marcadores se necesitan tomar en cuenta las características culturales, normas de cortesía incluidas que rigen la conversación que se está llevando a cabo ya que el uso de los marcadores interactivos varía dependiendo del contexto en que se están utilizando.

Para nuestra investigación, nos interesan los marcadores interactivos ya que es a través de ellos que podemos determinar la modalidad en la que se está dirigiendo la conversación. Debido a que este tipo de marcadores demuestra emociones que los interlocutores están tratando de expresar, se puede determinar el tono de la conversación. Para facilitar el análisis de los marcadores se propone la siguiente clasificación que agrupa los sentimientos de la siguiente manera⁸³:

1. *Empáticos*: implican acercamiento socioafectivo hacia el interlocutor.

⁸² Luis Cortés y Ma Matilde Camacho, *Unidades de segmentación y marcadores del discurso*, Madrid, Arco/Libros, 2005, p. 144.

⁸³ Luis Cortés, Ma Matilde Camacho, *op. cit.*, p. 163

2. *Antipáticos*: implican alejamiento socioafectivo hacia el interlocutor.
3. *Apáticos*: implican neutralidad socioafectiva hacia el interlocutor.
4. *Ambiguos*: implican algún grado de confusión socioafectiva para el interlocutor, en lo que respecta a su interpretación pragmática.

Es importante recalcar que, si bien podemos agrupar los marcadores dentro de cualquiera de los elementos de esta clasificación, existe la posibilidad de interpretar de manera distinta la intención del hablante lo que da un «margen interpretativo» en el que el oyente puede no entender o fingir que no ha entendido, así como el hablante puede restar importancia y responsabilidad a lo que ha dicho. Por lo tanto, la clasificación resulta más bien orientativa para que el análisis pueda ser más exacto y arroje resultados concretos. Cortés y Camacho plantean una tabla orientativa de algunos marcadores según su inclinación socioafectiva. A continuación, la tabla:

MARCADORES INTERACTIVOS EN GENERAL. CLASIFICACIÓN TRASNVERSAL*							
EMPÁTICOS			ANTIPÁTICOS		APÁTICOS		AMBIGUOS
ADHESIÓN	EUFORIA	COMPLACENCIA	HOSTILIDAD	IRONÍA	DISPLICENCIA	EXTRAÑEZA	Cualquiera de ellos. Depende de la situación.
¡eso, eso!	¡viva!	¡bien! ¡mmm!	¡quéee...	¿con que...	Cualquiera de ellos	¿eeh?	
¡jole ahí!	¡qué bien!	¡por fin!	¡anda ya!	¿así que...		¿quéee?	
¡guay!			¡al carajo!	Cualquiera de ellos.			
¡cómo no!	Yupi!	¡bien!	¡¡baah!		¿cómo?		
Repeticiones							
*No olvidemos que con tono irónico o agresivo, todos se pueden convertir en antipáticos; del mismo modo, empleados con humor, serán empáticos. Agresividad, ironía y humor "fulminan" los paradigmas habituales de interpretación del discurso.							

Tabla No. 3. Marcadores Interactivos

Fuente: Luis Cortés y Ma Matilde Camacho, *Unidades de segmentación y marcadores del discurso*, Madrid, Arco/Libros, 2005, p. 167.

Vemos que, si bien a veces puede ser bastante claro el sentido del marcador, a veces dicho marcador puede ubicarse dentro de otra categoría a partir de su contexto de uso y el tono que se utilice al momento de decirlo.

Los marcadores discursivos interactivos, a partir de su finalidad, se pueden dividir en aquellos que están centrados en los interlocutores y los que están centrados en el tema de la conversación (contenido pragmalínguístico). En el primer

grupo están los incluidos en las intervenciones iniciativas, mientras que el segundo grupo están los comunes a intervenciones iniciativas y reactivas y los incluidos en intervenciones reactivas. En ambos grupos, los marcadores pueden ser utilizados por sí solos o acompañados de más palabras que complementen su significado e interpretación.

Aquellos que se enfocan en el oyente en intervenciones iniciativas no necesariamente se encuentran en la apertura de la conversación, sino que son iniciativas al buscar una novedad pragmadiscursiva a introducir en el intercambio y que busca producir una reacción en el interlocutor. Dependiendo de su finalidad, ya sea para acercarse socioafectivamente o alejarse del otro, es que se elige el marcador; por ejemplo, para ser empáticos intentando cambiar la actitud del otro utilizaríamos *¡vamos!* o *¡porfa!*, para ser antipáticos rompiendo el turno conversacional podríamos utilizar *si me permite* o *perdone*.

Por otro lado, los marcadores interactivos centrados en el tema de conversación al dividirse en dos categorías tienen distintas finalidades. Ambas denotan actitudes que se esconden tras el tema o subtema en cuestión; en estos marcadores están infiltrados los conocimientos lógicos-lingüísticos que se utilizan en los marcadores textuales, pero con un trasfondo interactivo.

La primera categoría, de aquellos comunes a intervenciones iniciativas y reactivas se pueden utilizar indistintamente ya que su función es la misma. Un ejemplo de estos es cuando en alguna situación se quiere ser empático atenuando el mensaje y se utilizan frases como *a mi entender* o *como yo lo veo*; por otro lado, si queremos ser antipáticos a través de la hostilidad diremos cosas como *idiotita* o *¡anda ya!*

En la segunda categoría, los marcadores interactivos específicos de intervención reactiva, tenemos marcadores que si bien son palabras emitidas en el turno del hablante dentro de la conversación, no resultan totalmente una intervención al no tener contenido semántico. Dentro de estos marcadores pueden existir desde palabras llenas de contenido como un *de acuerdo* o *no*, hasta expresiones que carecen de significado como *sale*, repeticiones o expresiones totalmente dessemantizadas como *ah*, *mhm* o *ajá*, que sin embargo agregan valor a la conversación. Todos estos tipos de marcadores se utilizan en contextos a partir

del tema de conversación y pueden determinarse a partir de si aceptan, rechazan o son indiferentes al tema. Por ejemplo, para aceptar algo que se ha dicho se puede decir *sí* o *ajá*; para rechazar se utilizarían formas como *no* o *para nada*; finalmente, señales de indiferencia podrían ser *psss* o *mmm*.

Como vemos, existen muchas maneras de decir lo que se quiere decir sin decirlo directamente. Los marcadores del discurso funcionan como una gran herramienta al momento de hacer notar las emociones que se ponen en juego al momento de la conversación aun cuando sea de manera escrita. El uso de determinados marcadores puede demostrar el estado de ánimo de los interlocutores y la forma en que son usados también pondrá en juego su imagen frente a los demás, es por esta razón que su análisis nos resulta muy enriquecedor para nuestra investigación al permitirnos identificar el modo en que se están llevando a cabo las conversaciones de nuestro corpus y si están tratando de salvar o dañar su imagen a través de estrategias conversacionales.

Capítulo 2. Imagen Lingüística

La interacción humana siempre ha buscado que las relaciones que mantenemos con otras personas se conserven y se mantengan en buenos términos por largos periodos de tiempo. También es cierto, que mucho de lo que hacemos tiene la finalidad de que la forma en que nos ven los demás sea la que nosotros deseamos proyectar y que cuando alguien tiene un concepto de nosotros que no es el que quisiéramos, se busque una manera de solucionarlo con la esperanza de ser vistos adecuadamente. A veces, no nos importa si quedamos mal frente a los demás mientras podamos expresar libremente lo que queremos sin someternos a un filtro por temor al qué dirán. Todo eso que antes mencionamos representa algunos de los pensamientos que tenemos al presentarnos frente a los demás y preocuparnos por cómo seremos vistos; lo que se trata de cuidar y que se muestra al mundo es denominado en la pragmática lingüística como *imagen*.

El concepto de imagen es algo que se ha estudiado desde distintas disciplinas, como la sociología, desde hace algunos años, pero para fines de esta investigación nos interesa revisarlo desde la lingüística. El término imagen fue tomado por los analistas del discurso desde la *microsociología*, disciplina que se preocupa por estudiar las interacciones mínimas entre las personas, incluso las que aparentan ser muy banales, triviales o sin trascendencia para el mundo social⁸⁴.

Uno de los pioneros en este campo es el sociólogo Erving Goffman, a quien se le conoce como el padre de la microsociología, porque buscó estudiar los procesos sociales que se dan entre personas en un nivel más pequeño que dejara de pensar en la interacción desde una perspectiva masiva y la apreciara más en el plano individual. Goffman habla de esta teoría en su libro publicado en 1956, *The presentation of self in everyday life*, donde, a través de una metáfora teatral, equipara la interacción de una persona con otros a una representación donde tienen lugar dos tipos de acciones: las que se ejecutan en el escenario y las que se realizan detrás de este.

Dentro de una representación teatral hay distintos elementos que son importantes para el buen desempeño de un acto. En primer lugar, está el medio⁸⁵

⁸⁴ Faber Hernán Alzate, "Goffman y el agenciamiento microsociológico", *Poiésis* [en línea], 2001, n.º2., p.1.

⁸⁵ Erving Goffman, *La presentación de la persona en la vida cotidiana*, Amorrortu, Buenos Aires, 1971, p. 36.

en el que se desarrolla la representación; este incluye el mobiliario, la decoración, los equipos y muchos otros mecanismos que se encuentran detrás del escenario. Todos estos componentes dan al escenario fluidez en todos los lugares donde se desarrolla la acción. En la conversación, el escenario también es el lugar en el que se lleva a cabo el hecho comunicativo y, como vimos en el capítulo anterior, todo el contexto que dentro de él se desarrolle, influye directamente en la conversación al igual que en la representación teatral.

Por otro lado, lo más importante de una obra, son los actores quienes realizan acciones que se determinan a partir del *papel*⁸⁶ preestablecido que se llevará a cabo dentro de la representación dramática. El papel que los actores representan es aquel que se les ha asignado dentro de la presentación teatral y en el caso metafórico de esta comparación, el papel son aquellas convenciones que la sociedad ha impuesto a estos participantes o el que ellos eligen a partir de las diversas situaciones en las que se desenvuelven y aquello que necesiten mostrar. El papel que un actor representa, a menudo resulta constante dependiendo del contexto, es decir, dentro de cada círculo social del actor hay un papel que se le ha asignado y mantiene: el papel de madre, en lo familiar o el papel de jefe en el entorno laboral.

La razón por la que se mantiene un papel nos guste o no, es porque durante la actuación de un individuo hay algo que se llama *fachada*⁸⁷ y que “funciona regularmente de un modo general y prefijado, a fin de definir la situación con respecto a aquellos que observan dicha actuación”⁸⁸, esto quiere decir que mientras se realiza una actuación el individuo está preocupado por la interpretación y reacción que los demás pudieran tener ante sus acciones, lo que hace que mantenga cierto papel para cumplir con los requerimientos de la sociedad y no ser juzgado.

La fachada puede dividirse en dos: la fachada personal y la fachada social. La fachada personal⁸⁹ es la que contiene aquellos elementos que son propios del

⁸⁶ Erving Goffman, “*La presentación...*”, p. 30.

⁸⁷ El término *fachada* en la versión original en inglés del libro es *front*, pero en la traducción de Amorrrortu también se utilizó para *face* por lo que este término más adelante puede ser también considerado como la *imagen* que se utilizará en lingüística.

⁸⁸ Erving Goffman, “*La presentación...*”, p. 36.

⁸⁹ Erving Goffman, “*La presentación...*”, p. 38.

actuante y que al ser personales, como lo dice el nombre, no cambian fácilmente; esto incluye las insignias de cargo o rango, su forma de vestir, el sexo, la edad y todas las características físicas, así como el porte, las pautas de lenguaje y las expresiones faciales. La fachada personal también se compone de diversos estímulos que se dividen en “apariencia” y “modales”. Dentro de la apariencia se encuentran los estímulos que a primera vista nos dan información sobre el estatus social del actuante y de si se encuentra dentro de una actividad social, formal o recreativa. Los modales, por otro lado, hacen referencia a los estímulos que funcionan para determinar el tipo de rol de interacción que el actuante llevará a cabo dentro de una determinada situación; esto son modales agresivos, arrogantes o humildes y gentiles. A veces puede haber contradicciones entre la apariencia y los modales, por lo que no siempre un hombre con apariencia de estatus alto será coherente con sus modales y viceversa. Los modales, en la perspectiva lingüística constituyen las estrategias de cortesía, ya que se busca mantener cierto ambiente, hostil o amable, a partir de las expresiones que utilizamos.

La fachada social⁹⁰, por otro lado, tiende a estar institucionalizada, por lo que a partir de las expectativas estereotipadas abstractas que se tienen de ciertos papeles estos son adoptados por el actuante y si este, por ejemplo, es un médico, tiene que actuar a partir de la “representación colectiva” de lo que un médico es para su sociedad.

Es importante mencionar que, si bien la fachada está determinada según la sociedad, también puede variar a partir de los grupos a los que se pertenezcan y así tener tantos “sí mismos” como grupos distintos de personas de los que se forma parte⁹¹. Un “sí mismo” resulta la unión de todas las características que son propias de cada persona, entendiendo por esto no solo la parte física sino también la personalidad y las acciones, esto es la unión de la fachada personal y la fachada social. El hecho de que existan distintos “sí mismos” a partir de los grupos a los que se pertenezca tiene que ver con las características de la fachada social que la persona elige mostrar en un grupo determinado. Por lo tanto, durante la interacción

⁹⁰ Erving Goffman, “*La presentación...*”, p. 41.

⁹¹ William James, *The philosophy of William James*, Random House, Nueva York, s.f. (Colección Modern Library), p. 128.

tendemos a mostrar nuestros “sí mismos socializados” ya que son los que son aceptables, y mantenemos para nosotros o la gente más cercana nuestros “sí mismos demasiado humanos” para la sociedad⁹².

Otro aspecto importante de la metáfora de la representación teatral es el concepto de *región*, que Goffman retoma para su modelo clasificándolo en tres tipos distintos: la región anterior, la región posterior y la región exterior. La región anterior⁹³ es el lugar donde se lleva a cabo la actuación, pero en la interacción es el lugar en donde el individuo busca aparentar que está dentro de la norma y actúa de determinada manera para que su auditorio, quien lo está viendo, lo juzgue de acuerdo con lo que se cree adecuado. En la región posterior⁹⁴, o *backstage*, es donde hacen aparición los elementos suprimidos de la representación teatral; en la interacción es donde se pueden dejar de lado las apariencias que se utilizan en la región anterior, incluso se pueden contradecir ya que no hay un auditorio presente que se dedique a juzgar la actuación. Finalmente, la región exterior⁹⁵ es aquella para la que los actores están montando un espectáculo, por lo que resulta un lugar ajeno a ellos y aquellos que se encuentren dentro de esa región serán considerados como intrusos o desconocidos y la fachada que se presente a ellos será completamente distinta a las de la región anterior o posterior.

Nos parece muy importante hacer énfasis en que Goffman, respecto a las regiones anterior y posterior, menciona que el lenguaje utilizado en cada una de ellas será completamente distinto. El lenguaje posterior o de trasfondo escénico será informal, es decir:

llamarse recíprocamente por el nombre de pila, la cooperación en las decisiones por tomar, irreverencias y observaciones desembozadas en temas sexuales, efusivos apretones de manos, fumar, vestimenta tosca e informal, adopción de posturas descuidadas para sentarse o pararse, empleo de dialectos o lenguaje no convencional, cuchicheos y gritos, agresividad chistosa y bromas, desconsideración hacia el otro (expresada en actos menores, pero potencialmente simbólicos), actividades físicas individuales de poca

⁹² Erving Goffman, “*La presentación...*”, p.71.

⁹³ Erving Goffman, “*La presentación...*”, p. 125.

⁹⁴ Erving Goffman, “*La presentación...*”, p. 130.

⁹⁵ Erving Goffman, “*La presentación...*”, p. 155.

importancia, como tararear, silbar, masticar, mordisquear, eructos y flatulencia.⁹⁶

Como vemos, el lenguaje en la región posterior resulta muy informal, de confianza y familiaridad e incluso también de irreverencia entre los participantes. Por otro lado, el lenguaje de la región anterior puede considerarse como la ausencia y lo opuesto de todo lo dicho anteriormente⁹⁷, lo que hace de la región anterior un lugar formal y con mucha más seriedad y severidad como para representar acciones insignificantes que podrían considerarse groseras.

En cuanto a las malas actitudes que pudiere haber en una interacción se habla de la disrupción de la estabilidad cuando el individuo compromete su actuación y su yo al ponerse en situaciones que destruyen o amenazan seriamente la apariencia cortés de consenso, ya sea intencionalmente o no. Esto daña la fachada que tan arduamente ha tratado de proteger, lo cual pone en problemas al actuante, quien tendrá que buscar la manera de enmendar sus errores y recuperar su fachada.

La representación escénica puede ser un muy buen ejemplo de la interacción social entre individuos ya que los conceptos que en ella se utilizan son aplicables metafóricamente a la forma en que nos relacionamos. Sin embargo, el término de imagen (*face*) no fue acuñado por Goffman sino hasta su artículo "On face-work: an analysis of ritual elements in social interaction", donde a partir de lo dicho en "La presentación..." propone la siguiente definición de imagen: "el valor social positivo que una persona proclama efectivamente para sí misma por la línea que otros asumen que ha tomado durante un contacto en particular. La imagen es una representación del sí mismo delineado dentro de los términos aprobados por los atributos sociales"⁹⁸.

La imagen, como algo que todos poseen al ser individuos sociales, no solamente se debe intentar mantenerla intacta para uno mismo, sino que también se espera que se procure preservar la imagen de los demás que participan dentro de la interacción. Sin embargo, es muy importante que, tratando de salvar la imagen

⁹⁶ Erving Goffman, "La presentación...", p. 147.

⁹⁷ Erving Goffman, "La presentación...", p. 147

⁹⁸ Erving Goffman, "On face-work: analysis of ritual elements in social interaction", en *The Discourse Reader*, A. Jaworski y N. Coupland (eds.), Routledge, Inglaterra, 2006, p. 299.

de otros, la persona elija tácticas que no lo lleven a deteriorar la suya; tratando de salvar su imagen, por otro lado, no deberá comprometer la de otros⁹⁹. A pesar de esto, mantener la imagen, es una condición de la interacción más no su objetivo¹⁰⁰, por lo que respetar la imagen de otros no es un derecho que se deba esperar, sino una condición a negociar para obtener una interacción mucho más eficaz al evitar problemas.

Goffman menciona el término de *face-work*, definido como “las acciones hechas por una persona para lograr que cualquier cosa que esté haciendo sea consistente con su imagen”¹⁰¹ por lo que sirve principalmente para contraatacar los “incidentes” que amenazan la imagen¹⁰² esperando que todos los miembros de una sociedad tengan conocimiento y experiencia en su uso. Dentro del *face-work* se encontrarán todas las estrategias que funcionan para mantener la imagen, entre ellas la cortesía de la que hablaremos en apartados posteriores, primero hay que hablar sobre la introducción del término imagen a la lingüística en el siguiente apartado.

2.1 *El concepto de imagen en lingüística*

El empleo del término “Imagen” en lingüística se debe a Penélope Brown y Stephen Levinson, quienes al tratar de plantear una teoría sobre cortesía lingüística retomaron el concepto de imagen a partir de lo dicho por Goffman y del término *face* en inglés, que se une a nociones como estar avergonzado o ser humillado¹⁰³.

La imagen para ellos es algo que se puede perder, mantener o realzar, así como atenderse constantemente dentro de la interacción¹⁰⁴. Para Brown y Levinson, el concepto de imagen puede variar a partir de la cultura que se esté estudiando ya que, por ejemplo, los límites del territorio personal o lo que se concibe como una personalidad pública aceptable puede ser distinto según la cultura. Sin embargo, se asume que existe un conocimiento universal de que la imagen pública del sí mismo está orientada a mostrarnos de cierta manera, aun cuando dicha manera

⁹⁹ Erving Goffman, “On face-work...”, p. 302.

¹⁰⁰ Erving Goffman, “On face-work...”, p.301

¹⁰¹ Erving Goffman, “On face-work...”, p. 302.

¹⁰² Erving Goffman, “On face-work...”, p. 302.

¹⁰³ Penelope Brown, Stephen Levinson, *Politeness: Some universals in language usage*, Cambridge University, Cambridge, 1987, p. 61.

¹⁰⁴ Penelope Brown, Stephen Levinson, *óp. cit.*, p. 61.

esté determinada por la cultura¹⁰⁵. Es importante también mencionar que el valor de la imagen depende de aquellos que la interpretan ya que ellos son los que determinan la forma en que una persona se está desempeñando socialmente y de si lo que ha hecho se considera apropiado.

Dentro de su concepción de la teoría de la imagen, Brown y Levinson proponen dos componentes que debe tener todo miembro de una sociedad:

1. Una imagen pública que proclaman para ellos mismos que consiste en dos aspectos relacionados: a) una imagen negativa que reclama los territorios, las reservas personales, los derechos a la no distracción, por ejemplo, la libertad de acción y la libertad desde la imposición b) una imagen positiva que se refiere a la imagen del sí mismo consistentemente positiva o la “personalidad” (donde se incluyen crucialmente los deseos de que la imagen sea apreciada y aprobada) reclamada por los interactuantes.
2. Ciertas capacidades racionales de comunicación, en particular modos de razonamiento consistentes que permitan al hablante comunicarse para lograr sus finalidades.¹⁰⁶

El componente dos, el de las capacidades racionales de la comunicación, responden a la coherencia al hablar para lograr que nuestras metas dentro del hecho comunicativo sean logradas, que nuestra forma de razonar nos permita entender el proceso de la comunicación para no afectar nuestra imagen ni la de los otros.

Por otro lado, la imagen pública, nos presenta, además del concepto de imagen que ya hemos mencionado anteriormente con dos componentes dentro de esta: el de imagen positiva e imagen negativa.

La *imagen positiva* también puede ser definida como la necesidad de todos los miembros de una sociedad de que sus necesidades sean deseables para al menos algunos de los otros miembros¹⁰⁷. Incluye también el deseo de ser ratificado, entendido, aprobado, gustado o admirado. La imagen positiva recurre a la

¹⁰⁵ Penelope Brown, Stephen Levinson, *óp. cit.*, p. 61-62.

¹⁰⁶ Penelope Brown, Stephen Levinson, *óp. cit.*, p. 61.

¹⁰⁷ Penelope Brown, Stephen Levinson, *óp. cit.*, p. 62.

necesidad de reconocimiento de las personas, así como el querer ser “agradables” para los otros reclamando un alto valor para sí mismos. Por otro lado, cuando se trata de la imagen positiva del otro, al respetarla estamos estableciendo que consideramos al otro como una persona “competente, capaz de pensar y actuar racionalmente”¹⁰⁸.

La *imagen negativa* es la necesidad de cualquier “adulto competente” de que sus acciones no sean impedidas por otros¹⁰⁹. Este lado de la imagen es el que busca proteger la libertad del interlocutor, ya sea de acción o de pensamiento y que protege su territorio de agentes invasivos que pudieran afectar su imagen.

Debido a que la imagen principal de un individuo está compuesta de la imagen positiva y de la imagen negativa, resulta que al momento de una interacción se están poniendo en juego no solo una imagen del que habla y una del que escucha, sino cuatro imágenes: las dos del locutor y las dos del interlocutor, por lo que el juego de la comunicación se vuelve un control y manejo de las estrategias para poder mantener las imágenes de todos los participantes¹¹⁰.

Cuando no se utilizan estrategias para conservar la imagen, se puede caer en una situación desfavorable en la conversación y se crean actos que amenazan a la imagen. Este tema es también parte de la teoría desarrollada por Brown y Levinson y será explicado más a fondo en el siguiente apartado.

2.2 Actos amenazantes de la imagen

Existen ciertos actos que representan una amenaza para la imagen de alguien y que se llevan a cabo contrario a lo que se debería hacer para preservar la imagen. Por acto amenazante de la imagen (AAI), Brown y Levinson se refieren a “aquello que intenta ser hecho por un tipo de comunicación verbal o no verbal”¹¹¹. Si bien, siempre que hablamos existe el riesgo de que nuestro enunciado resulte amenazador para el otro, dado que la amenaza puede ser una construcción subjetiva de aquel que lo esté interpretando, Brown y Levinson proponen una

¹⁰⁸ Henk Haverkate, *La cortesía verbal. Estudio pragmatolingüístico*, Gredos, Madrid, 1994, p. 30.

¹⁰⁹ Penelope Brown, Stephen Levinson, *óp. cit.*, p. 62.

¹¹⁰ Helena Calsamiglia, Amparo Tusón, *óp.cit.*, ir, p. 153.

¹¹¹ Penelope Brown, Stephen Levinson, *óp. cit.*, p. 65.

distinción entre los actos que amenazan la imagen negativa y los que amenazan la imagen positiva, y de aquellos actos que amenazan la imagen del hablante y los que amenazan la imagen del oyente. Es importante recalcar que estos AAI pueden ser considerados como un acto de habla, pero también como una secuencia de actos de habla; de la misma manera, un AAI no siempre es un acto de habla porque puede darse un AAI, como lo dice la anteriormente mencionada definición de Brown y Levinson, a través de una comunicación no verbal.

La tipología que presentan Brown y Levinson está hecha con el mayor detalle posible, por lo que nosotros tomaremos la que presentan Calsamiglia y Tusón¹¹² al ser un resumen conciso de lo que presentan Brown y Levinson en su teoría.

Para los actos AAI que afectan la imagen positiva se encuentran

- 1) *Actos que amenazan la imagen positiva del enunciador*: aquellos que pueden ser auto degradantes: confesión, autocrítica, auto insulto, etc.
- 2) *Actos que amenazan la imagen positiva del destinatario*: insulto, burla, ironía, sarcasmo, reproche, refutación, etc.

Por otro lado, los AAI que amenazan la imagen negativa son:

- 1) *Actos que amenazan la imagen negativa del enunciador*: aquellos que son potencialmente abiertos a un fracaso o a un daño al exponer los bienes propios o autolimitar la libertad de acción: oferta, compromiso, promesa, etc.
- 2) *Actos que amenazan la imagen negativa del destinatario*: actos directivos, impositivos o que invaden el territorio del otro: como la orden, el consejo, la recomendación, la prohibición o las preguntas indiscretas.

Vemos que esta clasificación abarca los dos criterios propuestos por Brown y Levinson: el de la afectación dependiendo del tipo de imagen y el de a quién afecta. En los AAI de la imagen positiva podemos notar que se trata de acciones que afectan directamente la integridad de los participantes como la autodegradación o el insulto, mientras que en los AAI de la imagen negativa se ven afectadas las acciones de los participantes al verse restringida su libertad.

Dado que un AAI solo está amenazado la imagen, no podemos evitar pensar en que existan actos que no solo amenacen, sino que en verdad afecten la imagen

¹¹² Helena Calsamiglia, Amparo Tusón, *óp. cit.*, p. 154

de los participantes. Es por esta razón que se propone la categoría de los actos invasores de la imagen (All) los cuales, como dice su nombre tratan de invadir la imagen a través de daños u ofensas¹¹³. Estos actos tienen efecto en el hablante y el oyente al momento de su producción, ya que dañan la imagen del oyente al estarlo agrediendo directamente y la imagen del hablante al estar exponiéndose al decir algo invasivo. Este tipo de actos puede clasificarse en cuatro modalidades¹¹⁴:

1. *Invasión de la imagen positiva de H.* Al decir algo descortés, el Hablante se expone. Por ejemplo, expone sus valoraciones, expresa una consideración fuertemente negativa del Oyente. Si H hace un insulto, no será considerado positivamente por la mayoría de la gente.
2. *Invasión de la imagen negativa de H.* Al decir algo descortés, H se impone ser consecuente con sus palabras altamente controversiales y con su desaprobación de O. Como el contenido ataca a O, la imposición que se hace de H a sí mismo es muy fuerte.
3. *Invasión de la imagen positiva de O.* Al decir algo descortés, H hace manifiesto que desvaloriza a O.
4. *Invasión de la imagen negativa de O.* Al decir algo descortés, H le impone un tema o incluso una acción que desvaloriza o perjudica a O.

Los All, como vemos, no tienen posibilidad de ser revertidos con ninguna estrategia para conservar la imagen por lo que generalmente se sirven de insultos o amenazas hacia el otro. En apartados siguientes hablaremos más sobre las estrategias tanto de cortesía como su contraparte.

La amenaza y la invasión de la imagen, si bien se encuentran en distintos grados de afectación, se muestran como un *continuum* dado que, si un AAI no se repara por medio de estrategias para salvar la imagen, puede llegar a convertirse en un All. En el hecho comunicativo siempre hay el riesgo de que la imagen de alguno de los participantes se vea afectada, se pueda vulnerar o dejar inestable; en una situación donde ambos participantes sean cooperativos, se buscará el equilibrio y la imagen de todos estará a salvo, pero si por otro lado hay alguna

¹¹³ José María Gil, "Amenaza e invasión de la imagen. Un estudio sobre la naturaleza de la cortesía verbal", *Pragmalingüística*, 2006, n° 14, p. 84.

¹¹⁴ José María Gil, óp. cit., p. 84-85.

situación inestable, como un AAI, los participantes buscarán proteger su imagen antes que la de los demás; es aquí donde el interlocutor hará uso de ciertas estrategias que impidan el daño a su imagen y es dentro de estas estrategias en donde entra el estudio de la cortesía lingüística¹¹⁵, tema del que hablaremos en el siguiente apartado.

2.3 Cortesía lingüística

Dentro de las estrategias que ayudan a preservar la imagen se encuentra, como ya lo mencionamos anteriormente, la cortesía lingüística. Esta ha sido estudiada por diversas disciplinas y aparece no solamente en el uso del lenguaje sino también dentro del ámbito social, es decir, es la capacidad que tenemos los humanos de ser educados y de seguir ciertas normas sociales impuestas culturalmente; de no seguir estos lineamientos que se han inculcado como lo que es correcto hacer en diversas situaciones, se nos trataría de desconsiderados, maleducados o incluso inexpertos en la interacción social.

El término cortesía puede explicarse a partir de lo que se entiende como cortés en las relaciones sociales y Escandell Vidal lo explica diciendo que para la cortesía hay “un conjunto de normas sociales, establecidas por cada sociedad, que regulan el comportamiento adecuado de sus miembros, prohibiendo algunas formas de conducta y favoreciendo otras”¹¹⁶. Dadas estas condiciones, los estudiosos de la lingüística decidieron adoptar el término cortesía lingüística ya que no solamente por nuestras actitudes y acciones se puede demostrar que se es cortés o no, sino también por las cosas que decimos y cómo estas son dichas.

Podemos entender cortesía social como un mecanismo que intenta reducir las tensiones creadas en la interacción y que permite regular el comportamiento adecuado por los miembros de una sociedad prohibiendo ciertas conductas y alentando otras¹¹⁷; sin embargo, desde el ámbito de la lingüística se habla de cortesía como un conjunto de estrategias conversacionales destinadas a mitigar conflictos, acciones o malentendidos entre los participantes de las

¹¹⁵ Fernando Yus, *Ciberpragmática 2.0. Nuevos usos del lenguaje en Internet*, Editorial Ariel, Barcelona, 2010, p. 291.

¹¹⁶ M. V. Escandell Vidal, “El estudio de la cortesía”, *Introducción a la pragmática*, p. 160

¹¹⁷ M. V. Escandell Vidal, *óp. cit.*, p. 167.

conversaciones¹¹⁸. La cortesía lingüística se ajusta a la situación contextual y se corresponde con la conducta¹¹⁹ y la imagen que desea presentar el hablante.

La relación que hay entre cortesía e imagen es muy importante dado que a partir de lo que queremos proyectar ante los otros y de cómo queremos que nuestra imagen sea valorada por los demás es que se utilizarán determinadas estrategias de cortesía que serán aceptadas o no a partir de cómo afectan directamente a las otras personas que nos rodean.

Es importante recalcar que las normas de cortesía ya sean sociales o lingüísticas, pueden variar dependiendo del lugar o situación en el que se presenten. Por ejemplo, si nos situamos en una cena en casa de algún diplomático importante en pleno siglo XXI o en casa de algún integrante de la realeza de Inglaterra en el siglo XIX, notaremos que la forma en que se comportan y que se considera cortés resulta muy distinta entre ambas. En esas dos situaciones la cortesía está determinada a partir de los cánones culturales, sociales o políticos que se presentan durante la época: no es lo mismo las normas de etiqueta que se dominaban en Inglaterra durante el siglo XIX, que las que regulan una cena política en México en el siglo XXI. Ambas situaciones predisponen ciertas maneras de actuar y dirigirse a los otros, por lo que las normas de cortesía se tienen que ajustar a los requerimientos del contexto.

El término de contexto nos resulta importante dado que es esencial para todos los estudios lingüísticos que se plantean desde una perspectiva pragmática o discursivo-textual¹²⁰ y nuestra investigación se encuentra dentro de este criterio. Se puede hablar de contexto con tres enfoques distintos: el *contexto lingüístico* que está formado por el material lingüístico que precede y sucede a un enunciado, (también llamado *cotexto*). El segundo tipo es el *contexto situacional*, que es el conjunto de datos accesibles a los participantes de una conversación y que se encuentran en el entorno físico inmediato. Finalmente está el *contexto sociocultural* que es todo aquello que procede de condicionamientos sociales y culturales sobre

¹¹⁸ M. V. Escandell Vidal, *óp. cit.*, p. 163

¹¹⁹ C. Fuentes Rodríguez, "(Des)cortesía y violencia verbal", en *Aproximaciones a la (des)cortesía verbal en español*, eds. Catalina Fuentes Rodríguez, Esperanza Alcaide Lara y Ester Brenes Peña, Peter Lang, Alemania, 2011, p. 69.

¹²⁰ Helena Calsamiglia, Amparo Tusón, *óp. cit.*, p.91

el comportamiento verbal y su adecuación a diferentes circunstancias¹²¹. Estos tres tipos de contexto nos servirán en el análisis para determinar cómo es que están funcionando las conversaciones analizadas y cómo influye esto en la interacción.

Vemos, entonces que la cortesía lingüística debe estudiarse sí como un principio que se presenta universalmente, pero con la reserva de que está sujeto a una amplia cantidad de interpretaciones a partir de los contextos en los que se presente. Lo que es cortés en cierto país, puede no serlo en otro; lo que fue cortés hace cien años, puede resultar ofensivo en la actualidad y esto tiene que ver con que las normas socioculturales que se aplican a la cortesía se eligen a partir de la comunidad de habla a la que pertenece el individuo.

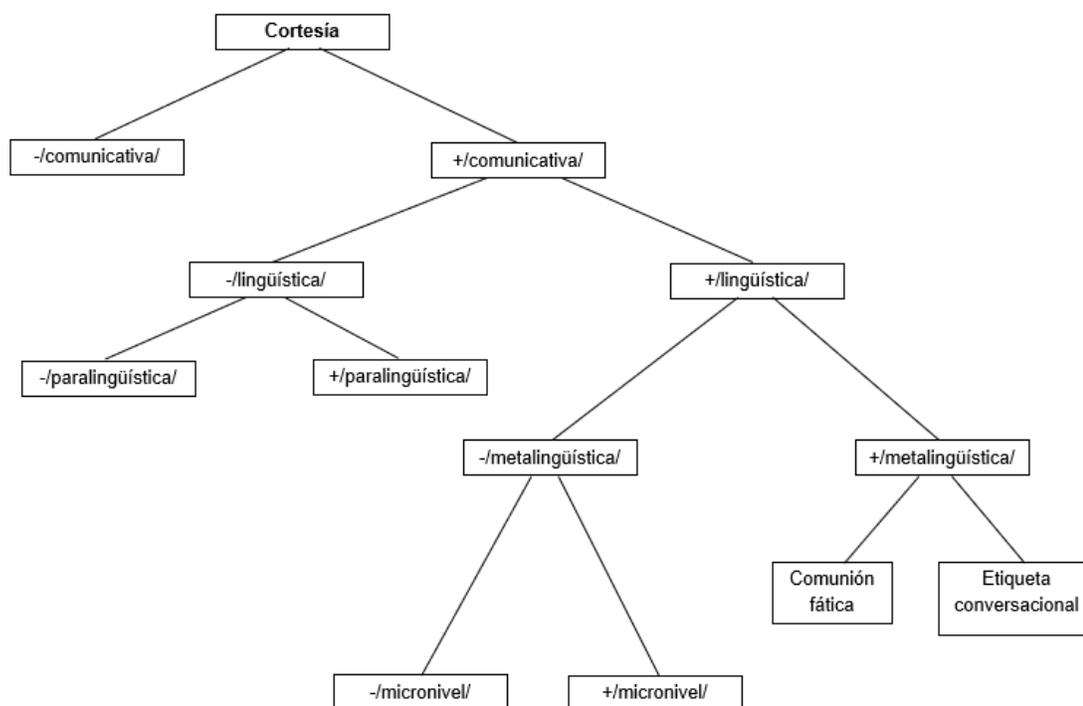
Respecto a la cortesía, también hay que decir que, a partir de que se encuentra determinada por las comunidades de habla a las que pertenecen los hablantes, sirve para determinar factores más allá de la educación de alguien o de qué tan cortés o descortés se es; la cortesía también puede verse como un “principio regulador de la distancia social y su equilibrio”¹²² ya que gracias a ella se mantiene o se disminuye la distancia social entre los participantes de una conversación. Por otro lado, la cortesía también se relaciona con la intimidad de las personas y cómo estas se ven afectadas por lo que se dice, ya sea cortés o descortés dado que permite reducir la fricción en la interacción personal y a proyectar una imagen de sí mismo que no dañe a la del otro. De esta manera la cortesía funciona también para cuidar la imagen no solo de quien la usa, sino de aquel al que está dirigida, buscando un equilibrio entre la imagen del hablante y del oyente¹²³.

El estudio de la cortesía, al ser un tema que se puede abordar desde diferentes perspectivas de estudio y al ser una manifestación de interacción comunicativa, puede delimitarse en los siguientes niveles de análisis:

¹²¹ Graciela Reyes, *El abecé de la pragmática*, Arco/Libros, Madrid, 1995, p. 20.

¹²² M. V. Escandell Vidal, *óp. cit.*, p. 169.

¹²³ C. Fuentes Rodríguez, *óp. cit.*, p. 42.



Esquema No. 1. Niveles de análisis de la cortesía

Fuente: Henk Haverkate, *La cortesía verbal. Estudio pragmalingüístico*, Gredos, Madrid, 1994, p. 52-53.

Existe, como lo muestra la clasificación, una oposición entre la cortesía comunicativa y la no comunicativa la cual no tiene ningún subtipo dado que la cortesía siempre tiene como finalidad comunicar algo y si no hay comunicación entonces no hay cortesía. A continuación, nos daremos a la tarea de explicar un poco el área de estudio de cada una de estas ramas de cortesía lingüística y no lingüística.

El estudio de la *cortesía no lingüística* implica los elementos *paralingüísticos* y *no paralingüísticos*. Los primeros son aquellos que se expresan mediante gestos que sirven para proporcionar los mismos efectos perlocutivos que consiguen los actos puramente lingüísticos; los segundos aparecen sólo conjuntamente con signos verbales, lo que equivale a desempeñar una función comunicativa concomitante¹²⁴. El objeto de estudio de la cortesía no paralingüística lo trata la cinésica que se encarga de revisar el aparato gestual del hombre y la proxémica que se ocupa del estudio de la repartición del territorio entre dos o más personas. De ambas ya hemos hablado en el capítulo anterior dada su relación con la

¹²⁴ Henk Haverkate, *óp. cit.*, p 54.

conversación oral y lo que esta requiere para obtener un hecho comunicativo satisfactorio.

Por otro lado, la *cortesía lingüística* se divide a su vez en *metalingüística* y *no metalingüística*. La cortesía metalingüística es aquella que tiene las finalidades de establecer o mantener un contacto social que se apegue a las reglas de la etiqueta conversacional. Es por esta razón que se sirve de la *comuni3n fática*, aquella que consiste en crear un ambiente de solidaridad que permite entablar una conversaci3n placentera para los interlocutores¹²⁵, es decir, aquellas interacciones que alientan la conversaci3n como “*sigue hablando*” o “*hace buen día hoy*”; por otro lado, está la *etiqueta conversacional* que se compone de normas cuya aplicaci3n tiene como fin la organizaci3n racional del intercambio lingüístico a través de máximas como no hablar gritando ni susurrando, no interrumpir al que tiene la palabra y prestar atenci3n a lo que dice el interlocutor¹²⁶.

Finalmente, dentro de la cortesía lingüística no metalingüística están los actos de habla que se dividen entre globales o *macroactos* y los locales o *microactos* los cuales se pueden estudiar de manera individual sin olvidar que se integran tanto formal como conceptualmente a la hora de la interpretaci3n. El micronivel del acto de habla se enfoca en la cortesía que se manifiesta a través de una variedad de categorías lingüísticas como la selecci3n de pronombres de tratamiento, los tiempos verbales usados, si se realiza el acto de habla de manera indirecta, etc. Por otro lado, el macronivel del discurso estudia la cortesía determinada a partir de factores de coherencia y relevancia interaccional¹²⁷.

Para los fines de nuestra investigaci3n podemos decir que el área del estudio de la cortesía que nos interesa y funciona es el de la cortesía lingüística no metalingüística, principalmente en el micronivel, ya que esta se enfoca predominantemente en el uso de la lengua, mientras que las demás toman en cuenta muchos de los factores externos que son aplicables para conversaciones orales, pero no para las escritas como lo es nuestro corpus.

¹²⁵ Henk Haverkate, *3p. cit.*, p. 57.

¹²⁶ Henk Haverkate, *3p. cit.*, p. 63.

¹²⁷ Henk Haverkate, *3p. cit.*, p. 68.

Nos parece muy importante hacer énfasis en el hecho de que la cortesía lingüística no representa una acción autónoma, sino que siempre está integrada dentro de una unidad verbal mayor, es decir, la conversación. Como parte de ésta la cortesía se concibe como un parte del acto de habla y dado que el carácter de la cortesía es el de una transacción, un balance de coste y beneficio, el objeto es lograr que el oyente reaccione de acuerdo con la finalidad comunicativa del acto de habla del que forma parte¹²⁸.

2.3.1 Principios teóricos de la cortesía lingüística

Respecto a la cortesía lingüística se han hecho muchos estudios tratando de establecer criterios que sean aplicables a cualquier análisis que se efectúe. Por ejemplo, Leech consideró que, así como existen las máximas de conversación y el principio de cooperación, se podría establecer un principio de cortesía que englobe, a través de máximas, el estudio de la cortesía. Las máximas propuestas por Leech son seis: a) la de tacto, b) la de generosidad, c) la de aprobación, d) la de modestia, e) la de unanimidad, y f) la de simpatía¹²⁹. Estas máximas están asociadas a determinados actos de habla, la de tacto y generosidad con los actos exhortativos y comisivos; las máximas de aprobación y modestia a los actos expresivos y asertivos; las de unanimidad y de simpatía a los actos asertivos.¹³⁰

Por otro lado, Leech también crea una clasificación general de intenciones a partir de la finalidad del acto de habla, aquello que el hablante quiere lograr con su interacción, con la finalidad social, aquello que está regido por los conceptos sociales y que se toma como aceptable: 1) Competitivas: la finalidad del acto cortés es igual a la finalidad social 2) Cordial: la finalidad del acto cortés coincide con la finalidad social 3) Colaborativa: la finalidad del acto cortés es indiferente a la finalidad social 4) Conflictiva: la finalidad del acto cortés entra en conflicto con la finalidad social¹³¹.

Otros teóricos, como Robin Lakoff, han propuesto sus propias máximas de cortesía. Lakoff sostiene que, así como muchos fenómenos de la conversación,

¹²⁸ Henk Haverkate, *óp. cit.*, p. 50.

¹²⁹ Geoffrey Leech, *Principles of Pragmatics*, Longman, Londres, 1983, p. 132.

¹³⁰ Henk Haverkate, *óp. cit.*, p. 47

¹³¹ Geoffrey Leech, *óp. cit.*, p. 104.

como la brevedad, se explican mediante la máxima de cooperación, también los fenómenos de la cortesía serían explicables a partir de máximas. Es por esta razón que propone las siguientes¹³²:

1. No importune
2. Ofrezca alternativas
3. Haga que O se sienta bien - compórtese amigablemente.

Estas máximas resultan mucho más prácticas para el análisis que las creadas por Leech, debido a que no resultan demasiado específicas para que apliquen únicamente a ciertos contextos, lo que permite que puedan ser utilizadas en muchas más situaciones. Lakoff menciona que estas máximas “pueden actuar al mismo tiempo reforzándose; de la misma manera, podemos vernos en la situación de escoger (...) y una anulará a la otra. Es decir, una puede imponerse a la otra.”¹³³. Un ejemplo de esto lo podríamos observar en una conversación laboral, por ejemplo, donde si se está hablando con el jefe se busca no importunarlo, pero si la ocasión lo amerita y el hacer sentir al otro bien requiere importunar de cierta forma con algún cumplido o comentario, se hace para lograr un hecho comunicativo amable entre ambos participantes. De esta manera vemos que las máximas de Lakoff, a diferencia de las de Leech, son más flexibles.

Sin embargo, más allá de las máximas, dentro de la cortesía lingüística se pueden distinguir distintos tipos en función de lo que se quiere transmitir y el aspecto de la imagen que se pretende proteger. Es por esta razón que para fines de nuestra investigación nos hemos enfocado más en la teoría dada por Brown y Levinson, ya que ellos han sido pioneros en los estudios de la cortesía lingüística así como también su teoría resulta la más orgánica para llevar en conjunto con el análisis del discurso.

2.3.2 *Los tipos de cortesía lingüística*

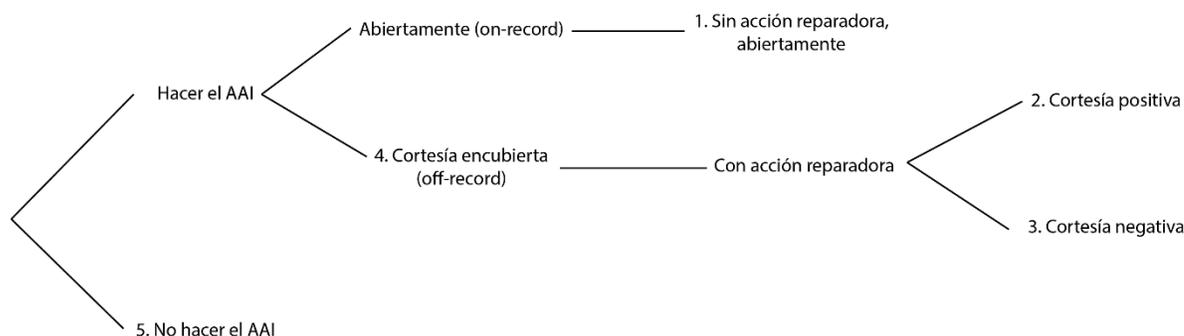
Los tipos de cortesía se plantean a partir del concepto de imagen que ya hemos explicado, y derivado de ella se establecen tres tipos básicos: “estrategias de

¹³² Robin Lakoff, “La lógica de la cortesía, o acuérdate de dar las gracias”, en *Textos clásicos de pragmática*, comp. M. T. Julio y R. Muñoz, Arco/Libros, 1998, p. 268

¹³³ Robin Lakoff, *óp. cit.*, p. 268.

cortesía positiva dirigidas a la imagen positiva del oyente y encaminadas a enfatizar similitudes entre hablante y oyente; estrategias de cortesía negativa dirigidas a la imagen negativa del oyente y su derecho a no recibir imposiciones; y lo que denominan cortesía fuera del registro (*off-record*) que es la evasión de imposiciones utilizando formas ambiguas que dejan que el oyente sea quien determine la función del enunciado."¹³⁴ Sin embargo, para Brown y Levinson existen distintas estrategias que se pueden hacer para presentar la cortesía. Estas pueden hacerse *on-record* u *off-record*; las primeras se refieren a los actos donde las intenciones comunicativas que llevaron al actuante a hacer el Acto Amenazante de la Imagen (AAI) son claras, mientras que las segundas se refieren a cuando a la manera en que se hace el AAI es ambigua o hay más de una intención comunicativa.

De esta manera, Brown y Levinson ofrecen el siguiente esquema de las posibles estrategias para realizar un AAI:



Esquema No. 2 Estrategias de Brown y Levinson para ejecutar un AAI

Fuente: Penelope Brown, Stephen Levinson, *Politeness: Some universals in language usage*, Cambridge University, Cambridge, 1987, p. 69

Podemos decir, entonces que, de acuerdo con estos autores, los cinco tipos de estrategias de cortesía son las siguientes:

1. Abierta y sin acción reparadora, es decir sin cortesía. (*bald on-record*)
2. Cortesía positiva
3. Cortesía negativa
4. Cortesía encubierta (*off record*)
5. Abstenerse de hacer el AAI.

¹³⁴ María E. Placencia, Diana Bravo, "Panorámica sobre el estudio de los actos de habla y la cortesía lingüística", en *Actos de habla y cortesía en español*, eds. María E. Placencia y Diana Bravo, Lincom Europa, Munich, 2002, p. 12.

La primera, *bald on record*, se refiere a cuando la situación tiene un índice mínimo de daño para la imagen y la cortesía se convierte en algo secundario; el AAI se hace de manera directa y clara, sin ambigüedades. Esto se da en situaciones como al dar instrucciones “*abre la puerta*” o en situaciones de peligro, “*¡muévete a un lado o te atropellan!*” donde el uso de la cortesía no resulta relevante.

La *cortesía positiva* es una estrategia que busca proteger la imagen positiva del destinatario en donde además se busca que se perciban sus acciones, adquisiciones o valores resultantes de ellos como deseables¹³⁵. También, la cortesía positiva sirve para reforzar la imagen del hablante al manifestar que este se considera digno para formar parte del grupo o de la clase social a la que pertenece el interlocutor¹³⁶. Finalmente, la cortesía positiva no solo se manifiesta en los actos de habla meramente corteses, sino que también se utiliza para mitigar actos de habla no corteses¹³⁷. Ejemplos de cortesía positiva los podemos ver en interacciones como “Si quieres mañana lo hablamos, para que no te moleste en tu fiesta” (**M8/AI9**) o “Cuidate y que estes bien” (**M3/AI40**).

Existen diversas estrategias para expresar cortesía positiva como mostrar conformidad con la opinión emitida por el interlocutor, o acentuar la modestia a través de fingir ignorancia respecto a un tema o a través de la empatía¹³⁸. Sin embargo, Calsamiglia y Tusón¹³⁹ resumen las distintas estrategias con las siguientes máximas:

1. Apele al terreno común.
2. Expresa que H y O son cooperativos.
3. Colme los deseos de O (respecto X).

De esta manera es que se logra mantener la imagen positiva del hablante (H) y del oyente (O), a través de la mediación de la conversación dentro de temas en común que resulten interesantes para los participantes y donde exista una cooperación fluida.

¹³⁵ Helena Calsamiglia, Amparo Tusón, *óp. cit.*, p. 156.

¹³⁶ Henk Haverkate, *óp. cit.*, p. 34.

¹³⁷ Henk Haverkate, *óp. cit.*, p. 28.

¹³⁸ Henk Haverkate, *óp. cit.*, p. 29-30.

¹³⁹ Helena Calsamiglia, Amparo Tusón, *óp. cit.*, p. 157.

Por otro lado, está la *cortesía negativa*, una acción compensatoria de la imagen negativa del destinatario hacia su “deseo de que no se dificulte su libertad de acción ni se estorbe su atención. La cortesía negativa es la más elaborada ya que es la que llena todos los libros sobre etiqueta con la finalidad de que las personas aprendan a respetar la imagen de los demás. Es la esencia del comportamiento respetuoso, del mismo modo que la cortesía positiva es la esencia del comportamiento "familiar" o "de broma"¹⁴⁰. Ejemplos de cortesía negativa los podemos ver en interacciones como “¿Qué me querías mostrar?” (M2/A119) o “Bueno no me digas nada si no quieres” (M3/A125)

Para este tipo de cortesía, también Calsamiglia y Tusón¹⁴¹ resumen las estrategias en las siguientes máximas:

1. Sea directo.
2. No presuponga/asuma (los deseos de O).
3. No coaccione a O.
4. Comunique que H no quiere afectar a O.
5. Compense otros deseos de O, derivados de la imagen negativa.

La cortesía negativa busca evitar el conflicto a través del respeto, mientras que la cortesía positiva lo busca a través de la familiaridad. La cortesía negativa resulta imprescindible para mantener la imagen y las relaciones con los demás, mientras que la cortesía positiva resulta secundaria y funciona más para tener una imagen buena y agradar.

La *cortesía off-record* o encubierta es cuando se produce un acto comunicativo encubierto en donde no hay una intención comunicativa clara y por esta razón, el hablante no puede ser acusado de haberse comprometido a una sola interpretación de su acto. Cuando el hablante quiere hacer un AAI sin las implicaciones que este trae, utilizará la cortesía *off-record* y dejará la responsabilidad de interpretación en las manos del oyente¹⁴². Ejemplo de esto se puede ver en interacciones que indirectamente están buscando obtener algo del otro como “Tienes muy buen gusto en libros, especialmente tu colección de Julio Verne”. Esta interacción puede

¹⁴⁰ Penelope Brown, Stephen Levinson, *óp. cit.*, p. 129.

¹⁴¹ Helena Calsamiglia, Amparo Tusón, *óp. cit.*, p. 157-158.

¹⁴² Penelope Brown, Stephen Levinson, *óp. cit.*, p. 211.

prestarse a distintas interpretaciones como que el hablante busca alagar al oyente o que busca algo más como un préstamo de libros. La cortesía *off-record* permite que interacciones como esta no se tomen como descortesías y que dependiendo del contexto, el otro pueda interpretar de la manera en que más les convenga a ambos. Finalmente, la abstinencia de AAI es literalmente no realizar actos que dañen la imagen de ninguno de los presentes y así se evita el uso de la cortesía.

Si bien las estrategias de cortesía funcionan para mantener la imagen de los participantes de una conversación y crear un ambiente tranquilo que no presente problemas, no hay que olvidar que nuestra investigación está enfocada en determinar cómo se ve afectada la imagen lingüística a través de actos amenazantes en situaciones de conflicto donde las imágenes (positiva y negativa) de los interlocutores peligran, y en las que la cortesía no siempre será un recurso utilizado.

A veces, la conversación no se desarrolla de manera exitosa y cuando se desata una situación que resulta difícil para los participantes de una conversación se crean malentendidos o conflictos.

Para nuestra investigación es importante definir lo que entendemos por malentendido y conflicto dado que son conceptos importantes que se verán reflejados al momento de elegir estrategias para preservar la imagen. Por un lado, tenemos el concepto del malentendido que se entiende como un tipo de disfunción comunicativa al realizar una “hipótesis interpretativa que no se corresponde con las intenciones de quien ha producido el enunciado, y, como consecuencia, se entiende otra cosa”¹⁴³. Esto quiero decir que cuando alguien no activa los conocimientos apropiados para interpretar lo que el otro ha dicho se llega a generar confusión y la hipótesis formulada se establece como la interpretación del mensaje, lo que podría afectar al locutor y su imagen al valorarlos erróneamente dentro de las normas que regulan la conversación.

El malentendido, al ser solamente una malinterpretación de lo que se ha dicho, muchas veces puede solucionarse al aclarar lo que se ha dado por entendido. Sin embargo, algunas veces el malentendido suele ser fuente de conflicto si el oyente

¹⁴³ Helena Calsamiglia, Amparo Tusón, *óp. cit.*, p. 200

percibe el mensaje como malintencionado, lo que acarrea consecuencias más graves. El conflicto, entonces, es un enfrentamiento que genera discusión entre los hablantes y va más allá de una mala interpretación del mensaje; puede deberse a situaciones o acciones que se encuentran fuera de la conversación que provoca una alteración entre los participantes generando un comportamiento agresivo entre ellos.

Existen otros conceptos que también se deben precisar para profundizar en las particularidades del fenómeno, como es el de disentimiento. Este término es propuesto por Henk Haverkate y se refiere principalmente a cuando, al contrario del malentendido, se ha interpretado correctamente el mensaje, pero no se está de acuerdo con lo expresado en él. En el disentimiento también puede haber consecuencias graves que lleven al conflicto, sin embargo, al igual que el malentendido, se puede desviar la atención hacia otros temas para evitar la confrontación con el otro.

Finalmente, tenemos al sobreentendido, término que indica que el mensaje no ha sido malinterpretado, sino que se le concede una “hiper-interpretación que solo puede demostrarse en el encadenamiento que provoca”¹⁴⁴, la cual dota al mensaje de mucha más información que la que ha proporcionado. Este significado añadido al significado literal es opcional y puede ser sugerido por el mensaje original o agregado por la interpretación del oyente, es decir, en ocasiones el mensaje dado por el locutor puede traer un mensaje añadido que se ha pensado para que el oyente lo capte, mientras que en otras el significado añadido es dado por el oyente que está hiper-interpretando el significado literal del mensaje, aun cuando este no lo contenga

El sobreentendido no obedece a ningún tipo de norma, dado que se encuentra fuera de la estructura del mensaje, este produce en relación con algún tipo de información previa o se ocasiona debido al tipo de relación que mantengan los interlocutores. Al momento de hacer una hiper-interpretación el oyente está rechazando el significado literal y lo está sustituyendo por un sentido derivado¹⁴⁵,

¹⁴⁴ Beatriz Gallardo Paúls, “El sobreentendido”, *Pragmalingüística*, 1995-96, n° 3-4, p. 366

¹⁴⁵ Beatriz Gallardo Paúls, *óp. cit.*, p.365

mientras que la responsabilidad del nuevo significado cae sobre el destinatario del mensaje al ser quien lo sobreinterpreta en vez de quien realizó la interacción.

Como hemos visto, la mayor parte de estos conceptos antes se refieren a problemas con la interpretación de los mensajes, que si bien no resultan tan graves, en caso de no resolverse todos pueden llegar a convertirse en un conflicto que provoque un enfrentamiento entre los participantes poniendo en riesgo su imagen. Por esta razón, se utiliza la cortesía lingüística, para mitigar cualquier acto que pudiera resultar amenazante para las respectivas imágenes de los participantes. Sin embargo, a veces el hablar no solucionará todo, y como menciona Deborah Tannen, “la creencia de que sentarse a conversar asegurará la mutua comprensión y resolverá los problemas, se basa en la presunción de que podemos decir lo que queremos y que lo que decimos se comprenderá. No es probable que esto suceda si los estilos de conversación difieren”¹⁴⁶. Cuando el problema ya es muy grave y la diferencia entre los estilos de conversación es muy amplia, no se procurará ser cortés sino preservar nuestra imagen sin importarnos la del otro. En estos casos es cuando se incurre en la descortesía, término que procederemos a explicar en el siguiente apartado.

2.4 *La descortesía lingüística*

El estudio de la descortesía surge por la necesidad de encontrar una teoría que englobe este fenómeno, así como se ha hecho con la cortesía. No hay ninguna frase que sea inherentemente cortés o descortés, por lo que son las condiciones en que se usan y la forma de esas frases las que permiten formular un juicio sobre si una expresión es cortés o descortés¹⁴⁷.

Esta determinación y juicio sobre qué es cortés o no, tiene mucho que ver con los hablantes y lo que ellos consideran apropiado a partir de sus expectativas y a las normas establecidas: qué está permitido, qué está prescrito y qué no. De la misma forma, a partir del tono de la conversación es que se marcan los límites de la cortesía, por lo que los participantes están conscientes de que lo que dirán estará

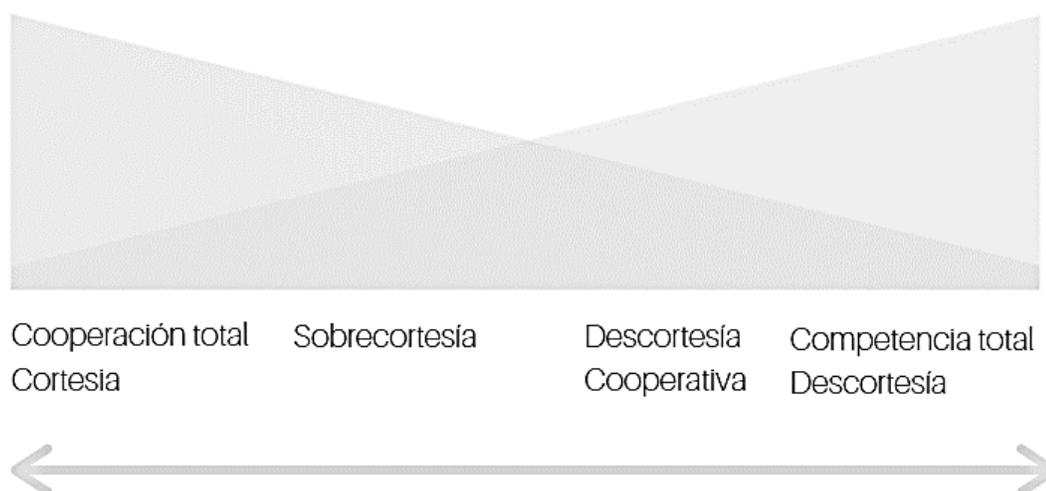
¹⁴⁶ Deborah Tannen, *¡Yo no quise decir eso!*, Paidós, México, 1991, p. 119.

¹⁴⁷ Fraser y Nolen *apud* Francisco Yus, *Ciberpragmática 2.0. Nuevos usos del lenguaje en Internet*, Editorial Ariel, Barcelona, 2010, p. 281-282.

sometido a este criterio. Sin embargo, también muchas veces se puede interpretar un mensaje de una manera independiente a la intención comunicativa que tenía el hablante en primer lugar, (malentendido), como ya se había explicado anteriormente.

Para hablar de cortesía y descortesía es necesario aclarar que la calificación “no cortés” no es el antónimo de cortesía, sino un complementario, ya que lo “no cortés” no necesariamente implica descortesía¹⁴⁸. Sin embargo, existen autores como Haverkate que no consideran la no cortesía como una expresión compatible con la cortesía y por lo tanto la excluye de sus estudios¹⁴⁹. Sin embargo, para otros estudiosos la cortesía es un *continuum* que contiene una zona positiva y una negativa, la descortesía, y entre ellas existe una valoración gradual¹⁵⁰. Para fines de nuestra investigación, decidimos tomar esta propuesta en donde la descortesía es parte del *continuum* de la cortesía, ya que para reconocer algo como descortés debe existir una norma que nos permita reconocer lo que sí es cortés y viceversa.

Kienpointner propone el siguiente gráfico para ilustrar el continuo de la cortesía y la descortesía:



Esquema No. 3. El continuum de la cortesía y descortesía

Fuente: Traducción propia de Manfred Kienpointner, “Varieties of rudeness. Types and functions of impolite utterances”, *Functions of Language 4*, John Benjamin B.V., Amsterdam, 1997, p. 258.

¹⁴⁸ Henk Haverkate, *óp. cit.*, p. 77

¹⁴⁹ Henk Haverkate, *óp. cit.*, p. 116.

¹⁵⁰ C. Fuentes Rodríguez, *óp. cit.*, p. 29.

Vemos que la línea de la cortesía va desde la cortesía a la grosería o descortesía, y esto se determina a partir de que tan más o menos daño o cooperación aporten los participantes de la conversación. Entre cortesía y descortesía podemos encontrar términos como la broma, la burla, los insultos, groserías o prácticas más hirientes y agresivas, como las formas de agresión pública o privada, o como las discusiones emocionales de las que hablaremos más adelante.

Podemos decir que la cortesía y la descortesía desempeñan funciones distintas a partir de sus propósitos y se pueden catalogar de la siguiente manera:

Funciones de la cortesía	Funciones de la descortesía
<p><u>Argumentativa</u>: Es uno de los mecanismos para conseguir algo del otro.</p> <p><u>Cohesiva en el plano interactivo</u>: En los saludos, inicios, rituales. Es un modo de asegurar la cohesión entre los participantes del intercambio social: una función que va más allá del encuentro lingüístico. Afecta a la imagen social que quiere proyectar el hablante de sí mismo</p>	<p><u>Argumentativa</u>: Conseguir un objetivo, convencer o provocar alguna reacción en el otro de forma indirecta. Provocar más inferencias en él, o una actividad como reacción al encuentro descortés o transmitir al otro una imagen de fuerza y poder.</p> <p><u>Cohesiva</u>: Fin del intercambio, el proceso de cierre al terminar una conversación.</p> <p><u>Social</u>: proyectar una imagen negativa, porque quiere romper los lazos de la interacción, o quiere que los demás lo vean así.</p> <p><u>Modal</u>: Puede ser una expresión emotiva que se hace sin pensar en los efectos que puede tener en los demás</p>

Tabla No. 4. Funciones de la cortesía y la descortesía

Fuente: C. Fuentes Rodríguez, "(Des)cortesía y violencia verbal", en *Aproximaciones a la (des)cortesía verbal en español*, eds. Catalina Fuentes Rodríguez, Esperanza Alcaide Lara y Ester Brenes Peña, Peter Lang, Alemania, 2011, p. 31

Como vemos, la descortesía busca vehemente dar a entender al otro que las intenciones no son buenas y que lo que se busca es la confrontación. La cortesía busca el reconocimiento del interlocutor como una persona semejante, mientras que la descortesía niega ese reconocimiento¹⁵¹.

Establecidas las diferencias entre lo que se entiende por cortesía o descortesía podemos dar una definición sobre qué es la descortesía. Fraser y Nolen interpretan

¹⁵¹ Jonathan Culpeper, "Towards an anatomy of impoliteness", *Journal of Pragmatics*, 1996, 25, p. 359.

descortesía como violación del llamado contrato conversacional, basado en los derechos y obligaciones que los interlocutores se conceden mutuamente ¹⁵². Culpeper la define como una actitud negativa hacia ciertos comportamientos ocurridos en contextos específicos ¹⁵³. En tanto que Kienpointner la describe como un tipo de comportamiento prototípico que es no cooperativo ni competitivo comunicativamente ¹⁵⁴.

Estas tres definiciones pueden tener ciertas variaciones, pero concuerdan en que la descortesía se relaciona con el rompimiento de las normas convencionales respecto a la comunicación: no es cooperativa, no respeta el contrato conversacional. Muchas veces la descortesía tiene que ver con las expectativas que se tienen respecto a las interacciones de los otros, es decir, aquellos que no cumplen con lo esperado por la sociedad, y que es como se piensa que debería de ser, son considerados individuos descorteses. También, la descortesía se convierte en un enfrentamiento derivado del concepto de poder, como cuando un subordinado reta al jefe, distancia y el coste-beneficio determinados por las comunidades de habla de las que forman parte los participantes de la conversación, ya que tienen que atenerse a estas normas aun cuando muchas veces no les parezcan aceptables.

Generalmente, la descortesía trae consigo consecuencias emocionales para, por lo menos, alguno de los participantes de la conversación, dado que habrá ofensas que formen parte de los patrones descorteses y que afectan gravemente la imagen de quien recibe la descortesía. Esta descortesía puede llegar a desestabilizar las relaciones personales de los participantes creando una atmósfera de desagrado y antipatía que hace más difícil llegar a un acuerdo dentro del acto comunicativo ¹⁵⁵.

Aludiendo el tema de las consecuencias emocionales, nos parece importante tratar la relación de la descortesía con las emociones. Es tanta la conexión que incluso Brown y Levinson, en su teoría sobre cortesía, describen a su persona

¹⁵² Fraser y Nolen *apud* Haverkate, óp. cit., p. 79

¹⁵³ Jonathan Culpeper, "Conventionalised impoliteness formulae", *Journal of Pragmatics*, 2010, 42, p. 3233.

¹⁵⁴ Manfred Kienpointner, "Impoliteness and emotional arguments", en *Journal of Politeness Research Vol. 4*, Mouton de Gruyter, Berlín-Nueva York, 2008, p. 245.

¹⁵⁵ Manfred Kienpointner, "Impoliteness and ...", p. 245.

modelo (MP por sus siglas en inglés) como un hablante fluido de una lengua que está dotado de dos propiedades especiales: racionalidad e imagen. La racionalidad en específico se refiere a la accesibilidad del MP para tener un modo preciso y definido de razonamiento para lograr sus finalidades y llevar a cabo las estrategias adecuadas para logra dichas finalidades¹⁵⁶. Nos parece importante recalcar que, un buen razonamiento conlleva un buen uso y control de las emociones, desde amor, afecto o felicidad, hasta las emociones que provocan descortesía por su naturaleza negativa como el odio, el miedo o el disgusto.

No siempre será necesario recurrir a la descortesía para generar este tipo de emociones negativas, a veces estas se pueden provocar de manera amable y cortés, pero cuando la cortesía no es suficiente para demostrar las emociones de alguien se recurre a la descortesía, a través de estrategias como las falacias, recursos que unidos a la descortesía se conocen como “discusiones destructivas”¹⁵⁷ porque están dañado gravemente la imagen de uno de los participantes, dado que las falacias del tipo *ad hominem* son ataques personales a la integridad de una persona en específico, en este caso, a la persona con quien se está discutiendo.

Para nuestra investigación es muy importante hablar de este tipo de discusiones con alta carga emocional porque el corpus que estamos tratando se constituye por conversaciones de personas que mantienen una relación amorosa y hacen uso de la descortesía para poder sostener su punto de vista dentro de la discusión. En las conversaciones amorosas es muy común que existan discusiones plagadas de descortesía, a pesar de que se pensaría lo contrario, dado que son relaciones con un alto grado de intimidad. Sin embargo, algunos estudios que se han hecho al respecto, como el de Birchler *et al* sobre matrimonios, demuestran que en una relación con un alto grado de familiaridad se tienen más posibilidades de recurrir a la descortesía debido a que se conocen los aspectos de la imagen del otro que son particularmente más sensibles para ser atacados, y será más sencillo predecir cómo sobrellevar las represalias de este daño¹⁵⁸.

¹⁵⁶ Penelope Brown, Stephen Levinson, *óp. cit.*, p. 58.

¹⁵⁷Manfred Kienpointner, “Impoliteness and ...”, p. 263.

¹⁵⁸ Birchler *et al apud* Jonathan Culpeper, “Towards an anatomy...”, p. 354.

La conversación amorosa es un fenómeno interesante de estudiar dado que como fenómeno lingüístico plantea muchos desafíos al presentar una gran variedad de tipos de conversación dependiendo del estado de la relación: si es el cortejo, la declaración, el inicio de la relación o la cotidianidad de una de más tiempo. Otro aspecto lingüístico destacable de las conversaciones amorosas son los tratamientos con carga afectiva entre los participantes, que también pueden denotar la cortesía o descortesía dentro del momento de conflicto; en situaciones corteses se utilizan términos como *amor*, *cielo*, *cariño*, etc., mientras que en situaciones de conflicto estos apelativos se ven rechazados y se utilizan términos más neutros como el nombre propio o incluso más descorteses como insultos o groserías¹⁵⁹.

Muchas veces, las consecuencias emocionales de estas discusiones se relacionan con el fracaso de la relación y con del afecto entre los participantes, cuando en realidad se producen por malas interpretaciones de los mensajes o, principalmente, porque los encuentros que resultan desagradables entre parejas se deben a cargas que se mantienen vigentes durante mucho tiempo. Es decir, lo que se ha dicho ayer, hace un año o en una discusión anterior siempre puede resurgir en nuevas discusiones por no haberse superado. No es completamente cierto el dicho de que “el amor lo puede todo”, ya que al estar en una relación amorosa las expectativas que se tienen del otro resultan mucho más irreales,¹⁶⁰ así que se exige un determinado comportamiento, lo que provoca una respuesta más negativa cuando esta expectativa no se ve cumplida.

Es por todas estas razones que dentro de las conversaciones amorosas conflictivas se tiende a presentar la descortesía ampliamente, sin importar cómo resulten afectadas las imágenes de los participantes, lo cual estudiaremos en nuestro corpus.

2.4.1 *Los tipos de descortesía*

Dado que el estudio de la descortesía no está del todo consolidado, se plantean distintas tipologías a partir de quien lo estudia. Podemos hablar de la tipología que

¹⁵⁹ Milton Castellano, Sandra Puerta, “Análisis de las secuencias de apertura y cierre conversacional en las conversaciones amorosas”, *KATHARSIS*, 2017, n° 24, p. 203

¹⁶⁰ Deborah Tannen, *óp. cit.*, p. 118.

propone Kaul¹⁶¹ quien establece una clasificación de siete tipos de descortesía, en orden creciente, en función de la intención del emisor y del grado de daño en la imagen. Los tipos son los siguientes:

1. Actos formales descorteses animados por un propósito cortés.
2. Actos descorteses involuntarios.
 - 2.1. Metedura de pata.
 - 2.2. Escasez involuntaria de la cortesía esperada por el oyente.
 - 2.3. Omisión involuntaria de cortesía.
3. Actos autodescorteses.
4. Actos formalmente corteses animados por un propósito descortés.
5. Escasez deliberada de la cortesía esperada por el oyente.
6. Silencio abrumador.
7. Descortesía de fustigación.

Esta tipología, si bien amplia, nos parece un tanto subjetiva, dado que no es tan sencillo determinar qué tan deliberada o no es la cortesía o descortesía utilizada.

Por otro lado, tenemos la clasificación propuesta por Ridao que se centra en la importancia de conocer la intención del hablante y la interpretación del receptor. En su tipología entra en juego la imagen dañada que puede ser la del emisor o del receptor:

DESCORTESÍA			
Descortesía voluntaria		Descortesía involuntaria	
<u>Acción</u>	<u>Discurso</u>	<u>Acción</u>	<u>Discurso</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Amenaza la imagen del receptor. • Amenaza la imagen del emisor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Discurso provocativo voluntario. • Discurso autoprovocativo voluntario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Amenaza la imagen del receptor. • Amenaza la imagen del emisor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Discurso provocativo involuntario. • Discurso autoprovocativo involuntario.

Tabla No. 5. Clasificación de la descortesía según Ridao.

Fuente: Susana Ridao Rodrigo, *Las estrategias de (des)cortesía en las mediaciones laborales*, Editum, Murcia, 2009, p.160.

¹⁶¹ Silvia Kaul, "Tipología del comportamiento verbal descortés en español", en *Cortesía y conversación de lo escrito a lo oral. Tercer coloquio internacional del programa Edice*, ed. Antonio Briz-Gómez et al, Universidad de Valencia -Programa Edice, Estocolmo, 2008, p. 263.

La tipología que presenta Ridao aun cuando es reducida, no solamente busca enfocarse en la descortesía sino en cómo esta afecta directamente a la imagen, ya sea del emisor o del receptor, por lo que podría sopesarse el daño que crea un acto descortés. Sin embargo, no funciona para determinar el tipo de acto descortés que se está llevando a cabo, sino solamente a quién afecta y si se hace de manera voluntaria o no.

Otra tipología es la presentada por Culpeper¹⁶² quien, a partir de las cinco propuestas de estrategias para evitar los actos amenazantes de Brown y Levinson que ya mencionamos anteriormente, crea unas estrategias que son opuestas en cuanto a que, en lugar de realzar o apoyar la imagen de quien las usa, estas estrategias funcionan para atacarla.

Recordemos que las cinco estrategias planteadas por Brown y Levinson son:

1. Abierta y sin acción reparadora, es decir sin cortesía. (*bald on-record*)
2. Cortesía positiva
3. Cortesía negativa
4. Cortesía encubierta
5. Abstenerse de hacer el AAI.

Por lo tanto, los tipos de estrategias que plantea Culpeper y que son lo opuesto a estas son:

1. Descortesía abierta y sin acción reparadora: el AAI se realiza de manera directa y clara, sin ambigüedad y de manera concisa en circunstancia en que la imagen no es relevante o está minimizada.
2. Descortesía positiva: el uso de estrategias diseñadas para dañar la imagen positiva del destinatario.
3. Descortesía negativa: el uso de estrategias orientadas a dañar la imagen negativa del destinatario.
4. Descortesía sarcástica o figurada: el AAI se realiza con el uso de estrategias de cortesía que son insinceros de manera obvia y que se mantiene en la superficie de la acción hasta que se da la realización del verdadero significado.

¹⁶² Jonathan Culpeper, "Towards an anatomy...", p. 356-357.

5. Abstenerse de la cortesía: la ausencia de estrategias de cortesía donde se esperaría que existieran.

Esta tipología nos parece bastante sencilla de utilizar dado que complementa la ya creada por Brown y Levinson y por la claridad con la que es posible identificar el tipo de descortesía que se está utilizando.

Finalmente, tenemos la tipología que presenta Kienpointner quien divide los tipos de descortesía a partir de si es cooperativa o no:

DESCORTESÍA COOPERATIVA		DESCORTESÍA NO COOPERATIVA	
Descortesía simulada	Descortesía de común interés	Desmotivada	Motivada
<ul style="list-style-type: none"> • Descortesía de broma. • Insultos rituales o amistosos. • Descortesía irónica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Descortesía reactiva. • Descortesía sociable. 	<p><i>(Kienpointner no considera la descortesía no cooperativa desmotivada dentro de su propuesta)</i></p>	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>Descortesía estratégica en situaciones públicas.</p> <p>Descortesía competitiva en conversaciones privadas.</p> <p>Descortesía como auto defensa política.</p> </div> <div style="width: 5%; text-align: center;"> </div> <div style="width: 45%;"> <p>*Bald on record descortesía.</p> <p>*Descortesía positiva.</p> <p>*Descortesía negativa.</p> <p>*Descortesía sarcástica.</p> <p>*Abstenerse de la cortesía.</p> </div> </div>

Tabla No. 6. Tipología de descortesía de Kienpointner.

Fuente: Manfred Kienpointner, "Varieties of rudeness. Types and functions of impolite utterances", *Functions of Language 4*, John Benjamin B.V., Amsterdam, 1997, p. 261

Esta tipología de Kienpointner ha sido criticada debido a que resulta complicado encontrar las fronteras entre las distintas subtipologías de la descortesía cooperativa, como las de la ironía o la descortesía reactiva, dado que se pueden mezclar entre sí, y se dificulta su identificación para su análisis. En pocas palabras, la tipología de Kienpointner no presenta un criterio unificador para los distintos tipos de descortesía¹⁶³

¹⁶³ Julia Vivas Márquez, Susana Rida Rodríguez, "«Lo siento pero me parecen horribles!!!»: Análisis pragmalingüístico de la descortesía en la red social Facebook", *Revista de Filología*, 2015, 33, p. 230.

Ya que hemos revisado las distintas tipologías que se presentan respecto a la descortesía, nos corresponde elegir las que serán utilizadas para los fines de nuestra investigación. En primer lugar, utilizaremos la tipología presentada por Culpeper dado que se corresponde con la original de Brown y Levinson y por la facilidad que provee su clasificación dado que no hay ambigüedades respecto a qué tipo de descortesía es la que se está presentando. Además, a partir de que Brown y Levinson establecen solo una base dentro de los estudios de cortesía lingüística, la teoría de Culpeper ofrece mayor profundidad al estudio del espectro de la cortesía desde el punto de vista de la descortesía sin contradecir lo anterior. Por otro lado, también requeriremos de la tipología de Ridaó, ya que permite determinar la imagen que ha sido dañada, y dado que nuestra investigación se basa en la preservación de la imagen, con esta tipología podemos determinar qué imagen se ha dañado y si se hizo voluntaria o involuntariamente.

2.2.2 Estrategias de descortesía

Para demostrar descortesía dentro de una conversación se puede hacer uso de distintas estrategias que se utilizan dependiendo de qué es lo que se quiere afectar. Retomando la teoría de Culpeper, podemos presentar un sinnúmero de estrategias que afectan a la imagen a través de la descortesía, incluso se ha tratado de crear una fórmula de la descortesía convencionalizada¹⁶⁴ donde se incluyen los insultos, las amenazas, las críticas, entre otras muchas. Sin embargo, nos enfocaremos en las estrategias que Culpeper divide¹⁶⁵ en descortesía positiva y descortesía negativa, así como en algunos tipos específicos de descortesía.

Para la descortesía positiva, se presentan las siguientes estrategias que, si bien son las más destacables, no son las únicas, en virtud de que hay una gran cantidad de estrategias conversacionales que no son mencionadas por hacer más sencillo el inventario. Las estrategias de descortesía positiva son:

- *Ignorar, desairar al otro* —fallar en no reconocer la presencia del otro.
- *Excluir al otro de una actividad.*

¹⁶⁴ Cf. Jonathan Culpeper, "Conventionalised impoliteness formulae", *Journal of Pragmatics*, 2010, 42, pp. 3232-3245.

¹⁶⁵ Jonathan Culpeper, "Towards an anatomy...", p. 357-358.

- *Desasociarse del otro* —por ejemplo, negar la asociación o el terreno común con el otro; evitar sentarse juntos.
- *Ser desinteresado, despreocupado y antipático.*
- *Usar inapropiadamente marcadores de identidad* —por ejemplo, usar un título o un apellido cuando se trata de una relación cercana, o un apodo cuando se trata de una relación distante.
- *Usar lenguaje oscuro o secreto* —por ejemplo, confundir al otro con jerga o usando algún código conocido por los otros dentro del grupo, pero no por el sujeto objetivo de la descortesía.
- *Buscar el desacuerdo* —elegir un tema sensible.
- *Hacer que el otro se sienta incómodo* —por ejemplo, propiciando el silencio, bromear o hacer uso de la conversación trivial (*small talk*).
- *Usar palabras tabú* —maldecir, o usar lenguaje abusivo o profano.
- *Llamar al otro por nombres* —usar denominaciones despectivas.

Estas son algunas de las estrategias que se suelen utilizar dentro de la descortesía positiva, aunque no se ha hecho un inventario exhaustivo de ellas porque sería infinito. Antes de continuar con las estrategias de descortesía negativa, nos gustaría puntualizar un poco más sobre el uso de las palabras tabú. Cuando una palabra resulta provocadora o no apropiada para el ámbito en que se presenta, se puede dar el uso del eufemismo, entendiéndolo como lo que se usa como alternativa para una expresión desaprobada con la finalidad de evitar la afectación de la imagen¹⁶⁶; o, por otro lado, el del disfemismo, una expresión con connotaciones ofensivas que se sustituye con una expresión eufemística más neutral¹⁶⁷. Eso se determina, no por la palabra o expresión que se está usando, sino por el contexto en el que se haya utilizado y por el uso que le da el hablante. Para nuestra investigación es importante eso dado que dentro de las conversaciones en línea existen amplias posibilidades de que “por las peculiaridades del medio, (...), se extiende con facilidad el lenguaje disfemístico”¹⁶⁸, es decir, hay mucho mayor uso de expresiones

¹⁶⁶ Allan K, Burridge K, *Euphemism and Dysphemism, Language Used as Shield and Weapon*, Oxford University Press, Oxford-Nueva York, 1991, p. 11

¹⁶⁷ Allan K, Burridge K, *op. cit.*, p. 26.

¹⁶⁸ Juan Carlos Díaz Pérez, *Pragmalingüística del disfemismo y la descortesía. Los actos de habla hostiles en los medios de comunicación virtual*, Tesis doctoral, Universidad Carlos III, Madrid, 2014, p.50.

malsonantes y ofensivas como en “Ya a la verga” (M14/BI35) o “No me chingué a nadie” (M13/AI13).

Por otro lado, también se da un catálogo, por así llamarlo, de las estrategias de descortesía negativa y Culpeper las agrupa de la siguiente manera:

- *Asustar* —implantar la creencia de que una acción perjudicial le ocurrirá al otro.
- *Ser condescendiente, mostrar desprecio o ridiculizar* —enfaticar el poder relativo que se tiene, ser despectivo, no tratar al otro de manera seria y menospreciarlo (usando diminutivos, por ejemplo).
- *Invadir el espacio del otro* —literalmente (por ejemplo, ponerse más cerca del otro de lo que la relación que lleven permita) o metafóricamente (por ejemplo, preguntar o hablar sobre información que es demasiada íntima para el tipo de relación que mantengan).
- *Asociar explícitamente al otro con un aspecto negativo* —individualizar, hacer uso de los pronombres “yo” y “tú”.
- *Poner la confianza del otro en duda.*

Estas son algunas de las estrategias de descortesía negativa que presenta Culpeper. Como vemos, la descortesía positiva busca desasociarse del otro al alejarlo y fingir su no existencia, mientras que la descortesía negativa, al contrario, hace presente al otro de forma agresiva.

Es evidente que no todas las estrategias aquí presentadas se verán reflejadas en nuestro corpus porque requieren que la conversación sea de forma oral y presencial para que se lleven a cabo, como el excluir a alguien de una actividad o invadir el espacio del otro literalmente. Sin embargo, la mayoría de estas estrategias nos servirán para identificar el tipo de descortesía que se está llevando a cabo en nuestras conversaciones.

Existen algunas estrategias que no son necesariamente parte de la descortesía positiva y la negativa, sino que pueden formar parte de su propia categoría. En esta situación se encuentra el sarcasmo, una estrategia que conforma su propia categoría dentro de los tipos de cortesía dado que este utiliza técnicas de cortesía positiva para crear mensajes descorteses a partir de la situación y la forma en que se diga. Podría decirse un cumplido a alguien, pero si se hace en tono burlón o

demasiado amable, está tratando de reflejar un comportamiento descortés. Por otro lado, hay estrategias como la broma que cumplen el papel contrario al sarcasmo y pretenden ser estrategias descorteses cuando en realidad están dentro de un contexto cortés. La broma y el sarcasmo son descortesía y cortesía que solamente están por la superficie, ya que se entiende que no es la intención de uno ofender y la del otro ser cortés. El sarcasmo es una forma de burlarse de la cortesía para crear desarmonía social, mientras que la broma es una forma de burlarse de la descortesía para crear armonía social¹⁶⁹ como en “Gracias por seguir ignorándome” (M6/BI10) o en “Me voy antes de q arruiné más ti cansado día por el cual no vas a poder. Hablar conmigo” (M10/AI27-28).

2.5 Cortesía y descortesía lingüística en internet

El estudio de la cortesía y descortesía lingüística, con el paso del tiempo y el avance de la tecnología, tuvo la necesidad de adaptarse a las nuevas formas de comunicación que se desarrollaron. Para el internet, como uno de los medios de comunicación que más predominan en la actualidad, se han hecho muchos estudios sobre cómo funciona la cortesía en una interfaz que presenta diferentes obstáculos que la conversación oral presencial.

En un principio, podemos decir que el modelo de cortesía más aplicado para la interacción en línea es el propuesto por Brown y Levinson, ya antes mencionado, dado que “basan su teoría en la mitigación de la amenaza inherente que, sobre la imagen positiva o negativa del interlocutor, ejercen las diferentes estrategias conversacionales”¹⁷⁰. Esto quiere decir que entonces se utilizan las mismas estrategias de cortesía de las que hablamos en apartados anteriores, lo que facilita el estudio de cortesía en la red.

Nos gustaría hacer primero una pequeña aclaración, dado que el concepto de imagen se tiene pensado principalmente para las interacciones cara a cara, por lo que se vale mucho del lenguaje corporal, por lo que no podría aplicarse a la interacción escrita en línea. A pesar de esto, el concepto de imagen dado por Brown y Levinson, incluso el de Goffman, todavía son aplicables a la imagen *online* dado

¹⁶⁹ Jonathan Culpeper, “Towards an anatomy...”, p. 356-357.

¹⁷⁰ Fernando Yus, *óp. cit.*, p. 295.

que nos sirve para entender la interacción y la presentación de uno mismo en el mundo en línea. La imagen dentro de las redes puede editarse y ofrecer oportunidades que contribuyen a crear barreras entre los participantes que en el mundo real no se logra¹⁷¹, lo que hace de la imagen en línea un fenómeno demasiado intrincado para el concepto creado hace varias décadas, pero no por eso inaplicable.

Sin embargo, dadas las diferencias con la interacción oral, hay ciertos aspectos de las estrategias para preservar la imagen como la cortesía que no se puede aplicar al internet. Es por esta razón que se crearon estrategias propias y una forma específica para la interacción dentro del internet es lo que se conoce como *netiquette* que proviene del inglés *net* (red) y *etiquete* (etiqueta)¹⁷². La *netiquette* es un término que se corresponde con la cortesía social, tiene sus propios estudios e incluso manuales en donde se dice que “todo aquel que participe en alguna de las posibilidades interactivas de internet (chat, mensajería instantánea, foro de debate, lista de distribución, correo electrónico) deberá atenerse a las normas oficiales de etiqueta social.”¹⁷³. Como vemos, la *netiquette* no está muy alejada de las normas de cortesía y etiqueta para la conversación oral, sino que simplemente busca adaptar las estrategias a la forma de interacción escrita, esto es explicando los tipos de saludo, el uso de tipografías o de emoticones o emojis, como ya lo explicamos en el capítulo de conversación.

En cuanto a la descortesía, Vivas Márquez y Ridao Rodríguez plantean que el estudio de las estrategias descorteses en las redes sociales y el internet está viviendo una eclosión investigadora derivada principalmente por la frecuencia con la que la descortesía es utilizada en estos nuevos medios digitales de conversación¹⁷⁴. Al contrario de la conversación cara a cara donde lo natural es ser cortés con el otro, en las redes predomina la descortesía y esto puede tener una explicación muy sencilla: el anonimato y la barrera espacial.

¹⁷¹ Liam Bullingham, Ana C. Vasconcelos, “‘The presentation of self in the online world’: Goffman and the study of online identities”, *Journal of Information Science*, 2013, 39 (1), p. 110.

¹⁷² Fernando Yus, *óp. cit.*, p. 276.

¹⁷³ Fernando Yus, *óp. cit.*, p. 278.

¹⁷⁴ Julia Vivas Márquez, Susana Ridao Rodrigo, “Estrategias de (des)cortesía en redes sociales: análisis comparativo de Facebook y Twitter”, *Sintagma*, 2015, 27, p. 84.

Cuando nos encontramos cara a cara con alguien nos resulta mucho más complejo ser descorteses ya que nos exponemos a la reacción que pueda tener el otro ante nuestros actos groseros, lo que puede llegar a convertirse en peleas y actos agresivos. Sin embargo, dentro de las redes es mucho más sencillo recurrir a la descortesía por el distanciamiento y la barrera espacial que hay entre los participantes de una conversación, debido a que “el destinatario del ataque resulta invisible para el emisor y queda prácticamente deshumanizado como víctima de la agresión.”¹⁷⁵. Esto, sumado a la rapidez con la que se transmiten los mensajes, que posibilita enviar más de un mensaje en menos de un minuto, aunado a la falta de normas, genera libertad y desinhibición a la hora de abordar temas agresivos y groseros.

Como vemos, ser descortés no requiere mucho esfuerzo en la interacción en línea, por lo que es muy común encontrar este tipo de agresiones. Es por esta razón que nuestra investigación se basa en conversaciones escritas en redes que afectan la imagen de los que participan al utilizar estrategias de descortesía en ellas, ya sea de menor o mayor grado. En el próximo capítulo explicaremos el análisis que se hizo y los resultados que arrojó la investigación.

¹⁷⁵ Juan Carlos Díaz Pérez, *op. cit.*, p.32.

Capítulo 3. El corpus

Dentro de las investigaciones, con la finalidad de comprobar si lo que se ha dicho es o no justificable, se recurre a la recopilación de un corpus. El corpus es una herramienta que permite verificar hipótesis o ayudar a realizar descripciones sobre investigaciones que requieren justificarse a partir de elementos de la realidad. En el caso de la lingüística, el corpus busca recopilar datos sobre el lenguaje, ya sea de textos escritos, orales o transcripciones de habla que se organizan de acuerdo con criterios específicos que permiten unificar la información recopilada a partir de características que los relacionan.

La recopilación de un corpus conlleva un proceso que puede hacerse de distintas maneras dependiendo enteramente de la finalidad y del enfoque de la investigación que se realizará. Sin embargo, algo que tienen en común todos los corpus recopilados en lingüística es que se rigen por ciertas especificaciones que delimitan la información de tal manera que los resultados sean concretos y ayuden a entender ciertos fenómenos dentro del uso de determinada lengua. Las especificaciones que nosotros requeriremos para delimitar el corpus a partir del cual basaremos esta investigación tienen que ver con los conceptos que a continuación definiremos.

Necesitamos empezar explicando un concepto que resulta importante dentro de la delimitación del corpus, el de comunidad lingüística. Este término surge en los estudios de sociolingüística como un concepto que permite explicar la agrupación de un conjunto de individuos que se relacionan a partir de ciertas características lingüísticas. El concepto de comunidad lingüística ha evolucionado con el tiempo, por lo que han surgido distintas definiciones de las cuales solo retomaremos algunas con meros fines explicativos.

J. J. Gumperz, por ejemplo, habla de comunidad lingüística como “cualquier conjunto humano caracterizado por una interrelación regular y frecuente por medio de un cuerpo compartido de signos verbales y distinguible de otros conjuntos semejantes por diferencias significantes en el uso del lenguaje”¹⁷⁶. Dicho

¹⁷⁶ J.J. Gumperz, “The speech community”, en *International Encyclopedia of the Social Sciences*, Mcmillan, Nueva York, 1968, p. 381

investigador solamente habla sobre un grupo que comparte una lengua, sino que también menciona que el uso de esta hace diferencias significativas para definir a dicho grupo.

John Lyons, por otro lado, describe comunidad lingüística como “toda la gente que emplea una determinada lengua (o dialecto)”¹⁷⁷, esta definición, aunque acertada, resulta demasiado amplia para hacer de un grupo de personas una comunidad lingüística que es lo que nos interesa dentro de esta investigación, dado que, según lo que afirma Lyons, un ejemplo de comunidad lingüística podría ser toda la gente que habla español en el mundo: la comunidad lingüística se torna entonces en un inabarcable grupo de individuos que comparten la lengua y nos resultaría imposible e infinito su estudio.

De la misma manera, Leonard Bloomfield define comunidad lingüística como “un grupo de gente que se interrelaciona por medio de la lengua”¹⁷⁸; mientras que Charles Hockett dice que “cada lengua define una comunidad lingüística: el conjunto entero de personas que se comunican unas con otras bien directamente, bien indirectamente, a través del lenguaje común.”¹⁷⁹. Ambos autores se refieren a comunidad lingüística como un grupo que se caracteriza por el uso de una lengua común, al igual que Lyons, y por ende estas definiciones siguen siendo muy extensas y no completamente delimitadas.

Es Dwight Bolinger uno de los estudiosos de la sociolingüística que habla de comunidad lingüística como algo que va más allá de la lengua común y su uso; él plantea este concepto como un grupo que además de tener aspectos lingüísticos comunes, también concuerdan en cuanto a aspectos sociales:

"No hay límites a las formas en que los seres humanos se asocian para la auto-identificación, seguridad, logros, diversiones, celebraciones, o cualquier otra clase de propósitos comunes; consecuentemente, no hay límite al número y variedad de comunidades lingüísticas que puedan darse en la sociedad"¹⁸⁰

El punto de vista de Bolinger afirma que, debido a la infinidad de formas en que los individuos pueden relacionarse unos con otros, una comunidad lingüística

¹⁷⁷ J. Lyons, *New Horizons in Linguistics*, Penguin Books, Inglaterra, 1970, p. 326.

¹⁷⁸ Leonard Bloomfield, *Language*, Holt, Rinehart & Winston, Nueva York, 1933, p. 42.

¹⁷⁹ Richard Hudson, *La sociolingüística*, Anagrama, Barcelona, 2000, p. 36

¹⁸⁰ Dwight Bolinger, *Aspects of language*, 3ª ed., Harcourt Brace Jovanovich, Inc, New York, 1981, p.195

puede basarse también en muy distintos criterios que van más allá del lenguaje, y que estos grupos se relacionan entre sí a través de los individuos que forman parte de ellos. Esto quiere decir que, si bien existen grandes grupos de comunidades lingüísticas que se unen a través de la lengua que tengan en común, también hay otros grupos grandes que unen a las personas por sus preferencias sociales o culturales. La comunidad lingüística "(...) parece existir tan sólo en la medida en que una determinada persona la haya identificado y pueda situarse con referencia a la misma."¹⁸¹. Por lo tanto, es totalmente factible que un mismo individuo se encuentre sumergido en distintas comunidades lingüísticas al mismo tiempo y esto no lo excluye de una ni de otra comunidad, sino que lo enriquece.

Para esta investigación, utilizaremos la definición de comunidad lingüística de Dwight Bolinger como aquella comunidad que se relaciona, sí por su lenguaje, pero también por aspectos sociales que hacen que los integrantes se identifiquen los unos con los otros.

Dentro de las comunidades lingüísticas, al ser grupos sociales con distintas características, hay ciertas reglas que deben de seguirse para no romper el equilibrio con el que se rige esta comunidad. En lingüística, este tipo de reglas se aplica al uso del lenguaje y se rige a partir de algo llamado *norma lingüística*.

La norma lingüística se puede entender de distintas maneras a partir del nivel lingüístico en el que se estudie. Desde el nivel diacrónico, por ejemplo, se habla de una norma que estudia las formas ejemplares y normativas desde el pasado, que al transcurrir los años pudieron dejar de ser válidas o incluso olvidadas ¹⁸². Podríamos hablar por ejemplo sobre cómo en el español antiguo era correcto hablar sobre las formas de tratamiento “vuestra merced” pero ahora, varios siglos después, esto no es vigente en el uso cotidiano.

Por otro lado, en el nivel diastrático se habla de norma como lo válido dentro de cierto contexto social. Esto es lo que resulta de los usos dentro de los distintos tipos de habla de una lengua a partir de sus niveles sociales. Como lo explica Lope Blanch, “lo válido para el habla popular puede no serlo y hasta puede resultar

¹⁸¹ Richard Hudson, *op. cit.*, p. 81.

¹⁸² J. M. Lope Blanch, “La norma en lingüística”, en *Cambio lingüístico y normatividad*, coords. Fulvia Colombo y María A. Soler, Universidad Nacional Autónoma de México, México, 2003, pp. 56.

vulgar, rechazable, en el habla culta y lo que en el habla culta es admisible, podría resultar objetable, rechazable, en el habla popular."¹⁸³

Finalmente, la definición de norma a partir del nivel diatópico tiene que ver con la zona geográfica que un determinado grupo de hablantes habita. Es evidente que, por ejemplo, muchas de las normas lingüísticas aplicadas al español de Colombia no se aplican a las normas lingüísticas del español de algún pueblo de Argentina. La forma en que se determina el hablar de una lengua se basa en lo que es esperable en el lugar en el que se utiliza dicha lengua, por esta razón puede existir más de una norma para determinada lengua o comunidad lingüística.

En un sentido estricto, la norma en lingüística es la que decreta la forma aceptable en que se debe utilizar cierta lengua, en donde hay un cierto número de reglas que deben acatarse y tomarse como lo que es correcto a partir del uso. Es un "hábito lingüístico" que es compartido por cierta población en determinado punto del espacio y el tiempo y a su vez tiene implicaciones dentro de la forma en que se presentan aquellos que la siguen, por lo que repercute tanto en la imagen como en la cortesía lingüística.

La norma lingüística se delimita a partir de factores como la cultura, la edad, la profesión, la estructura social, el tipo de discurso¹⁸⁴ y una infinidad más de elementos que pueden mezclarse entre sí para formar nuevos grupos con ciertas normas que lo delimitan.

Para nosotros, es importante conocer el concepto de norma en lingüística por su estrecha relación con el de comunidad lingüística, dado que una depende de la otra para poder regularse y establecer diferencias entre las distintas comunidades. Nuestro corpus está compuesto por participantes que reúnen ciertas características que en conjunto los hacen una comunidad lingüística al compartir no solamente edades y niveles de instrucciones similares, sino también la zona geográfica de la que son habitantes, así que hablar de comunidad lingüística nos ayuda a poder agruparlos no solamente porque todos hablan la misma lengua.

¹⁸³ J. M. Lope Blanch, "La norma en...", p.56

¹⁸⁴ Catalina Fuentes, "(Des)cortesía y violencia verbal: implicaciones lingüísticas y sociales", en *Aproximaciones a la (des)cortesía verbal en español*, eds. Catalina Fuentes Rodríguez, Esperanza Alcaide Lara y Ester Brenes Peña, Peter Lang, Alemania, 2011, p. 39.

El corpus de esta investigación es, entonces, una comunidad lingüística de habitantes de la Zona Metropolitana de la Ciudad de México, de entre 20 y 34 años con un nivel de instrucción alto que fue recopilado entre 2018 y 2019. A continuación, haremos una descripción más detallada de la composición y delimitación del corpus del que hemos hablado.

3.1 *Delimitación del corpus*

Para la recopilación de nuestro corpus nos hemos basado en distintos criterios, además de los ya mencionados anteriormente de norma y comunidad lingüística, que nos ayudarán a justificar las razones por las cuales se eligió. Nuestra recopilación tiene como fin ayudar en el estudio de la lengua desde el punto de vista pragmalingüístico, específicamente en el habla escrita como un sustituto del habla, a través de conversaciones hechas por mensajería instantánea en línea en las aplicaciones de Facebook Messenger y WhatsApp. Tenemos total conocimiento de que existen una gran cantidad de interfaces que permiten el intercambio de información a través de mensajería instantánea en línea, pero nos hemos decidido a elegir las mencionadas con anterioridad al ser dos de las más utilizadas en México con un 98% de usuarios en la primera y un 91% de usuarios en la segunda.¹⁸⁵

El hecho de enfocarnos únicamente en la conversación escrita proviene de la necesidad de estudiar las nuevas formas de comunicación que existen hoy en día. Si bien el habla y las conversaciones cara a cara son algo inevitable e insustituible, la opción de conversar a través de un medio escrito que resulta más fácil y rápido que los métodos escritos que ya existían con anterioridad como la carta o e-mail, siempre resulta atractivo por su simplicidad y su impersonalidad a la hora de enviar y recibir mensajes. De la misma forma, el hecho de que exista una pantalla entre los participantes propicia la formación de fenómenos o actitudes que no se verían en la conversación cara a cara, como la malinterpretación de un mensaje o el

¹⁸⁵ León A. Martínez, “7 gráficos sobre los usuarios de internet en México en 2018”, en *El economista*, mayo 17, 2018, en <https://www.economista.com.mx/tecnologia/7-graficos-sobre-los-usuarios-de-internet-en-Mexico-en-2018-20180517-0077.html>

carácter explícito de ciertos mensajes que en persona resultarían muy difíciles de decir.

Dentro de una sociedad donde cada día es más común enviar un mensaje de texto a través de aplicaciones de mensajería instantánea –el 84% de los usuarios de internet en México tiene aplicaciones de mensajería instantánea¹⁸⁶- en lugar de realizar una llamada, las formas y estrategias comunicativas se han visto transferidas al texto, pero ¿son realmente aplicables en este contexto al estar diseñadas y creadas a partir de una forma distinta que la comunicación cara a cara? Nuestro conocimiento al respecto nos dice que podrían serlo, pero con muchas reservas dada la pérdida de elementos contextuales y paralingüísticos en la conversación escrita como la falta de entonación, lenguaje corporal o el lugar en el que se realiza dicho intercambio. Es por esta razón que nuestro corpus nos servirá para examinar las estrategias comunicativas y su uso aplicado en conversaciones escritas, así como la forma en que estas influyen en la preservación o pérdida de la imagen de aquellos que las utilizan.

Elegido ya el medio por el que se habrá de recopilar el corpus, habría que determinar la manera en que se escogió a la población delimitada. El criterio que se eligió para la determinación de la población tuvo que ver con aspectos sociales, culturales y geográficos, dado que como menciona Hudson a partir de la sociolingüística:

"Hay claras evidencias de que la sociedad está estructurada, desde un punto de vista sociolingüístico, en términos de un espacio multidimensional (...) Basta con pensar tan sólo en las más bien obvias formas en que la gente puede ser clasificada, más o menos independientemente de acuerdo con los factores de edad, lugar de origen, clase social (o profesión) y sexo (para mostrar un espacio tetradimensional) siendo cada uno de los cuatro espacios relevante para el lenguaje."¹⁸⁷

Si nos basamos en este criterio, en el espacio tetradimensional de nuestro corpus tenemos que definir el lugar de origen, la clase social, la edad y el sexo para

¹⁸⁶ INEGI, SCT, IFT, *Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la información en los Hogares (ENDUTIH) 2019*, Comunicado de prensa núm. 103/20, 2020, p. 12.

¹⁸⁷ Richard Hudson, *op. cit.*, p. 23.

empezar con la delimitación. Sin embargo, no tomaremos el rubro de clase social, sino el de grado de instrucción dado que nos resulta innecesario al momento de analizar el corpus, ya que la clase social de una persona no tiene relación con su nivel de estudios dado que se pueden encontrar personas de todas las clases sociales en cualquiera de los niveles de instrucción. De esta manera nos resultó importante que nuestros participantes formaran parte del mismo contexto lingüístico, contexto situacional y contexto sociocultural para que existiera homogeneidad.

En cuanto al lugar de origen, puesto que nuestra investigación nos plantea una limitación de tiempo y alcance, nos decidimos por elegir a la población del centro de México, específicamente la Zona Metropolitana de la Ciudad de México (ZMCM). Entendiéndola como el área estudiada dentro del Corpus Sociolingüístico de la Ciudad de México (CSCM), recopilado por Pedro Martín Butragueño y Yolanda Lastra, quienes en la introducción del CSCM precisan a la Zona Metropolitana como “el área formada por todo el Distrito Federal [ahora Ciudad de México] más 11 municipios del Estado de México: Atizapán de Zaragoza, Coacalco, Cuautitlán, Chimalhuacán, Ecatepec, Huixquilucan, Naucalpan, Nezahualcóyotl, La Paz, Tlalnepantla y Tultitlán.”¹⁸⁸

Decidimos utilizar la zona geográfica a partir del criterio creado por Pedro Butragueño y Yolanda Lastra porque el interés de nuestra investigación está enfocado en analizar el uso de la imagen en habitantes mexicanos, específicamente del área metropolitana de la Ciudad de México y dado que esta área no se encuentra definida de manera geográfica sino más bien a partir de criterios sociales, nos pareció de mayor utilidad retomar el estudio que hicieron Pedro Butragueño y Yolanda Lastra dado que su delimitación de la Zona Metropolitana les fue útil al momento de su investigación. También creemos que debido a que su investigación abarca aspectos léxicos, sintácticos y fonético-fonológicos, nuestro trabajo podría ayudar a contribuir como un trabajo comparativo

¹⁸⁸ Pedro Martín Butragueño, Yolanda Lastra, (coords), “Introducción a los materiales de la ciudad de México nivel superior”, en *Corpus Sociolingüístico de la Ciudad de México (CSCM)*, El Colegio de México, México, 2011-2015.

que agregaría información, además de la ya recopilada en el CSCM, sobre cómo se utiliza el lenguaje dentro de una de las más grandes zonas del país.

Nuestro alcance nos permite analizar algunos casos dentro de esa área, aunque por supuesto, nos hace falta cubrir muchos de los municipios que ahí se mencionan. En cuanto a la Ciudad de México, no se especificará la alcaldía al no resultar relevante para la interpretación del corpus. Lo que nos interesa únicamente del lugar de origen es que todos los participantes pertenezcan a la misma comunidad lingüística, en este caso la comunidad lingüística de la ZMCM.

Por otro lado, en cuanto al nivel de instrucción, decidimos enfocarnos en las descripciones de estratificación que también son estudiadas dentro del marco de PRESEEA (Proyecto para el Estudio Sociolingüístico del Español de España y de América), una investigación que tiene como fin recopilar las distintas variantes representativas del español en distintas zonas geográficas y niveles sociales y de la que forma parte el CSCM.¹⁸⁹

Esta ambiciosa investigación plantea los siguientes niveles de estratificación a partir del grado de instrucción:

“1. Analfabetas, sin estudios. Enseñanza Primaria (hasta 10- 11 años de edad aprox.). 5 años aproximadamente de escolarización.

2. Enseñanza Secundaria (hasta 16-18 años de edad aprox.), 10-12 años aproximadamente de escolarización.

3. Enseñanza Superior (universitaria, técnica superior) (hasta 21.22 años de edad aprox.), 15 años aproximadamente de escolarización.”¹⁹⁰

Nosotros nos enfocaremos en la categoría tres, la enseñanza superior que se basa fundamentalmente en aquellas personas que tienen estudios universitarios. Aunque cabe aclarar que no todos los participantes cumplen con este requisito debido a la gran cantidad de personas que hay en la Zona Metropolitana que no tienen estudios más allá de la enseñanza secundaria; es por esta razón que decimos que por cada pareja debe haber por lo menos un participante que cumpla con este requisito. Afortunadamente sólo tenemos cuatro casos en los que el

¹⁸⁹ PRESEEA, “Presentación”, Madrid, 2003, en <http://preseea.linguas.net/>

¹⁹⁰ PRESEEA, “Metodología del “Proyecto para el Estudio Sociolingüístico del Español de España y de América” (PRESEEA)”, Madrid, 2003, p. 8, en <http://preseea.linguas.net/>

participante no tiene estudios universitarios, por lo que dentro de esas conversaciones solo nos enfocaremos en las intervenciones de los participantes que sí cuentan con el nivel de instrucción alto, sin dejar de lado las participaciones de aquellos con otros niveles dado que son importantes para entender el hilo de la conversación.

Debido a que en cada uno de estos niveles de instrucción existe una norma lingüística que rige los modos y usos de la lengua a partir de lo que resulta convencional dentro de ese sector, convenimos que la norma culta resulta adecuada para delimitar este sector.

Tenemos que aclarar que lo que nosotros entendemos por habla culta es lo que Lope Blanch define como una clase social con “habitantes urbanos, de nivel cultural superior, en su mayor parte con estudios universitarios”¹⁹¹. Se da por sentado que los participantes de nuestro corpus serán acreedores para determinarse como hablantes cultos dadas sus características de personas con estudios universitarios, ya sea en proceso o terminados, y que deberán presentar características lingüísticas que correspondan a lo que dicta la norma culta.

Por otro lado, otra norma que estos deben seguir además de la culta, es la que provee su comunidad geográfica, en este caso la Zona Metropolitana. Al ser un área que está determinada por factores que no son los geográficos, nos pareció pertinente acercarnos a lo que se ha dicho sobre el área que abarca la mayor parte de la Zona Metropolitana que es la Ciudad de México. Sobre la norma lingüística en la Ciudad de México no hay mucho qué decir más que, tanto que es una ciudad con gran afluencia de personas y con una cantidad numerosa de clases sociales que dentro de sí contienen una notable diversidad sexual, cultural, laboral y generacional¹⁹², no hay una norma que determine con exactitud el habla de la ciudad: hay la misma cantidad de normas como de comunidades lingüísticas a partir de lo que mencionamos anteriormente. Es tan complejo que lo que resultaría normativo dentro de una zona, digamos al norte de la ciudad, en el sur podría no serlo y viceversa ya que la norma implica aspectos dentro de todos los niveles de

¹⁹¹ J. M. Lope Blanch, “Anglicismos en la norma lingüística culta de México”, en *Investigaciones sobre dialectología mexicana*, J.M. Lope Blanch, UNAM, México, 1990, p. 185.

¹⁹² J. M. Lope Blanch, “Fisionomía del español hablado en la Ciudad de México” en *El español americano*, J. M. Lope Blanch, El Colegio de México, México, 2008, p. 122.

la lengua, desde lo fonológico, lo morfosintáctico, lo léxico e incluso los fenómenos pragmáticos.

Lope Blanch, a esta heterogeneidad dentro de la norma, lo llama polimorfismo que define como “la concurrencia de diversas formas idiomáticas que pueden desempeñar indiferente o libremente una misma función”¹⁹³. La Ciudad de México resulta entonces polimórfica por su amplia cantidad de formas idiomáticas que son utilizadas por los habitantes de esta; no hay homogeneidad al momento del habla por lo que en nuestro corpus, que sigue la norma de la Ciudad de México al estar conformado mayormente por habitantes de esta parte de la Zona Metropolitana, veremos fenómenos lingüísticos variados que representan a esta comunidad lingüística.

Sin embargo, a pesar del polimorfismo que caracteriza a esta comunidad, creemos que dentro del corpus hay cierta delimitación dado que no sólo está determinado por el área geográfica sino por las distintas variables que mencionamos anteriormente. Estos factores deberían servirnos para dar una cierta uniformidad a la manera en la que los participantes de las conversaciones se comunican entre sí. Nuestros participantes del corpus son personas que forman parte de la misma comunidad lingüística, por sus características similares en cuanto al lenguaje, lugar que habitan, grado de instrucción y edad, por lo que su forma de hablar no debería distar demasiado una de la otra.

Nos parece importante mencionar que a pesar de todas las similitudes que los participantes del corpus podrían tener a partir de su comunidad lingüística y todas las delimitaciones espaciales, sociales o culturales que pudieran tener, siempre van a existir diferencias debido a sus preferencias personales al momento de elegir las palabras o la forma en que quieren dirigirse al otro. Es importante hacer hincapié también en que, desde que son conversaciones con un enfoque personal y un grado de intimidad alto entre los participantes el lenguaje utilizado puede tener ciertas variaciones a lo que se pudiera esperar de un hablante culto de la Zona Metropolitana, dado que los participantes pudieran tomar la conversación como un

¹⁹³ J. M. Lope Blanch, "Fisionomía...", p. 121.

lugar de confianza en donde pueden darse ciertas libertades lingüísticas al momento de expresarse.

Estas libertades y la variación que pudiera existir al momento de la conversación son llamadas registro lingüístico que se basa en las 'variedades según el uso'. Como ya vimos en la explicación del modelo SPEAKING de Hymes, dentro de las formas de habla las personas tienen la posibilidad de elegir la forma en la que se dirigen a otras personas a partir del contexto situacional en el que se encuentren. Por esta razón, suponemos que la forma en que los participantes de nuestro corpus se dirijan entre ellos será con un cierto tono de intimidad en donde no se utilicen las formalidades que se utilizarían en algún contexto diferente, como el laboral, por ejemplo.

Finalmente, en cuanto a la delimitación del corpus, tenemos que hablar sobre el sexo y la edad de los participantes. Sobre el rango de edad elegimos utilizar también la categorización que se plantea en el marco de PRESEEA que propone distinguir tres generaciones:

1. De 20 a 34 años.
2. De 35 a 54 años.
3. De 55 años en adelante.¹⁹⁴

La categoría en la que se enfoca esta investigación es la número uno, de 20 a 34 años, ya que el medio que elegimos para analizar es el del habla escrita a partir de conversaciones en mensajería instantánea en línea, como Facebook Messenger y WhatsApp, y es esta generación la que está en el auge de la era digital¹⁹⁵ en donde todo lo que los rodea se presenta completamente a través de las redes sociales y el internet. Sus relaciones están sustentadas principalmente por la comunicación a través de estos dispositivos digitales por lo que ellos son los mayores representantes de esta nueva forma de crear relaciones y de mantenerlas. Además, por el nivel cultural en el que se encuentra nuestra delimitación, el grado

¹⁹⁴ PRESEEA, "Metodología del "Proyecto para el Estudio Sociolingüístico del Español de España y de América" (PRESEEA)", Madrid, 2003, p. 8, en <http://preseea.linguas.net/>

¹⁹⁵ Según un estudio realizado por la Asociación de Internet Mexicana, las personas que más utilizan el internet son aquellas entre los 18 y los 34 años de edad, nuestro grupo etario elegido se encuentra dentro de ese grupo. Asociación de Internet MX, *15° Estudio sobre los Hábitos de los Usuarios de Internet en México 2018. Movilidad en el Usuario de Internet Mexicano*. Julio, 2019, p. 5. Consultado en: https://irp-cdn.multiscreensite.com/81280eda/files/uploaded/15%2BEstudio%2Bsobre%2Blos%2BHa_bitsos%2Bde%2BIos%2BUusuarios%2Bde%2BInternet%2Ben%2BMe_xico%2B2019%2Bversio_n%2Bpu_blica.pdf

de instrucción alto, preferimos elegir a aquellos que se encuentran más cerca del rango de los estudios universitarios con la finalidad de que los resultados sean lo más precisos posibles.

Para lograr una heterogeneidad en el corpus, se tomaron en cuenta ambos sexos, masculino y femenino, así como dos orientaciones sexuales, heterosexual y homosexual. Por lo tanto, así obtenemos dos nuevas variables que son el sexo y la orientación sexual.

Nos resulta importante destacar que, a pesar de que existe cierta asimetría en algunos criterios de selección como el grado de instrucción y el sexo, esta irregularidad nos puede servir para contrastar las diferencias entre los participantes. Es decir, en el grado de instrucción, por ejemplo, podremos notar cómo es que se manejan las estrategias de preservación de la imagen en personas con un nivel de instrucción alto y como es que hacen uso de ellas personas con un nivel de instrucción medio o incluso bajo. Por otro lado, el que existan parejas heterosexuales y homosexuales nos servirá para observar de manera superficial si existe alguna diferencia en la forma en que se comunican unos con otros y lo que hacen para mantener su imagen intacta en todo momento de la conversación.

Ya dictados los parámetros con los cuales se determinó el corpus, proseguiremos a dar información precisa sobre lo recopilado.

3.2 Los números del corpus

Al poner en práctica todos los criterios de delimitación que hemos mencionado en el apartado anterior, se obtuvieron en total catorce conversaciones con veintiocho participantes entre todas. De estos veintiocho participantes, el 57% son mujeres y el 43% son hombres; como se muestra en el *gráfico 1*, vemos que las parejas homosexuales se encuentran únicamente en las mujeres al presentarse dos parejas de las catorce totales del corpus.

PARTICIPANTES

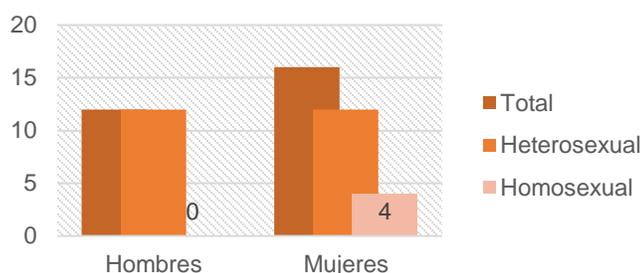


Gráfico 1

Por otro lado, vemos que los rangos de edades (*gráfico 2*) son bastante consistentes al ser mayormente participantes jóvenes que se encuentran entre los 21 y 25 años. Sólo hay un participante de cada una de las edades siguiente: 20, 28, 29 y 30 años, mientras que de los demás (26, 27, 31, 32, 33 y 34) que forman parte del grupo delimitado no hay ningún participante. Por lo tanto, podemos decir que nuestra investigación se enfoca principalmente en la parte más joven de la primera generación que abarca de los 20 a los 34 años. Resulta interesante para este trabajo que al ser la parte más joven de la categoría, la mayoría de los participantes se encuentran cursando la universidad o con sus estudios terminados recientemente, lo que hace de ellos los mejores candidatos para estudiar el nivel de instrucción alto.

EDADES

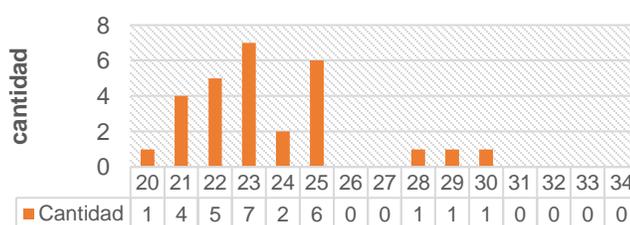


Gráfico 2

En cuanto a la parte socio-geográfica del corpus obtuvimos un total de 18 personas habitantes de la Ciudad de México (el 64% del total del corpus), mientras que los restantes diez son habitantes del Estado de México (*gráfico 3*), específicamente de municipios dentro de la Zona Metropolitana. Los municipios que forman parte de nuestro corpus son Tultitlán, Naucalpan de Juárez, Ecatepec con

una incidencia cada uno, y el municipio de Coacalco que se presenta en siete ocasiones por lo que es el que mayor representación tiene en el corpus.

LUGAR DE ORIGEN



Gráfico 3

Por otro lado, sobre el nivel de instrucción (*gráfico 4*) que presentan los participantes, se esperaba que el 100% de ellos tuvieran un nivel de instrucción alto, en este caso tener mínimo estudios universitarios como su último nivel de instrucción, aunque se tenía la reserva de que dado que en el país es muy complicado acceder a estudios de nivel superior podía extenderse la delimitación a que al menos uno de los participantes fuera de nivel alto aunque el otro no lo fuese. A partir de las delimitaciones que tiene el corpus, se logró que el 86% de este fueran participantes con un nivel alto de instrucción, un total de 24 participantes de los 28 totales. También se encuentran tres participantes del nivel medio y sólo uno de nivel bajo, por lo que son minoría dentro del corpus.

NIVEL DE INSTRUCCIÓN

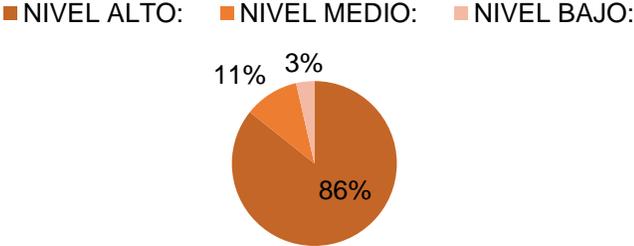


Gráfico 4

Sin embargo, a pesar de que estos últimos participantes no cumplen con el requisito del nivel de instrucción alto se tomarán en cuenta para el contexto de análisis ya que sus interacciones con los participantes que sí tienen todas las

especificaciones hechas para la recopilación del corpus crean el conflicto que es objeto de estudio de esta investigación.

Sin más que explicar sobre el corpus en cuanto a la recopilación y a los datos obtenidos, pasaremos a hacer el análisis de lo encontrado dentro de las conversaciones estudiadas. Como una anotación que nos parece importante resaltar, al momento de mostrar los ejemplos que se necesiten a lo largo del análisis, junto al ejemplo se pondrá entre paréntesis muestra (M) y el número asignado a la conversación en negritas, seguido de una diagonal con la letra de quién es el que hizo la interacción (A o B, en el caso de que sean ambos se usará A-B) y el número de la interacción en números cardinales posteriores a una I de interacción; siguiendo esta notación si ponemos un ejemplo hecho por A en la interacción 45 de la muestra 10, por decirlo así, se verá de la siguiente manera: **(M10/AI45)**. De la misma forma, las transcripciones de dichos ejemplos se tomarán tal cual de las conversaciones por lo que los errores dactilográficos u ortográficos presentados en los extractos se muestran tal y como están en las conversaciones originales que se encuentran en los anexos.

3.3 *El análisis del corpus*

A lo largo de la revisión del corpus, en una primera lectura pudimos notar que si bien todas las conversaciones son conflictos amorosos, se puede crear una clasificación a partir del contenido y la naturaleza de dichos conflictos. Es por esta razón que para comenzar el análisis nos dimos a la tarea de crear una tipología del conflicto en donde se pudieran clasificar las conversaciones a partir de su contenido.

Dentro de la tipología creada, podemos encontrar dos categorías: la primera corresponde al tipo de conflicto que se origina a partir de un malentendido y la segunda, a un tipo de conflicto de mayor gravedad con características específicas de las que hablaremos a continuación. En el tipo 1 encontramos conversaciones que se originan por un malentendido que se debe a una confusión en la interpretación, léase un sobreentendido, de algún mensaje dentro de las interacciones y que además es identificable claramente dentro de la conversación.

Este tipo de conversación cuenta con siete ejemplos dentro de nuestro corpus, lo que lo hace el 50% del total del corpus.

Por otro lado, en el tipo 2 encontramos conversaciones en las que el origen del conflicto se produce principalmente por una situación ajena a la conversación, por lo tanto, no es identificable dentro de ella, y esta solo sirve como un medio para expresar el disentimiento de los participantes respecto a dicho conflicto. Dentro de nuestro corpus contamos con siete conversaciones que forman parte de esta clasificación, y como ya mencionamos anteriormente, es la mitad del corpus. A partir de la revisión de nuestro corpus pudimos determinar que este tipo de conversaciones son generalmente mucho más agresivas que las del tipo 1 y los problemas que se abordan son de índole grave para la relación entre los participantes.

Con esta tipología del conflicto que se creó para delimitar las conversaciones de nuestro corpus, observamos que la manera en que se busca preservar la imagen es bastante similar entre las conversaciones que pertenecen a un mismo grupo, aunque hay características que atañen a los dos tipos al tratarse de conversaciones similares. También decidimos clasificar los fenómenos encontrados por su naturaleza, razón por la que tenemos tres tipos distintos de análisis: el modelo SPEAKING, los fenómenos de contenido, donde se encuentra la cortesía y descortesía lingüística, y los fenómenos sociales. A continuación, explicaremos cada uno de ellos.

3.3.1 *Modelo SPEAKING*

Las conversaciones que componen el corpus de esta investigación comparten muchas características que definen su contenido gracias a la delimitación previamente establecida. Dentro de estas similitudes se encuentran muchos de los elementos que componen el ya antes mencionado modelo SPEAKING planteado por Hymes, el cual iremos desglosando parte por parte para explicar su relación con nuestro corpus.

El primer elemento del modelo SPEAKING son los escenarios físicos y mentales; para nuestras conversaciones resulta muy evidente que el escenario físico es más bien reemplazado por la interfaz mediante la cual son enviados los

mensajes, en este caso desde WhatsApp y Facebook Messenger. Por otro lado, el escenario mental también es compartido por todas las conversaciones, si recordamos lo que dijimos capítulos anteriores la conversación puede estar situada en el mismo escenario, pero siempre va a ser distinta a partir de la situación en la que se encuentren los participantes; en el caso de nuestras conversaciones la situación de los participantes es de conflicto, lo que conlleva enojo, incertidumbre y en algunos casos agresividad. Retomando lo que dice Hymes sobre la situación de habla, el hecho comunicativo y el acto de habla, utilizando la forma en que él lo ejemplifica¹⁹⁶ podemos decir que dentro de estas conversaciones la situación de habla es una conversación de pareja escrita por internet, el hecho comunicativo es una conversación conflictiva y en los actos de habla llevados a cabo se desencadena la discusión.

El siguiente componente del modelo son los participantes quienes en este caso son jóvenes adultos que se encuentran dentro de la primera generación establecida en el CSCM que va de los 20 a los 34 años, en su mayoría con un nivel de instrucción alto y además son habitantes de la Zona Metropolitana de la Ciudad de México. A excepción de los cuatro participantes que no cumplen con el requisito del nivel de instrucción, todos los demás entran dentro de esa delimitación. De estos participantes fuera del rango, hablaremos más adelante.

Para las finalidades podemos decir que no hay una constante ya que a partir de cada conversación es que se tiene una finalidad personal que los participantes buscan y obtienen. Podemos encontrar finalidades que buscan conciliar la agresividad y el malentendido, mientras que hay otras en donde la finalidad es expresarle al otro sus sentimientos respecto a determinado tema sin importar cómo estos pueden afectar su imagen o la del otro.

Dentro de las secuencias de actos, se encuentran la forma del mensaje y el contenido del mensaje. La forma del mensaje puede decirse que es homogénea en cuanto a que se utilizan recursos lingüísticos sintácticos presentadas en forma de oraciones que fluctúan entre la primera y segunda persona del singular, dado que lo que se enuncia es sobre los sentimientos de la persona que está hablando, por

¹⁹⁶ Para más información consúltese *1.1 Las etapas de la conversación* p. 12

ejemplo en interacciones como “No pretendía decir algo malo” (M3/BI31) o “Pues si, tienes razón, pero si me desanime, en un h3cho, es igual mi cansancio que no me deja cambiar de opinión” (M5/AI115) donde los participantes están exteriorizando su sentir con el otro; por otro lado, con la segunda persona del singular, se expresan opiniones sobre el otro participante y sus acciones, muchas veces en la forma de una recriminación y esto se puede ver en interacciones como “No lo decías en mal plan pero lo demuestras” (M4/AI5) o “Tú eres la que no entiende. Pero ya lo harás” (M12/AI85) en donde se están señalando actitudes que le parecen reprochables y malas a quien las enuncia, independientemente de la verdad de lo que se afirma.

A veces se hace uso de la tercera persona en singular o plural para hablar sobre situaciones externas a la pareja que involucran a terceros y que funcionan para avivar el conflicto o bien, utilizarlo como una coartada para justificar acciones pasadas o probar acciones. Se ve ejemplificado en interacciones como “Según tu solo se te acercó para acomodarte la banda y tu mamá tomo fotos donde se ve como te abraza” (M10/AI10) o “Los que comentaron son mis amigos, los conoces y ellos no tienen novia. Ni G, ni X, ni el de la café ” (M14/AI192). El uso de la tercera persona, sin embargo, puede ser más reconocible dentro de las conversaciones de tipo 2 al ser las que tratan temas más conflictivos donde los participantes se tienen que valer de todos los recursos posibles para justificar o defender lo que está sosteniendo.

Por otro lado, en cuanto al contenido del mensaje como parte de las secuencias de actos, podemos decir que es homogéneo únicamente porque todos los mensajes tratan de temas que enriquecen o minimizan el conflicto, de esta forma de lo que hablan puede tratarse de diferentes maneras, pero el contenido es igual como se puede ver en los siguientes ejemplos:

33.B: [10:02AM] No pretendía decir algo malo

34.B: [10:02AM] Te amo

35.B: [10:02AM] En realidad era de broma

(M1/BI33-35)

37.B: No te pongas así.

38.B: No lo hacía en ese plan.

(M2/BI37-38)

En ambos ejemplos, B está tratando de mitigar la amenaza y proteger su imagen al explicarle a A que lo que ha dicho no ha sido con mala intención, y a

pesar de que se están utilizando oraciones distintas el contenido está planteando la misma intención.

También nos parece importante recalcar que en las conversaciones del tipo 2 es muy común que se retomen temas del pasado que han afectado la estabilidad de la relación y que de alguna manera no se resolvieron antes, por lo que resurgen con este nuevo conflicto que aviva la agresión y disconformidad entre los participantes y que, además, demuestran que no han sido superados del todo, lo que provoca un daño más grave a la imagen de ambos participantes. Por ejemplo, en la muestra 9 vemos que B le enumeró las razones de su molestia hacia A y la mayoría de estas acciones ocurrieron en circunstancias pasadas, pero continúan siendo vigentes para uno de los participantes:

21. B: [9:34PM] Pues primero fue por el like después te dije algo y te cagaste de risa.... Dije va me vi pendejo no lo vuelvo hacer... Después te gustó la imagen que publicaron.... Te pido que si te gustó dale like, házlo por mí.... Y dije no puedo caer en lo mismo. No puedo, no puedo y mejor me puse a acomodar mi cuarto

22. B: [9:34PM] Y ya

23. B: [9:34PM] Me duele mi hombro

24. A: [9:34PM] Que fue lo que dijiste y me morí de risa?

(M9/A-BI21-24)

Vemos que las acciones están tan en el pasado que resulta muy probable que para A ni siquiera sean vigentes, por lo que tiene que preguntarle a B qué es lo que está contando.

Siguiendo con el modelo SPEAKING, en cuanto al modo, podemos decir que a partir del estudio de la modalidad de la enunciación, nuestras conversaciones se rigen por la modalidad expresiva y la apreciativa porque son las que determinan cómo se guiará la conversación en cuanto a la tematización, el énfasis que se da en ciertas interacciones y a la sintaxis de la expresividad que, como ya mencionamos, incluye los elementos paraverbales que en este caso resultan intratextuales y se pueden clasificar a partir de la tipografía o el uso de emojis, como mencionamos en capítulos anteriores.

También hablamos sobre cómo una forma de revisar esta parte de la interacción puede ser a través del análisis y localización de los marcadores del

discurso. A lo largo de todas las conversaciones podemos ver que se hace un uso considerable de estos, dados los temas tratados por los participantes, específicamente aquellos que son aplicados a interacciones reactivas ya que a lo largo de esta investigación estos tipos de marcadores son utilizados frecuentemente en las conversaciones de carácter problemático.

Los marcadores que podemos destacar dentro de las conversaciones son los que forman parte de los interactivos, y que como ya mencionamos en capítulos anteriores, estos se pueden dividir a partir de la emoción que están transmitiendo: empáticos, antipáticos, apáticos y ambiguos. Dentro de cada uno de ellos hay subcategorías, pero al no ser el tema principal de esta investigación se evitará una explicación exhaustiva de ejemplos para cada uno de ellos y únicamente mencionaremos aquellos que realmente afecten el significado de la interacción y por lo tanto dañen la imagen de alguno de los participantes. Sin embargo, a pesar de esto, nos parece importante mencionar que en esta investigación consideraremos los emojis, al contrario de otras investigaciones que los toman como signos de puntuación, como parte de los marcadores del discurso interactivos porque este tipo de marcadores busca informar indirectamente las repercusiones de lo que se dice en el ánimo de los hablantes, de las intenciones a través de sus enunciados y los emojis cumplen esta función al enfatizar o minimizar las cargas emotivas que tienen las intervenciones, de esta manera ayudan o perjudican su imagen frente al otro.

Para continuar con el modelo, nos encontramos con los instrumentos, en este caso el canal y las variedades de habla. En las conversaciones de nuestro corpus el canal permanece constante al ser la escritura, mientras que las variedades de habla están adscritas a las normas lingüísticas de la comunidad de habla a la que pertenecen los participantes, en este caso la de la Ciudad de México, así como también la norma culta dado su nivel de instrucción. Sin embargo, se pueden encontrar ciertas discrepancias a estas normas por el tono privado y familiar que una conversación íntima como esta puede proporcionar, esto también aplica al tono en el que se encuentran las conversaciones donde se está desarrollando un conflicto.

Dentro del siguiente elemento del modelo encontramos las normas de interacción que están preestablecidas a partir de la comunidad lingüística a la que pertenecen los participantes de la conversación, es decir, son normas de interacción de un grupo compuesto por personas dentro de un nivel de instrucción alto que son originarios de la Zona Metropolitana de la Ciudad de México. Es importante recalcar esta parte del modelo SPEAKING porque no será igual la interacción de personas habitantes de la ZMCM a la de personas que sean residentes de cualquier otra área del país, así como tampoco será igual la interacción entre personas con distintos niveles de instrucción. Esto último se verá mejor explicado más adelante cuando hablemos sobre las conversaciones que tienen algún participante con un nivel de instrucción distinto al alto.

Respecto al género de las conversaciones, podemos decir que todas son conversaciones del tipo escrito, no olvidando que son un tipo específico de conversación escrita que se desarrolla en plataformas en línea, lo que permite la simultaneidad en la transmisión de los mensajes entre los participantes. También, no hay que dejar de lado que se plantea que las conversaciones textuales de plataformas como Facebook Messenger y Whatsapp son guiadas a partir de criterios distintos que los textos escritos, ya que este tipo de conversación pretenden llevar las formas de la oralidad a un texto, es decir, tienen mucho de la conversación oral como su coloquialismo o su fluidez.

3.3.2 *Fenómenos de contenido*

Dejando de lado el modelo SPEAKING, podemos hablar de los fenómenos que son estrictamente sobre el contenido de las conversaciones. Para este apartado, dividiremos los fenómenos encontrados en aquellos que corresponden a las conversaciones de tipo 1 y los que corresponden a los de tipo 2, a partir de esto observaremos los fenómenos que están afectando a los dos tipos de imagen y cómo es que se lleva a cabo un intento por salvarlas o cómo se dañan a partir de las interacciones de los participantes. Nos parece importante aclarar antes de iniciar que nos enfocaremos en aquellos ejemplos que resultan más significativos en cada tipo para resaltar las similitudes y consistencias dentro de los tipos de conversación.

Para el análisis de estrategias que protegen la imagen retomaremos el modelo de cortesía propuesto por Brown y Levinson del que ya hablamos en el capítulo anterior y que propone las siguientes estrategias:

1. Abierta y sin acción reparadora, es decir sin cortesía. (bald on-record)
2. Cortesía positiva
3. Cortesía negativa
4. Cortesía encubierta (off record)
5. Abstenerse de hacer el AAI.

Dentro de las conversaciones podemos encontrar ejemplos de estas estrategias, aunque no de todas ellas debido a la naturaleza conflictiva de estas conversaciones.

De igual manera, como ya mencionamos anteriormente, de las distintas clasificaciones de estrategias que dañan la imagen elegimos la que plantea Culpeper y se basa en la hecha por Brown y Levinson para cortesía de la que ya hemos hablado. Esta clasificación abarca los siguientes tipos de descortesía:

1. Descortesía abierta y sin acción reparadora.
2. Descortesía positiva.
3. Descortesía negativa.
4. Descortesía sarcástica o figurada.
5. Abstenerse de la cortesía.

Si bien no encontramos la presencia de todos los tipos de cortesía y descortesía, aclararemos a lo largo del análisis cuáles fueron las más recurrentes.

Del mismo modo retomaremos un poco de la propuesta de hecha por Ridaou que como mencionamos en capítulos anteriores se centra en la importancia de conocer la intención del hablante y la interpretación del receptor.

3.3.2.1 *Tipo 1*

Dentro de las conversaciones de tipo 1 encontramos ciertos fenómenos que resultaron característicos de este grupo y que a continuación rescataremos. Iniciaremos con aquellos que conciernen a la imagen positiva y después a los que se relacionan con la imagen negativa.

La imagen positiva, como ya mencionamos, se refiere a la imagen del sí mismo o la personalidad que los participantes reclaman como propia. Esta imagen

incluye los deseos del otro a ser apreciado y aprobado por los demás. Al ser un tipo de imagen que está directamente relacionada con la forma de ser de las personas, mantenerla resulta importante para no agravar las relaciones con los otros. Sin embargo, así como hay formas de preservarla, también hay estrategias descorteses que la dañan directamente.

Dentro de las estrategias corteses que preservan la imagen positiva de los participantes pudimos observar regularidades a lo largo de las conversaciones. Es importante resaltar que en este tipo de conversaciones al contener un conflicto de menor grado y que además resultó accidental, tienen dentro de ellas estrategias corteses que permiten a los participantes buscar alguna solución para enmendar el malentendido creado. Generalmente, quien hace uso de la cortesía es aquel que hizo el acto amenazante de la imagen (AAI) que provocó el malentendido, por tanto, es su deber tratar de reparar el daño hecho a su imagen y a la del otro.

En las conversaciones del tipo 1 es más común el uso de la cortesía positiva, que mantiene el buen estado de la imagen positiva, debido a que en ellas el conflicto tratado es mucho menos grave que en las de tipo 2. En estas conversaciones encontramos que las estrategias más utilizadas, que no las únicas, se encuentran dentro del mismo tipo de estrategia según Brown y Levinson: aquellas que apelan al terreno común. El primer tipo se encuentra dentro de las estrategias que buscan convenir que el otro es admirable o interesante, en estos casos, a través de hacer ver al otro su interés y también exagerando o intensificando sus sentimientos para con el otro.

De este tipo de estrategia podemos presentar algunos ejemplos que muestran el uso de cortesía positiva. En el primer ejemplo, dentro de la muestra 5, vemos que ambos participantes están haciendo uso de la cortesía positiva:

89. B: [11:50PM] Hasta mañana amor

90. A: [11:50PM] Sip, hasta mañana

91. B: [11:50PM] 🥰 linda noche

92. B: [11:50PM] Bye vida

(M5/A-BI89-92)

El uso de apelativos amorosos, como una estrategia conversacional léxica, es muy común dentro de las conversaciones de pareja, sin embargo dentro del

contexto en el que se desarrollan nuestras conversaciones resultó interesante verlas utilizadas. En esta conversación en específico se están utilizando la palabra “amor” y “vida” en las interacciones 89 y 92 para exaltar el interés de B por A. De la misma forma, dentro de las interacciones 89 a 91 vemos que los participantes están intensificando su interés por el otro al darse buenos deseos y preocuparse por su bienestar.

Otro ejemplo que posee estas estrategias es el encontrado en la muestra 7 y que se presenta a continuación:

21. A: [03:32PM] Shi?

22. A: [03:32PM] Si quiero verte :(

23. B: [03:41PM] Nos vemos mañana mi vida.

Puedes??

(M7/A-BI21-23)

Podemos ver que en 22, A está intensificando su interés por B con un acto de habla asertivo al decirle que sí quiere verlo, provocando un efecto positivo en B quien responde preguntando con un acto de habla comisivo si pueden verse al día siguiente. En la interacción 23, vemos que B está utilizando la estrategia que exagera el sentimiento al llamar al participante A “mi vida” un apelativo comúnmente utilizado entre parejas. Ambos ejemplos ayudan a que la interacción resulte pacífica y que se evite un AAI para mantener intacta la imagen de los dos participantes y, debido a que esta parte de la conversación se lleva a cabo después del malentendido, llega su final en buenos términos.

Siguiendo con las estrategias de cortesía positiva más recurrentes, encontramos otra que forma parte también de la categoría que busca apelar al terreno común y en estas se busca llegar a un acuerdo o evitar el desacuerdo a través de aceptar tener los mismos puntos de vista, opiniones, actitudes, conocimiento o empatía con el otro.

El primer ejemplo que vemos de esta estrategia es el que se encuentra en la muestra 2 en donde A busca apelar al terreno común a través de buscar un acuerdo al mismo tiempo que evita la confrontación agradeciendo a B:

83. A: Gracias por no meterte

84. A: Lo agradezco bastante

(M2/AI83-84)

En ambas interacciones se ha utilizado un acto de habla expresivo donde A está agradeciendo para hacerle ver a B que su acción de no entrometerse es muy deseable y que por esta razón ninguna de las imágenes se ha visto perjudicada al haberse evitado el daño del AAI. Aquí A está apelando al terreno común a través de su semejanza en actitudes y la empatía de B.

El siguiente ejemplo de esta estrategia en la muestra 5 podemos observar cómo B es quien está haciendo uso de esta estrategia al buscar evitar el desacuerdo a partir de que A, en un intento de evitar el AAI, acepte sus acciones y puntos de vista:

112. B: [11:56PM] Creo que es algo sin importancia amor

113. B: [11:56PM] Mejor ya vamos a dormir

114. B: [11:56PM] Vale

(M5/BI112-114)

En 112, B está queriendo hacer ver a A que sus puntos de vista deben de ser concordantes y que el tema que tratan no tiene importancia, mientras que en 113, con un acto de habla directivo, busca que haya un acuerdo en sus acciones al pedirle que se vayan a dormir y así eviten discutir.

Con estos ejemplos, podemos notar que, si bien el uso de la cortesía positiva es mínimo dentro de las conversaciones del tipo 1, se logra ver un patrón de las estrategias utilizadas: todas buscan apelar al terreno común, ya sea a través de minimizar la amenaza o con demostraciones de sentimientos hacia al otro. Sin embargo, es muy importante resaltar que el hecho de que sean estrategias corteses no predispone un buen comportamiento de los demás y tampoco es garantía de que el malentendido se evitará.

Pasando a las estrategias que se utilizan para dañar a la imagen positiva a través de AAI o actos invasores de la imagen (AII), podemos decir que, si bien la cortesía busca proteger la personalidad del otro, la descortesía por otro lado se enfoca en dañar esa parte de la imagen. En este tipo de conversaciones encontramos que existe una cantidad mínima de estrategias de descortesía positiva, sin embargo, la más recurrente fue aquella que disocia a los participantes

estableciendo una línea divisoria entre ellos. También se encontraron ejemplos de exclusión y de la búsqueda del desacuerdo.

En cuanto a la primera estrategia más recurrente, disociarse del otro ya sea a través de negar familiaridad o de negar el terreno común, encontramos ejemplos como el siguiente en la interacción de A:

11. B: [01:44PM] Yo te hablaba bien y parece que te dije also
super malo para ahe ahora digas eso

12. A: [01:48PM] Cada quien ve las cosas como es, no como
son, pero bueno... me avisas a qué hora te vas a salir

(M4/A-BI11-12)

Al declarar A explícitamente en un acto de habla asertivo que ambos participantes tienen puntos de vista distintos, está marcando una línea entre ellos para enfatizar que no se encuentran dentro del mismo terreno e invade la imagen del oyente al restarle importancia a su punto de vista, lo cual siguiendo la clasificación de Ridao resulta provocativo y voluntario. Si bien, la información que da no es del todo clara en cuanto a qué es lo que los separa, sí nos permite ver que no hay un convenio en sus formas de pensar.

Otro ejemplo sobre esta disociación lo encontramos en la muestra 5 en la siguiente interacción:

55. A: [11:43PM] 😊 ay olvídalos, siempre pensando que mis preguntas tienen un trasfondo malo... Como si no quedará claro que te lo digo cuando te quiero dar una sorpresa, es cuando un papá le pregunta a su hijo como se ha portado y ya se le dice te tengo una sorpresa... Las veces que te he preguntado, ha sido así, si quisiera saber algo más sabes perfecto que te lo pregunto diferente.

56. B: [11:44PM] Y yo solo me refería a que de una cosa que dije sacaste otra

57. B: [11:44PM] Nada más

58. B: [11:44PM] 😊

(M5/A-BI55-58)

En esta interacción, la disociación está en el inicio de la línea 55 donde A, a través de una mezcla de un acto de habla asertivo y expresivo, está negando el terreno común entre los dos al decirle a B que siempre tiende a pensar mal de lo que dice. A esto, B responde, con otro acto de habla asertivo, explicándole a A lo

que en verdad quería decir e incluso utiliza un emoji riéndose para restarle tensión a la interacción y hacerle ver a A que no es nada serio. La disociación crea una separación entre las opiniones de los participantes haciendo ver al otro que no están equilibrados en cuanto a pensamientos lo que resulta una provocación voluntaria que aviva el malentendido y extiende el AAI a un AII positiva del oyente.

Como vemos, el uso de estrategias de descortesía positiva no es tan recurrente dentro de este tipo de conversación, dado que al tratarse de conflictos menores los participantes no buscan agravar la imagen positiva del otro al tener como finalidad la reconciliación.

Así como con la imagen positiva, también encontramos muchos fenómenos que ayudan o repercuten a la imagen negativa. Recordaremos que la imagen negativa es aquella que reclama los territorios y reservas personales, los derechos a la libertad de acción desde la imposición. Cuando se afecta la imagen negativa se está privando al otro de la libertad de actuar como desea y por lo tanto es un terreno delicado al tratarse de evitar la imposición de uno sobre el otro.

Para cuidar la imagen negativa se hace uso de la cortesía negativa que, en este tipo de conversaciones resulta más recurrente dado que estas se enfocan en proteger la imagen negativa del otro a través del deseo de no ver nuestra libertad de acción impedida y de estar libre de imposiciones¹⁹⁷. De esta manera, al tratarse de conversaciones que se basan en un malentendido, los participantes al ver que se ha llegado a un momento decisivo dentro de la interacción en donde hay un AAI grave, recurren a la cortesía negativa con la finalidad de hacer ver al otro que no ha querido frustrar sus acciones ni dañar su imagen.

Ejemplos de esto los podemos ver en casi todas las conversaciones de este tipo, pero encontramos que hay estrategias de cortesía negativa más recurrentes y son las que mostraremos únicamente. Estas estrategias se encuentran dentro de aquellas que buscan no presionar al otro y aquellas que buscan comunicar los deseos de no afectar o inmiscuirse en la vida del otro.

¹⁹⁷ María E. Placencia, Diana Bravo, "Panorámica sobre el estudio de los actos de habla y la cortesía lingüística", en *Actos de habla y cortesía en español*, eds. María E. Placencia y Diana Bravo, Lincom Europa, Munich, 2002, p. 12.

Dentro de la primera categoría están las estrategias que tienen como finalidad no presionar al otro con su interacción, por lo que se busca minimizar las amenazas o imposiciones que se podrían interpretar. Esto se puede ver ejemplificado en interacciones como la que se ve en un extracto de la muestra 2 que se ve a continuación:

45. B: No te pongas así. Yo solo quiero que estés bien.

46. B: Lo menos que quiero es hacerte sentir peor.

47. A: Qué te contesto con sinceridad?

48. A: No fue mi intención constestarte mal

49. A: Perdón

(M2/A-BI45-49)

En esta interacción, en las intervenciones 45 y 46, tenemos actos comisivos y expresivos donde B está minimizando la imposición al decir “lo menos que quiero es hacerte sentir peor” por lo que B explícitamente está enunciando que su propósito no es imponerse ante A de forma amenazante. La interacción 45, de igual manera busca minimizar el AAI al dar deferencia a A y decirle que “solo quiero que estés bien” ya que de forma indirecta está siendo cortés al pensar en el bienestar del otro sin hacerlo sentir amenazado.

En esta misma interacción encontramos la otra estrategia recurrente en este tipo de conversaciones: el de comunicar al otro el deseo de no afectarlo a través de las disculpas. En este ejemplo, A está utilizando dicha estrategia en 49 donde en un acto expresivo está explícitamente pidiendo perdón a B por cualquier molestia que pudiera estar causándole.

Otro ejemplo donde podemos encontrar ambas estrategias se ve en la muestra 6 en la siguiente interacción:

15. B: [05:03PM] Perdón

16. B: [05:04PM] Luego hablamos y de verdad perdón tal vez es mi cansancio

17. B: [05:04PM] 😞❤️

(M6/BI15-16)

B trata de comunicarle a A a través de actos expresivos, su deseo de no afectarlo a través de disculpas y de esta manera demostrar que no existe una imposición de su parte logrando que no se afecte la imagen de ninguno de los

participantes y el AAI se vea reparado. En este ejemplo particularmente vemos que en 16 además de pedir disculpas, B también da una justificación para sus acciones en donde explica a A que posiblemente la razón de su comportamiento se deba al cansancio, lo que hace que B también esté utilizando la estrategia en la que no presiona al otro con la finalidad de minimizar la amenaza que podría existir, en este caso minimizando la imposición al decir “tal vez es mi cansancio”.

En el siguiente ejemplo, en la muestra 7, vemos que B hace uso de la cortesía negativa abiertamente para demostrarle que sus intenciones nunca han sido con afán de perjudicar la imagen del otro:

42. B: [06:12PM] Hola. Oye, creo que te debo una disculpa. No comportarme de esa forma. Te amo, perdón

43. A: [06:54PM] No te disculpes

44. A: [06:54PM] Va?

45. B: [07:02PM] Ok

(M7/A-BI42-45)

B está utilizando disculpas en un acto expresivo que le da al otro la seguridad de que lo que se ha hecho no ha sido con la intención de afectar su integridad y su imagen de ninguna manera. A al mismo tiempo, está minimizando el AAI al decirle a B con un acto comisivo que no se disculpe, como un recurso recurrente de la cortesía para hacerle ver al otro que el pedir disculpas no ser necesarias al no haberse causado ningún daño.

Podemos notar que es muy común que ambas estrategias recurrentes se encuentren juntas en distintos casos, lo que nos da la impresión que resulta importante para los participantes hacerle ver al otro que se siente apenado por sus acciones y que de ninguna manera busca amenazar su imagen.

Sin embargo, así como hay necesidad de hacer ver al otro la importancia de mantener su imagen negativa, también encontramos ejemplos de aquellos momentos en donde se busca afectarla intencionalmente a través de la descortesía negativa. Las estrategias más recurrentes fueron aquellas que buscan poner en duda el cumplimiento de las acciones del otro y aquellas que asocian al otro con aspectos específicamente negativos.

Sobre la primera estrategia, el poner en duda la credibilidad del otro, encontramos que la forma en que se utiliza esta estrategia es principalmente a través de acusaciones o cuestionamientos indirectos, incluso se puede decir que son suposiciones hechas por el otro que se generan a partir de las dudas surgidas dentro de la conversación.

El primer ejemplo lo podemos ver en la muestra 4 cuando A, en un acto asertivo, está acusando a B de no actuar como debería:

3. B: [01:36PM] No no lo decia por el dinero ni por nada y no es que me complicaras el día yo queria ver que era lo mejor para los dos pero tu no sabias [sic] que decir y todavía te dije que te eveia en una hora

4. B: [01:37PM] Ynno se te pusiste muy grosera

5. A: [01:40PM] no lo decias en mal plan pero lo demuestras, y si tus planes van a cambiar al salirte a las 2 a comer no te salgas a esa hora

(M4/A-BI3-5)

Como podemos observar, B está explicando a A el porqué dijo algo, sin embargo en 5, A está haciendo uso de esta estrategia cuando le reprocha a B que si bien no ha escrito con malas intenciones, no ha demostrado lo contrario causando un AII negativa del oyente. Recordemos que al ser un medio escrito muchas veces el contenido de los mensajes puede verse sobreentendido por el otro causando problemas como este, donde A piensa que B ha dicho algo “en mal plan” cuando tal vez esto no era así, y de esta manera cree que se ha puesto en duda su credibilidad al sentirse provocado por el otro.

El siguiente ejemplo de esta estrategia lo podemos ver en la muestra 5, en la siguiente interacción:

106. A: [11:54PM] Eso lo entiendo perfecto, pero estas de acuerdo que es tu misma respuesta cuando crees que te estoy preguntando algo con doble intencion ?

107. B: [11:54PM] Ya te dije por qué lo puse

(M5/A-BI106-107)

Este ejemplo nos resulta interesante porque en 106 vemos que A, con un acto directivo, está poniendo en duda la credibilidad de B de manera provocativa, pero lo hace a partir de alguna interacción previa en donde B no contestó de la manera que A esperaba causando un AAI. A veces la situación conflictiva de las conversaciones recae en problemas pasados que resurgen en estas, por eso al

decirle a B: “es tu misma respuesta cuando crees que te estoy preguntando algo con doble intencion”, está diciendo de manera implícita que A ya le ha preguntado antes y como no fue una respuesta favorable, ahora pone en duda la credibilidad de B en un All negativa de este.

Vemos que en los dos últimos ejemplos la forma en que se está haciendo el All no es de manera directa, sino a través de preguntas en actos directivos o con otras expresiones como actos asertivos: “no lo demuestras”. En el último ejemplo de esta estrategia podemos ver una interacción en donde, a través de un acto asertivo, se cuestiona la credibilidad de manera directa:

70. B: [12:01PM] 😞😞 no te creo mucho la verdad. Siempre dices eso



(M7/BI70)

Esta interacción está diciendo a A directamente que no cree lo que ha dicho no solo por el contexto de esta conversación sino por conversaciones o acciones anteriores a este malentendido lo cual resulta un AAI voluntariamente provocativo para el otro y esto pone en riesgo la imagen de ambos. Cuando B está diciendo explícitamente “siempre dices eso” está haciéndole ver a A que su credibilidad está en juego dadas las experiencias pasadas.

En cuanto a la otra estrategia de daño a la imagen negativa más utilizada, asociar con aspectos negativos, hay que aclarar que no se refiere únicamente a la asociación de aspectos a través de adjetivos sino también a través de la personalización o con el uso de pronombres. Encontramos ejemplos de esta estrategia en la muestra 2 en la siguiente interacción:

106. B: Pero casi no he escuchado ni leído lo que tú corazón siente por mí

107. B: 😊

108. A: ¡Ay, B!

109. B: Solo recuerdo lo de tu soledad.

110. B: Jaja.

111. A: Eres bien intenso

(M2/A-BI109-110)

Como podemos notar, este ejemplo sí está utilizando un adjetivo para asociar a B con un aspecto negativo. A le está diciendo en un acto asertivo que es intenso en 111 debido a que en 106 B está hablando sobre sus sentimientos. Pareciera ser

que para A el hecho de que B se adentre en temas personales como los sentimientos resulta un AAI y por lo tanto le otorga el adjetivo de intenso ejecutando un AAI que censura la opinión de B para que A no se sienta invadida. Sin embargo, a pesar de que esta interacción resulta provocativa, por el tono de la conversación podría no ser de manera voluntaria, aunque dadas las circunstancias del medio donde se desarrolla la interacción, un mensaje provocativo involuntario se puede interpretar como voluntario.

Otro ejemplo de esta estrategia es el encontrado en la muestra 6 donde al contrario del ejemplo anterior, se hace uso de pronombres para asociar con aspectos negativos:

8. A: [04:24PM] Ya sé que tú los vas a ver de todas formas, por eso eso quería que me ayudes a decidir qué era mejor para mí, por eso te pregunté que qué opinabas

9. B: [04:28PM] Tu eres la que dice que no quieres por equis cosas yo no se lo que quieres, y no se si sea lo mejor para lo único que si es que hubiera sido una buena idea para quedar bien. Solo eso

(M6/A-B18-9)

En la interacción 9 vemos que B, con un acto asertivo, está diciéndole a A que es ella quien no quiere hacer las cosas y por lo tanto es quien tiene el problema. En esta interacción no se utiliza algún adjetivo específico que denomine negativamente al otro, sin embargo a través de uso del pronombre “tú”, B sí está asociando a A con un aspecto negativo en cuanto a que la acusa de ser indecisa al no poder elegir una respuesta ella sola.

Dejando de lado las estrategias que pueden causar daño a un tipo específico de imagen, se encuentra también la descortesía sarcástica que para este tipo de conversaciones no se presenta más que en una (muestra 6). La otra estrategia de descortesía es la ausencia de cortesía en situaciones donde se esperaría que existieran.

Este último modo de descortesía nos resulta muy importante para este tipo de conversaciones ya que si bien hemos visto que no hay una gran cantidad de ejemplos de uso de estrategias que dañen la imagen positiva o negativa, sí podemos encontrar una gran cantidad de interacciones en donde los participantes se abstienen de ser corteses y el grado de descortesía es mucho más notorio dado

el contexto de la conversación y de la relación entre los participantes. El principal problema de las conversaciones de tipo 1 es que se llega a una discusión a partir de un malentendido y es muy recurrente que este malentendido se dé debido a la ausencia de cortesía dado que esta estrategia de descortesía en general es vista como provocativa al encontrarse en lugar de una interacción que se esperaría cortés. Sin embargo, a pesar de ser provocativa también puede ser involuntaria, debido a que los participantes están dejando de lado la cortesía con la seguridad de que se encuentran en un contexto de confianza donde pueden prescindir de ella y en este presupuesto radica gran parte del malentendido, porque en ocasiones en estas conversaciones resulta como una ofensa sin que esa sea su intención.

Como mencionamos anteriormente, las conversaciones de nuestro corpus tienen un nivel alto de intimidad al tratarse personas en una relación amorosa y la confianza que implica esta cercanía entre los participantes propicia un ambiente de comodidad donde el uso de estrategias corteses a veces se omite por existir un acuerdo tácito en el que se sabe que no debería haber preocupación por nuestra imagen. La ausencia de cortesía puede resultar, incluso, un halago para el otro al mostrarse sin restricciones y con naturalidad al hablar, sin los formalismos que a veces son necesarios para la convivencia.

Sin embargo, cuando en estas conversaciones se tratan temas sensibles, es probable que, si estos no se manejan de la mejor manera, utilizando cortesía, por ejemplo, se puedan provocar graves malentendidos que dañen la imagen de los participantes.

Un ejemplo de esto lo podemos encontrar en la muestra 5 donde A está recordándole a B que le hizo una pregunta que no ha respondido:

48. A: [11:40PM] [Respuesta a “B: De que 😊”] Hazte, te pregunte algo

49. B: [11:40PM] De que como me porte

50. A: [11:40PM] Aja, comí te has portado niño

51. B: [11:40PM] Sería como la vez 153 que la contesto y no tiene sentido

52. B: [11:40PM] Aunque diga que bien

53. B: [11:41PM] Qué no entiendo a qué viene al tema 😊

54. B: [11:41PM] Pero bueno ya esta

(M5/A-BI49-55)

Resulta muy claro que para B la forma en la que A está volviendo a sacar el tema de la pregunta es un AAI porque no entiende dónde está la relación con lo que antes en la conversación habían hablado. En esta interacción vemos que B está sobreentendiendo lo que A ha dicho y busca un significado más profundo que el que en verdad tiene: B piensa que A lo está cuestionando por sus acciones pasadas en cuanto a su relación, cuando A únicamente está intentando hacer un juego para ver si le da una sorpresa o no. Vemos que la falta de cortesía extrema en esta situación ha llevado a una malinterpretación que desencadena un malentendido entre los participantes.

Algo de lo que nos pudimos percatar en el análisis de interacciones donde se presentaba la ausencia de cortesía es que a veces, cuando se está dando una explicación sobre algo que se ha preguntado, quien pidió la explicación toma esto como una interacción ausente de cortesía y por lo tanto como un AAI. En nuestra investigación notamos que la mayoría de los casos en donde se presentan interacciones donde hay una explicación esto se toma como una provocación, aunque sea involuntaria, como en el siguiente ejemplo:

121. B: Pero en esta ocasión me gustaría saberlo.

122. B: 😊

123. A: Perdón, B.

124. A: Sí te he dicho lo que siento por ti

125. A: A mi manera

126. A: No te he escrito, eso lo sé

127. A: Pero tú deberías saber lo que siento por ti así como yo sé lo que sientes por mí

128. B: Tan solo quería escucharlo con palabras, mujer 😊

129. B: Leerlo*

130. B: Pero ok. No te insisto más.

(M2/A-BI121-130)

En este ejemplo B está pidiéndole a A que le explique sobre sus sentimientos y A está dando la explicación que se le pidió. Sin embargo, después de que A dice lo que piensa de 124 a 127 con actos asertivos, B contesta con una interacción

asertiva donde está tratando de “apaciguar” a A al decirle que únicamente quería confirmar los sentimientos de A, más que cuestionarla, por lo tanto, ya no insistirá e incluso utiliza un emoji sonriendo para hacerle ver a A que no hay ningún sentimiento negativo en su pregunta. Como notamos en las interacciones de A, en ningún momento se ve que esté haciendo uso de ninguna estrategia enteramente descortés como las que vimos anteriormente, únicamente está dando una explicación dejando de lado la cortesía, acción que se toma como amenazante para la imagen. Sin embargo, en 127 al decirle a B que ya debería saber lo que siente por él está haciendo una interacción provocativa que sin quererlo está poniendo en riesgo la imagen del otro al reprocharle que no sabe lo que se asume debería saber.

Finalmente, en los ejemplos de ausencia de cortesía en las conversaciones del tipo 1 está la muestra 6 que tiene un caso particular, debido a que el malentendido inicia gracias a una interacción que por su falta de cortesía es interpretado como un AAI lo que propicia el conflicto. Esta interacción se puede ver en el siguiente extracto de conversación:

4. **A:** [03:37PM] Dice mi mama que sí debería-deberíamos ir

5. **B:** [04:10PM] [En respuesta a “B: Te amo mi amorcito precioso ❤️”] Yo no te dije nada de que ignoraste mi te amo 😞

6. **B:** [04:10PM] Esa y es más decisión tuya que mía

7. **B:** [04:11PM] Si no vamos mañana yo de todos modos voy a verlos el miércoles

8. **A:** [04:24PM] Ya sé que tú los vas a ver de todas formas, por eso eso quería que me ayudarás a decidir qué era mejor para mí, por eso te pregunté que qué opinabas

(M6/A-BI4-8)

En la interacción 6, un acto asertivo, es donde se encuentra el mensaje que, si bien no es mal intencionado ni grosero, está falto de cortesía y para A eso resultó en una provocación que, aunque involuntaria, afectó su imagen. Es por esta razón que en la interacción 8, A responde explicando las razones por las cuáles está pidiendo la ayuda de B y lo hace de manera descortés como ya explicamos en el apartado dedicado a la descortesía negativa.

Vemos que en las conversaciones del tipo 1 la ausencia de cortesía es el principal causante de AAI al esperarse cortesía en situaciones de conflicto, sin

embargo el daño que esto pudiese causar a la imagen de ambos se arregla explicando al otro que su interacción carente de cortesía no buscaba afectarlo.

3.3.2.2 *Tipo 2*

Las conversaciones del tipo 2 contienen muchas características similares entre sí como el tipo de conflicto que contienen y la forma en que se busca resolver o no, es por esto que los fenómenos encontrados resultaron consistentes en la mayoría de las conversaciones.

En cuanto a la imagen positiva, si bien el contexto de estas conversaciones es mucho más delicado que las de tipo 1 y los temas tratados pueden traer graves consecuencias a la relación en cuestión, así como a la imagen de los participantes, a veces hay alguien dentro de la interacción que toma consciencia y se preocupa por dichas consecuencias por lo que trata, dentro del conflicto, de encontrar una manera de enmendar la situación evitando ser descortés al usar estrategias de cortesía.

Es por esto que, así como se da el uso de la cortesía positiva en las conversaciones del tipo 1, también podemos encontrar ejemplos mínimos de esta en las de tipo 2. Por las condiciones problemáticas de estas conversaciones resulta inusual que los participantes se decidan a utilizar estrategias de cortesía positiva, y de hacerlo se puede interpretar como sarcasmo, dado que estas no resultan fundamentales para mantener la armonía, sino más bien para enaltecer la que ya hay, por lo tanto, es más común el uso de la cortesía negativa como vimos anteriormente. Sin embargo, los pocos ejemplos recopilados serán explicados a continuación a partir de la estrategia más común encontrada: apelar al terreno común entre los participantes.

Entendemos que para apelar al terreno común los participantes buscan evitar el desacuerdo y también demostrar su interés por el otro. El primer tipo, evitar contradecirse y estar en desacuerdo, es muy común en estas conversaciones, ya que los participantes buscan no provocar al otro para no generar más problemas de lo que ya existen.

El primer ejemplo que podemos encontrar está en la muestra 8 en donde vemos cómo A está tratando de crear un AAI a través de esta estrategia:

7. B: [10:34PM] Por qué estás molesta?

8. A: [10:35PM] Son varias cosas

9. A: [10:36PM] Si quieres mañana lo hablamos, para que no te moleste en tu fiesta

(M8/A-BI7-9)

En la interacción 9, cuando A con un acto comisivo, está diciéndole a B que prefiere hablar en otro momento para evitar discutir y de esta manera no provocar daños en la imagen de B o en la propia, está buscando, además, lograr armonía dentro de la relación. Sin embargo, como se ve en lo que continúa de la conversación, sus esfuerzos son en vano porque se desencadena el conflicto aún después de los intentos de ser cortés al inicio y el AAI se torna más grave convirtiéndose en un AI.

En la muestra 12 también podemos ver otro ejemplo que utiliza la misma estrategia y se ve en la siguiente interacción:

73. A: [05:13PM] Nada B

74. A: [05:13PM] No estás haciendo nada

75. B: [05:13PM] Mira A ya no quiero seguir discutiendo

76. A: [05:13PM] Pues como quieras

(M12/A-BI73-76)

Aquí se observa que, a pesar de que la interacción tiene cierto grado de hostilidad dado que el conflicto ya ha iniciado, B está intentando evitar más el desacuerdo por lo que en 75 le menciona a A con un acto directivo que no quiere seguir discutiendo y así busca terminar con el problema. La respuesta de A no es del todo cortés, pero está dándole entender a B que si lo que quiere es evitar la discusión, no lo va a lograr porque, por el contrario, después de esa interacción el malentendido continua a lo largo de las interacciones.

Utilizando esta misma estrategia, encontramos el siguiente ejemplo en la muestra 14, donde A está tratando de evitar el desacuerdo al intentar retomar un estilo de discurso que no implique ningún tipo de amenaza para el otro:

20. A: [01:04AM] Te amo. ❤️

21. A: [01:10AM] Ya me voy a dormir, sólo estaba aguantando despierta para hablar contigo.

Me alegra que te dieran el trabajo, espero que te guste y lo disfrutes.

Dulces sueños mi amor, te amo.

Ojalá mañana podamos hablar o por lo menos desearnos un bonito día.

(No me ignores).

Te amo mucho. ❤️❤️❤️

22. A: [01:10AM] 🙄

23. B: [01:25AM] Vete a la mierda

(M14/A-BI20-23)

Como vemos también en este ejemplo, además de buscar evitar el desacuerdo, A hace uso de otra estrategia de cortesía positiva: convenir que ambos participantes son cooperadores y, por lo tanto, ser optimista. Sin embargo, a pesar de los esfuerzos mostrados en las interacciones 20 a 22, el cometido de A de no ver afectada su imagen ni la de B, no se ve realizado dado que B, en 23, responde a toda la cortesía de A con completa descortesía y se crea un AI en donde la imagen del hablante y el oyente se ven comprometidas.

En cuanto a la otra parte de la estrategia, mostrar el interés por el otro apelando terreno común, podemos mostrar el siguiente ejemplo:

57. B: te extraño

58. A: Y a ti pero mereces cosas mejores

(M10/A-BI57-58)

En esta breve interacción observamos que B está demostrando su interés con un acto expresivo por A al decirle que la extraña y pareciera que su estrategia de cortesía funciona ya que la respuesta de A afirma que también lo extraña, sin embargo, a pesar de esto también le dice que “merece cosas mejores”. El uso de cortesía positiva por parte de B no atenúa el conflicto y este continúa a lo largo de la conversación.

Finalmente, nos parece importante mencionar que de todas las conversaciones del tipo 2 en donde encontramos la mayor cantidad de estrategias que buscan cuidar la imagen positiva a través de cortesía fue en la muestra 9, lo que nos dice que se busca conciliar el problema a pesar de que este va más allá de un simple malentendido. El primer ejemplo dentro de esta conversación lo encontramos en las interacciones 61, en donde B con un acto expresivo y asertivo está haciendo uso de esta estrategia para evitar acrecentar el conflicto:

61. B: [9:41PM] Sabes que me encantas y que te amo

62. B: [9:42PM] Y perdón por volver a lo mismo

(M9/BI61-62)

En esta interacción B está utilizando la estrategia en donde está expresando su interés por A y así demostrarle que no busca causar un conflicto. Esta conversación no solamente nos muestra que B es quien busca encontrar la armonía en la discusión, también A lo hace como lo ejemplifica la siguiente interacción:

79. A: [10:34PM] Am si de que estaba muy paranoica pero que si era con bases como tú dices pero no me sentía bien preocupándome si salía con sus amigos e iba a hacer algo o si hablaba con alguien o cuando no estaba conmigo

80. A: [10:34PM] Te entiendo... y así

81. A: [10:35PM] Porque siento que estaba igual

(M9/AI79-81)

Aquí podemos ver el uso de otra estrategia de cortesía positiva que no se había mencionado anteriormente: en donde se busca evitar el malentendido a través de dar explicaciones al otro sobre su sentir. En este caso quien está dando explicaciones busca dar a entender las razones de su malestar y que se justifique el porqué se está creando el AAI.

El desenlace de esta conversación resulta favorecedor para los participantes, ya que, si bien no logra resolverse el conflicto del todo, se logra llegar a un acuerdo en donde estos están conformes y dejan de lado la hostilidad para buscar soluciones que preserven la imagen de cada uno de ellos.

Sin embargo, hay algunas conversaciones donde prevalecer en paz no es la meta y donde se busca dañar la imagen del otro aun cuando las consecuencias sean dañar la propia. Aquí es donde se encuentran las estrategias de descortesía que dañan la imagen positiva y son las que presentaremos a continuación.

En las conversaciones de tipo 2 las estrategias de descortesía positiva que fueron más usadas son el buscar el desacuerdo y el uso de palabras tabú. También hubo una gran cantidad de ejemplos de estrategias que utilizan denominaciones humillantes hacia el otro y aquellas que disocian a los participantes poniendo una línea divisoria entre ellos.

Sobre la estrategia que más se encontró, el buscar el desacuerdo, Culpeper nos dice que buscar el desacuerdo no es únicamente negar lo que dice el otro sino también sacar a relucir temas sensibles para el otro. Las conversaciones del tipo 2 al estar tratando conflictos más serios que ponen en riesgo la imagen de ambos participantes, tratan dentro de ellas temas tabús que en una conversación frente a muchas personas evitarían abordar dada la delicadeza de la información. Dentro de estos temas tabús se puede encontrar acusaciones graves hacia el otro, temas de índole sexual, entre otras cosas. Sin embargo, en circunstancias como las que propicia una conversación a través de redes sociales en donde existe cierta impersonalidad en la interacción, al no tener a la persona de frente para lograr vislumbrar la reacción que nuestras palabras tendrán en ellos, es mucho más sencillo para el usuario tratar esta información y atreverse a decir todo lo que no pueden decir en circunstancias distintas lo que favorece inevitablemente el aumento de la agresividad que se tiene en dichas conversaciones.

Un ejemplo de esto lo podemos ver al principio de la muestra 10 en donde A con un acto asertivo, inicia con un tema sensible en donde también está buscando estar en desacuerdo con B:

1. **A:** Pero lo bueno es q no te abrazo ni te toca 😞
2. **A:** [foto]
3. **B:** no s eque esoty viendo
4. **A:** Q bueno
5. **B:** no s e cual es t enojo ?

(M10/A-BI1-5)

En este ejemplo resulta muy evidente que la interacción de A es totalmente un AAI provocativo al grado de que incluso adjunta una fotografía para tener pruebas de lo que está queriendo decir. Para B resulta algo confuso al no entender del todo el enojo de A y es a partir de esta interacción que se desarrolla todo el conflicto de la conversación, el cual no se resuelve positivamente al final.

Así como existe esa manera de buscar estar en desacuerdo a través de temas sensibles, también los hay de maneras más simples como el negar lo que el otro ha dicho para llevar la contraria, como se muestra en el siguiente ejemplo:

36. B: [9:36PM] Pues si . Todo fue mal entendido

37. A: [9:36PM] Pues si pero no porque a ti te de risa a mi también me dará y viceversa

38. B: [9:36PM] Porfavor

39. B: [9:37PM] Ya se

40. A: [9:37PM] No, no fue un malentendido

(M9/A-BI36-40)

Este intercambio muestra como A en ambas interacciones enfatiza el disentimiento entre ambos. En la primera de manera indirecta está diciéndole que no están de acuerdo, ya que lo que lo que a él le parece gracioso para ella no lo es, mientras que en la segunda interacción claramente le dice que no es lo que él ha dicho. Esta hostilidad por parte de A es un AAI provocativo para B porque en vez de intentar conciliar el problema únicamente lo enfatiza.

La siguiente estrategia más recurrente es el uso de palabras tabú, que se refiere a las maldiciones, o el uso de lenguaje abusivo o malsonante. Resulta importante recalcar que, si bien dentro de un contexto formal este tipo de palabras se encuentran fuera de lugar, en la actualidad las generaciones más jóvenes utilizan muchas palabras tabú en su lenguaje coloquial al estar normalizadas para ellos, por ejemplo, en el siguiente extracto de conversación:

18. A: [10:40PM] Como ya habrás topado, mi autoestima está de la verga. Anoche me dio un ataque de ansiedad muy culero.

(M8/AI18)

En esta interacción, A utiliza “de la verga” para explicar su sentir, en vez de utilizar alguna palabra común o más aceptable en otros contextos como “terrible” o “pésimo” elige esta locución adjetiva porque esta palabra ya se encuentra normalizada dentro de su vocabulario y a B no le parece algo digno de mencionar o que haga que se sienta ofendido al no recalcar el uso de una palabra tabú, en cambio entiende perfectamente a lo que A se está refiriendo.

Sin embargo, a pesar de esto, dentro del contexto de estas conversaciones las palabras tabú vuelven a significarse como AII y aquellos que las usan para atacar la imagen del otro están poniendo en grave peligro la propia como podemos ver en el siguiente ejemplo:

185. A: [05:41PM] ¿QUÉ MIERDA NO ES ASÍ?

186. A: [05:41PM] YO NO SIENTO QUE ME ENGAÑES

187. B: [05:41PM] A mí no se me pasa, aunque no lo demuestres siempre está ahí

188. A: [05:41PM] ENTIENDE CARAJO

(M12/A-BI185-186)

En esta interacción las palabras como “mierda” o “carajo” utilizadas por A están siendo usadas como AII provocativos y descorteses para de esta manera dañar la imagen positiva del otro. Al mismo tiempo, estas palabras se presentan como disfemismos ya que tienen connotaciones ofensivas y están dañando la imagen positiva de B. Incluso, A está utilizando un recurso intratextual único para las conversaciones escritas en redes sociales que ya resulta una convención dentro de las reglas de cortesía y descortesía en la internet. El uso de letras en mayúsculas se utiliza para resaltar una emoción, ya sea positiva como el entusiasmo o negativa como en este caso el enojo que se determina a partir del contexto.

Si bien el uso de palabras tabú es una muestra muy recurrente de una estrategia de descortesía positiva en las conversaciones de tipo 2, también es cierto que el uso de palabras malsonantes es cada vez más común y muchas veces el daño creado se ve como mínimo en comparación con otros AAI.

A diferencia de la imagen positiva, la forma de preservar o dañar la imagen negativa es distinta en estas conversaciones. En cuanto a la preservación, encontramos ejemplos de estrategias de cortesía negativa recurrentes, estas se encuentran dentro de la categoría que busca no presionar al otro y las que tratan de comunicar los deseos de no afectar.

Dentro de la primera categoría hay dos vertientes que resultaron predominantes como estrategias para no presionar al otro. La primera es asumir que el otro hará o no hará algo, lo que puede llevar a hacer preguntas o a ser pesimista respecto a una situación; la segunda es minimizar la amenaza para el otro minimizando también la imposición.

Sobre la primera encontramos un ejemplo en la muestra 9 en la siguiente interacción:

1. **A:** [9:21PM] Estás enojado ?
2. **B:** [9:22PM] No casi no hiciste tareas
3. **B:** [9:22PM] Umm no. Ya no

(M9/A-BI1-3)

Para evitar asumir es necesario preguntar al otro y así obtener la información que se está buscando, en este caso A en un acto directivo está preguntando a B si está enojado y B le responde que no. Al no asumir el estado de B, se permite una interacción más cordial entre ambos evitando un AAI que si bien no da resultado a lo largo de la conversación, sí busca encontrar un momento de tranquilidad entre ambos.

Sobre la segunda vertiente de esta estrategia, que busca minimizar la imposición de las acciones, encontramos ejemplos en la muestra 11:

- 104.**B:** [01:07AM] Tú dime cómo podemos solucionar
105. **A:** [01:07AM] Que confies en mi
106. **A:** [01:08AM] Tratate de ya no llevarme asi con ellos
107. **B:** [01:08AM] Ok esta bien

(M11/A-BI104-107)

En la interacción 106, con un acto comisivo A está dejándole en claro a B que va a tratar de dejar de hacer lo que él percibe como una imposición y de esta manera concilian un acuerdo en donde la imagen de ambos está resguardada. De esta manera la relación entre ambos se mantiene pacífica y se evita agrandar el conflicto ya existente, sin embargo, como en la mayoría de las conversaciones de este grupo la estrategia no da resultados y la confrontación continua.

En cuanto a la otra estrategia recurrente, donde se busca comunicar al otro los deseos de no afectar, encontramos que se usa la disculpa como un recurso recurrente de esta estrategia. El primer ejemplo lo encontramos en la muestra 10 donde B utilizando un acto expresivo está tratando de comunicar sus deseos de no lastimarlo a través de las disculpas:

130. **A:** No lo hubieras hecho
131. **A:** O mejor aún aléjate de mi
132. **B:** si yo s equo me equivoque pero
133. **B:** ya me disculpe no lo he vuekltto a ahcer
134. **B:** y ya

- 135. B: no es uqe te este engañando ni nada
- 136. B: no puedo cambiar le pasado
- 137. B: creeme que me gustaría
- 138. B: pero hsta que eso se aposible
- 139. B: deberas acepta rrmis disculpas y dejarlo atrás
- 140. B: y concentrarte enc osas aun más importante
- 141. B: s

(M10/A-BI130-141)

En esta interacción se logra observar que B está utilizando varias intervenciones para llevar a cabo la estrategia y así poder demostrarle a A que sus intenciones nada tienen que ver con un AAI por lo que utiliza frases como “ya me disculpe”. Sin embargo, dentro de esta disculpa hay elementos descorteses como el querer que A acepte las condiciones que B le ha impuesto, como el olvidar las cosas, y por lo tanto la cortesía se ve minimizada.

También dentro de la muestra 12 podemos ver un ejemplo de esta estrategia en donde B, también con un acto expresivo, está pidiendo disculpas a A por sus acciones:

- 20. B: [01:37PM] Aún así preferiría hablar por telefono contigo.
- 21. B: [01:37PM] Y a la que le valió fue a ti
- 22. B: [01:38PM] Y perdóname amor pero es mi amiga y no se porque no te gusta, espero que lo entiendas algun día
- 23. A: [01:39PM] No, no lo voy a enteder.
- 24. A: [01:39PM] Así que...

(M12/A-BI20-24)

En este ejemplo B, con un acto expresivo y asertivo, busca que A entienda las razones de su comportamiento y al mismo tiempo espera que a través de las disculpas no encuentre ofensa alguna a su imagen, ya que no ha sido intencional de ninguna forma.

Vemos que el uso de cortesía negativa no es muy común en estas conversaciones dado que la descortesía es predominante e incluso cuando se está usando cortesía es para introducir formas descorteses, afectando así la imagen negativa de los participantes.

En cuanto a la descortesía enfocada en la imagen negativa, encontramos que es la estrategia que daña a la imagen más utilizada en este tipo de conversaciones. La descortesía negativa, como ya explicamos anteriormente, busca afectar la imagen negativa que se enfoca principalmente en la libertad de acción y en este tipo de conversaciones el conflicto está creado principalmente porque alguno de los participantes se siente amenazado por las acciones que el otro está haciendo, ya sea con él o con otras personas.

Por esta razón, las estrategias de descortesía negativa más utilizadas son aquellas que ponen en duda la credibilidad del otro y la asociación con aspectos negativos. Es importante especificar que la última estrategia, la de asociar al otro con aspectos negativos se encontró en mayor cantidad en las conversaciones que cuentan con un participante de un nivel de instrucción distinto al de nuestra delimitación, por lo tanto, no se hablará de eso sino de manera breve en el siguiente apartado. También hay un alto índice de ejemplos de estrategias que buscan amenazar al otro haciendo alusión a alguna acción perjudicial que pueda suceder y aquellas que muestran interacciones condescendientes para con el otro.

En cuanto a la primera estrategia, la que pone en duda la credibilidad del otro, encontramos que es un tema muy recurrente en las conversaciones dado que los problemas son generalmente relacionados con acciones del pasado que afectan la relación y por lo tanto esas acciones son prueba de que la credibilidad del otro no es del todo buena.

Un ejemplo de esto lo podemos ver en la muestra 9 en la siguiente interacción:

24. A: [9:34PM] Que fue lo que dijiste y me morí de risa?

25. A: [9:34PM] Pues estuvo cagada

26. A: [9:35PM] No mames B esque sigues en lo mismo

27. B: [9:35PM] Pues no se... Pero pusiste el psicólogo B

28. B: [9:35PM] Si por eso. Si te gustó dale like...Por mi

29. B: [9:35PM] A mi la verdad no me dio risa

(M9/A-BI24-29)

En la interacción 26 es claro que A, con un acto asertivo, está poniendo la credibilidad de B en juego al decirle que está actuando de la misma forma en la que ha actuado con anterioridad y de esta manera está creando un AAI provocativa. En

las siguientes interacciones vemos que, si bien B no contesta a las acusaciones, no se muestra contento con lo que A acaba de decir sobre él.

En el siguiente ejemplo en la muestra 10 se observa cómo A está poniendo en juego la credibilidad de B en dos ocasiones:

111. **A:** Me es muy molesto q digas q culpa tienes cuando bien sabes q si
112. **B:** deja de sacar eso que paso aahce dos años
113. **B:** no puedes estar reclamandome por eso siempre
114. **B:** siempre
115. **A:** Es el antecedente por el cual no confio en ti con ella
116. **A:** Y más si la defiendes
117. **A:** Así

(M10/A-BI111-117)

La primera muestra de descortesía negativa se da en la interacción 111 donde A con un acto directivo disfrazado de expresivo está pidiéndole a B que no finja que no sabe sus razones para ser culpable lo que nos indica que ya hubo alguna situación donde B mostró a A alguna acción que no le pareció adecuada y por eso la saca a relucir. En la interacción 115, por otro lado, A le dice claramente en un acto asertivo que tiene razones para no confiar en él dadas circunstancias previas, en este caso, según B, un incidente que ocurrió dos años atrás. Como vemos, el hecho de que la credibilidad de alguien y por lo tanto su imagen se vean en peligro, generalmente tiene que ver con circunstancias pasadas que hicieron que la confianza entre los participantes se viera afectada.

Otra estrategia que se utiliza frecuentemente en este tipo de conversaciones es la que utiliza el temor como medio de agresión al amenazar al otro haciendo alusión a alguna acción perjudicial que pueda suceder en el futuro. De esta estrategia tenemos ejemplos muy concretos como el encontrado en la muestra 11 donde A explícitamente está haciendo una interacción provocativa:

158. **A:** [01:41AM] No me contestes
159. **A:** [01:41AM] Ahora
160. **A:** [01:42AM] Yo lo vere con el tiempo
161. **A:** [01:43AM] Y JAMAS, JAMAS vuelvas a decirme que quiered terminar conmigo
162. **A:** [01:43AM] Jamas

163. B: [01:43AM] Bueno

164. A: [01:43AM] Por que me dare el tiro que no me atrevi a darme la última vez

(M11/A-BI158-164)

Resulta evidente que A está utilizando la amenaza en un acto directivo para impedir que B vuelva a mencionar un tema sensible para ella, en este caso terminar la relación. Sin embargo, la manera en la que está tratando de hacerlo reafirma el daño a la imagen negativa de B al impedirle ser libre de actuar como él quiera. La amenaza de A resulta alarmante porque no solamente está condicionando a B, sino que también está declarando que atentará con su integridad física si no se detiene lo que es al mismo tiempo un All provocativo y autoprovocativo al dañar la imagen del otro y la suya.

Otro ejemplo de esta estrategia, es el que se puede ver en la siguiente interacción de la muestra 12:

64. A: [05:06PM] No son celos B. Si sintiera celos o si fueran celos entonces sentiría de todos los ex con los que todavía te ves, con los cuales sales y a lo aún llevas a casa de tu tía. Pero no, no es eso. Algún día lo vas a entender y verás qué siento.

65. A: [05:06PM] Pero ya, no lo entiendes. Solo que algun día lo harás y ese día se te va a regresar.

66. B: [05:07PM] A regresar qué A?

(M12/A-BI64-66)

En este ejemplo vemos que en la interacción 64, A está dándole a B una explicación de lo que está sintiendo y su percepción de la situación a través de un acto asertivo. Sin embargo, esta explicación, que tiene un tono condescendiente, se ha dado porque para A, B no está entendiendo las razones de su enojo y como no encuentra manera de que esto quede claro a través de la explicación busca que B razone, pero lo hace a través de un acto comisivo la amenaza en un All en 65 donde le dice que la única forma en que lo entenderá será cuando se le regrese el daño que le ha hecho a A.

Finalmente, dentro de las estrategias de descortesía que no afectan a un tipo de imagen en específico tenemos, como lo mencionamos anteriormente, la ausencia de cortesía y la descortesía sarcástica. En el caso de las conversaciones del tipo 2, la ausencia de cortesía funciona como un elemento poco frecuente dado

que, en estas conversaciones al ser conflictos de mayor gravedad, los participantes utilizan principalmente estrategias de descortesía *per se*, por lo tanto, no parece relevante hacer un análisis exhaustivo de este tipo de descortesía.

Por otro lado, la descortesía sarcástica, como un mecanismo del lenguaje que se basa en utilizar elementos corteses dentro de un ámbito descortés da a los participantes la capacidad de hacer interacciones que simple vista no se puedan reprochar al estar utilizando estrategias de cortesía. Sin embargo, dentro del contexto descortés, este tipo de interacciones resaltan porque la insinceridad del participante resulta muy obvia y si se compara con interacciones anteriores, hasta incongruente, lo que pone en riesgo la imagen de quien lo está usando al ser descortés para con el otro. La descortesía sarcástica resulta siempre un All provocativo voluntario al buscar que el otro se sienta incómodo u ofendido con interacciones descorteses disfrazadas de cortesía.

En las conversaciones del tipo 2, a diferencia de las de tipo 1, se puede ver un mayor uso de la descortesía sarcástica porque, como comentamos anteriormente, el uso de esta estrategia no contribuye a mantener la imagen de los participantes, sino que por el contrario la daña y dado que en las conversaciones de tipo 2 el conflicto que se desarrolla es de mayor gravedad, los participantes no están buscando salvar su imagen sino defender su punto de vista como se mostrará en los siguientes ejemplos.

En la muestra 13, podemos ver el uso de la descortesía sarcástica en el siguiente intercambio de mensajes:

59. B: No lo vas a recuperar por falsa, mentirosa, pocos huevos, etc

60. A: Pues ahí está

61. B: Ah y por “olvidar” lo de X

62. A: Gracias por los cumplidos

(M13/A-BI59-62)

La interacción número 62 es donde se está dando el elemento sarcástico a través de un acto expresivo que, si bien no contribuye a aumentar el daño en la ya de por sí descortés conversación, sí hace notar que la forma en que A está sintiéndose ante los comentarios de B no es placentera. Vemos que B está siendo abierta y voluntariamente descortés con A sin importarles si está dañando su imagen

o la del otro, que en este caso son las dos; de esta manera, A le responde a B “gracias” y en una situación como esta lo menos que se esperaría es algún reproche ante tales ofensas, pero A utiliza la descortesía sarcástica para mostrar su enfado.

Otro ejemplo dentro de este tipo de conversaciones es el que se encuentra en la muestra 10:

102. A: No es justo

103. B: ¿que culpa tengo yo de los sueños?

104. B: pues ni le hablo ni iba a la escuela pero

105. B: no me pidas que olvide años de maistad

106. B: que estuvo ahí como cualquier otro amigo

107. B: y ya eso es todo

108. A: Si claro

(M10/A-BI102-108)

La respuesta de A para toda la explicación que da B respecto a su sentir, es sarcástica en cuanto a que está dando a entender que está de acuerdo con lo que B ha dicho, sin embargo, el contexto en el que está dicha tal interacción provoca que el mensaje se vuelva sarcástico al ser evidente que A no está conforme con la explicación de B. Incluso se podría decir que la forma en que se interpreta ese mensaje es que A está dañando la imagen de B en cuanto a que no toma como verdad lo que ha dicho, por lo tanto, lo tacha de mentiroso, lo que afecta seriamente la forma en que se está mostrando su imagen.

3.3.3 *Fenómenos sociales*

En cuanto a fenómenos que se pueden clasificar como sociales, encontramos dos: los que se relacionan con el sexo de los participantes y los que se relacionan con el nivel de instrucción de cada uno de ellos.

Los fenómenos encontrados a partir de la diferenciación del sexo de los participantes resultaron un descubrimiento muy interesante, debido a que se podría creer que dada la índole de las conversaciones ambas partes mantendrían el mismo tono en sus interacciones. Sin embargo, esto no fue así y se encontró un patrón distinto dependiendo del tipo de conversación que se trataba.

En las conversaciones del tipo 1, exceptuando la muestra 7 donde el fenómeno es contrario, encontramos que los hombres son los que causan el

malentendido por ausencia de cortesía o a veces por el uso de descortesía. Sin embargo, al sentir en peligro su imagen, son las mujeres las que crean más AAI o All para hacerle ver al hombre que se sienten ofendidas e incluso molestas por la situación. Debido a esto, los hombres recurren al uso de estrategias corteses para reparar el daño que se pudiera haber causado y de esta manera, a excepción de la muestra 5 en donde el malentendido queda sin resolverse al final, las demás conversaciones llegan a un acuerdo o a un trato cordial entre los participantes gracias a las estrategias de cortesía utilizadas por los hombres para remediar el daño que han hecho al provocar el malentendido.

Por otro lado, en las conversaciones del tipo 2 donde el conflicto va más allá de un malentendido, este es generalmente iniciado porque las mujeres tocan un tema sensible dentro de la relación y por lo tanto provocan AAI o All en mayor cantidad que los hombres, exceptuando las muestras 11 y 14 de las que hablaremos más adelante. Las muestras 12 y 13 resultan interesantes, dado que a pesar de que son parejas homosexuales, en este caso ambas compuestas por dos mujeres, encontramos que de las participantes una es la que crea los AAI o All mientras que la otra, si bien no deja de tratar de proteger su imagen con descortesía, también busca la reconciliación y por lo tanto hace uso de la cortesía. Este fenómeno resulta importante porque nos aventuramos a decir que podría ser un indicio de que no hay una relación entre la descortesía y el sexo de las personas, sino que el uso de la descortesía dentro de una discusión en parejas tiene más que ver con la percepción subjetiva de afectación ante un problema que devenga de situaciones pasadas, es decir, el que se siente más agraviado es el que recurre más a los AAI o All. Sin embargo, esto sería interesante trasladarlo a una investigación que se enfoque específicamente a eso, y así lograr hacer un análisis exhaustivo de los fenómenos que se pueden dar a partir de esta característica y lo que ello puede denotar a nivel psicológico o social.

Para terminar con los fenómenos sociales, están las conversaciones que cuentan con un participante que tiene un nivel de instrucción diferente al establecido dentro de la delimitación del corpus. Este fenómeno se presenta únicamente en cuatro conversaciones donde en total son tres participantes de nivel de instrucción medio y sólo uno de nivel de instrucción bajo, por lo que son minoría dentro del

corpus. Sin embargo, a pesar de ser minoría y de no ser tomados en cuenta para el análisis que incumbe a esta investigación, nos parece muy interesante mencionar el tipo de fenómeno que se presenta en estas conversaciones.

Con únicamente cuatro participantes que forman parte de un nivel de instrucción distinto, encontramos que hay dos en cada tipo de conversación. De las conversaciones de tipo 1, la muestra 3 tiene un participante masculino de nivel de instrucción bajo y es él quien causa el malentendido, así como también es quien hace más uso de la descortesía dentro de la conversación creando AAI. Por otro lado, en la muestra 4 encontramos a un participante masculino con nivel de instrucción medio que, si bien utiliza estrategias descorteses, no tiene una diferencia significativa en comparación con la otra participante con nivel alto.

Es, en cambio, en las conversaciones de tipo 2 donde se puede ver una mayor diferencia en las conversaciones que contienen un participante de un nivel de instrucción distinto. En un principio, podemos decir que estas conversaciones con participantes de niveles de instrucción más bajos son las más agresivas de las catorce totales. Nos atrevemos a afirmar esto debido a que, del total de conversaciones, estas dos son aquellas en donde la imagen, positiva y negativa, es más gravemente dañada y los AAI y AII son mucho más notorios. Además, a diferencia de las demás conversaciones de este grupo donde las mujeres son las principales causantes del conflicto y las más descorteses, en estas dos muestras son los hombres quienes, además de poseer el nivel de instrucción distinto, también hacen más uso de la descortesía.

La primera muestra que presenta esta diferencia es la 11 donde encontramos un participante masculino de nivel de instrucción medio que es quien resulta el más agresivo de la conversación. Este participante hace uso de muchas más estrategias de descortesía que las que resultan más frecuentes en las demás conversaciones creando graves AII, entre ellas la condescendencia, ridiculizar al otro y también hace uso de la amenaza. Sin embargo, a pesar de esto, con el avance de la conversación y el uso de estrategias de cortesía, logra dar un giro inesperado en donde los participantes se reconcilian.

La segunda muestra es la 14, que cabe resaltar es la más agresiva dentro de todas las conversaciones, cuenta con un participante masculino de nivel de

instrucción medio y que de la misma manera que en la conversación 11, es el más agresivo dentro de la conversación y es quien inicia el conflicto. Este participante es quien hace más uso de la descortesía y de los All y como mencionamos anteriormente, una de las estrategias de descortesía negativa más utilizada es la asociación con aspectos negativos y es en esta muestra principalmente donde podemos encontrar más ejemplos de esta estrategia. También este participante en específico utiliza ampliamente la descortesía sarcástica para burlarse de la otra participante y de esta manera dañar su imagen sin utilizar estrategias de descortesía. Nos parece interesante recalcar que, para las interacciones con descortesía sarcástica, este participante recurría al uso de elementos intratextuales como los emojis para que funcionen como marcadores del discurso y de esta manera su sarcasmo sea disfrazado como cortesía, cosa que podemos observar en el siguiente ejemplo en la interacción 223:

221. A: [09:36AM] Te estoy diciendo que no quiero que sea aso.

222. A: [09:36AM] Y la neta, suena como amenaza.

223. B: [09:36AM] Tuviste mucho tiempo para tratar de arreglar eso 😊

(M14/A-BI221-223)

En ambas conversaciones estos participantes utilizan estrategias de descortesía positiva que principalmente buscan ofender la personalidad del otro, en este caso aquellos que utilizan disfemismos como “Como andabas de culera” (M14/BI123) y también hacen uso de la descortesía sarcástica de manera frecuente.

Como vemos, estas conversaciones resultan más problemáticas que las otras conversaciones de su tipo y resulta inquietante que el cambio de nivel de instrucción pueda provocar también un cambio en las conductas corteses y descorteses que se puedan dar en una conversación de este tipo, ya que pareciera que estos dos participantes se valen de los recursos que proveen las conversaciones de texto por internet para hacer más explícitas sus intenciones de dañar la imagen del otro. Un ejemplo de esto lo vemos en la muestra 14 donde la participante A le pregunta a B si la “bloqueó” para que así evitara recibir mensajes, mientras que en la conversación 7 vemos que B utiliza emojis para remarcar la burla en sus mensajes sarcásticos durante la conversación.

Sin embargo, al igual que con los fenómenos encontrados a partir del sexo de los participantes, esto es únicamente una pequeña muestra de lo que podría ser una investigación más profunda y que dejaremos para otra investigación.

Conclusiones

A través del análisis de nuevas formas de comunicación, podemos obtener resultados que plantean información valiosa para el futuro de la lingüística aplicada en medios como la conversación escrita en línea. Nuestro trabajo partió de la pregunta de investigación que busca conocer la manera en que se ve afectada la imagen a través de actos amenazantes en situaciones de conflicto en conversaciones de parejas de jóvenes adultos de entre 20 y 34 años. Al inicio de este trabajo se planteó que la causa del conflicto en las conversaciones estaba relacionada con el grado de afectación de la imagen de los participantes y después de haber llevado a cabo el análisis previo, los resultados obtenidos nos dicen que en efecto el grado de afectación tiene mucho que ver con el grado de afectación de la imagen de los participantes.

Para poder llevar a cabo el análisis a partir del grado de afectación, nos vimos en la necesidad de crear una tipología del conflicto que surge a partir del nivel de disentimiento en la conversación, lo que nos dejó con dos tipos de conversación: el tipo 1 que corresponde al tipo de conflicto que se origina a partir de un malentendido que se debe a una confusión en la interpretación, léase un sobreentendido, de algún mensaje dentro de las interacciones y que además es identificable claramente dentro de la conversación; el tipo 2 que corresponde a un tipo de conflicto de mayor gravedad en donde el origen del conflicto se produce principalmente por una situación ajena a la conversación, por lo tanto, no es identificable dentro de ella, y esta solo sirve como un medio para expresar el disentimiento de los participantes respecto a dicho conflicto.

Esto quiere decir que las conversaciones catalogadas dentro del tipo 1, al estar fundamentadas principalmente en malentendidos crean situaciones donde el daño a la imagen de los participantes es menor, además de que estos en su mayoría buscan la resolución del conflicto para que su relación no se vea afectada por la situación incluso exponiendo la imagen propia para encontrar un punto medio y que se solucione el conflicto. Por otro lado, en las conversaciones del tipo 2 donde el origen del conflicto está fundamentado en situaciones más graves para la relación

de los participantes, el daño que tiene la imagen de estos es mucho más grave y el uso de estrategias que buscan la resolución de este conflicto son mínimas a comparación con las de tipo 1.

A partir de los resultados notamos que el uso de actos corteses o descorteses tiene mucho que ver con el grado de expectativa que los participantes tienen respecto a la relación. Aquellos que buscan salvar la relación hacen mayor uso de la cortesía lingüística, dígame la mayoría de las conversaciones de tipo 1; aquellos que le están dando un mayor valor al conflicto, usan principalmente actos descorteses, como en las conversaciones de tipo 2. Las estrategias utilizadas revelan el grado de respeto que hay en la relación y la forma en que se trate o no de resolver el conflicto tiene mucho que ver también con la forma en que cada pareja ha construido su relación a través del poder que tiene cada uno.

Respecto al uso de la cortesía y la descortesía dentro de nuestro corpus, nos parece interesante destacar que dentro de los distintos niveles de la lengua, en el nivel sintáctico pudimos encontrar ciertas particularidades en las estructuras que se utilizan para hacer uso de la cortesía o la descortesía. Si bien se pensaría que la sintaxis no se ve afectada por el uso de estas estrategias para cuidar la imagen, existe una normalización en las frases que se utilizan dentro de la cortesía, es decir, una frase que es cortés es identificable como “perdón” [(M2/AI34), (M6/BI15), entre otros] que busca disculparse o un simple “si quieres..” [(M2/AI66), (M8/AI9), (M14/AI164)] que cede el poder al otro. El uso de la cortesía por lo general resulta ser breve, ya que hay un pacto cultural en el que todos saben que lo que se dijo es cortés, por lo que no necesita de mucha explicación.

Por otro lado, en la descortesía encontramos que no existe un seguimiento de estructuras en la sintaxis. Esto quiere decir que para hacer uso de la descortesía los participantes se valen de cualquier recurso que les parezca mejor al no existir una convención como con las formas de cortesía. Por esta razón, las interacciones descorteses por lo general tienden a utilizar oraciones más largas [“y no la defiendo a ella defiendo mi derecho a hacer lo que yo quiera” (M10//BI125)] y que a veces incluyen más adjetivos de los comunes [“Eres una mentirosa, el hecho de que quieras ayudar no te quita lo mentirosa y desleal” (M13/BI39)]. Vemos que, aunque no se pensara que la cortesía y descortesía influyen en la sintaxis de las

conversaciones, resulta que tal vez sí lo hagan, sin embargo, al no ser este el tema de nuestra investigación no lo hemos tratado con profundidad. A pesar de esto nos parece que es un tema interesante del que pueden obtenerse resultados enriquecedores para el campo de la cortesía lingüística en futuras investigaciones.

Siguiendo con los planteamientos que se hicieron previos al análisis, además de la hipótesis principal, el trabajo se vio guiado por un corpus hipotético donde se planteó que: a) la imagen del agresor se ve mayormente afectada en conversaciones en donde la causa de conflicto es grave y el agresor pone su imagen en riesgo exponiéndose con el propósito de justificar su agresión, b) en situaciones de conflicto menores, el agredido expone su imagen con el propósito de arreglar el problema y, finalmente, c) en situaciones de conflicto graves, la imagen negativa de la mujer se ve mayormente afectada que la del hombre.

Sobre la primera hipótesis encontramos que se cumple, dado que las conversaciones donde la causa del conflicto es grave, quien daña más la imagen del otro a través de la descortesía negativa está también dañando su imagen propia al hacer interacciones altamente agresivas para con el otro. La imagen que tenemos ante los demás no está únicamente determinada por lo bueno que decimos a los demás, sino que cualquier cosa negativa que se mencione sobre alguien afecta directamente a quien lo ha dicho porque se tomará como una persona agresiva o juiciosa, dependiendo de aquello que se diga. En el caso de las conversaciones de tipo 2, los agresores hacen ofensas altamente descorteses lo que daña gravemente su imagen al tratar de dañar al otro.

En cuanto a la segunda hipótesis, se encontró también que se cumple en nuestro corpus, ya que en las conversaciones de tipo 1 en donde el conflicto es menor hay principalmente uso de cortesía negativa y esta es utilizada por aquellos que han hecho la interacción que se ha malinterpretado. Si bien la cortesía negativa está siendo utilizada para que quién malinterpretó el mensaje no sienta que su imagen está siendo atacada, está también exponiendo la imagen de quien trata de evitar el daño a que el ofendido no tome a bien la cortesía y en lugar de llegar a la reconciliación se acrecenté el problema volviéndose una conversación descortés.

Finalmente, la última hipótesis se vio confirmada en las conversaciones del tipo 2 donde los participantes de niveles de instrucción distintos al establecido en la

delimitación del corpus hicieron gran uso de estrategias de descortesía positiva y negativa principalmente para agredir a las mujeres de manera deliberada y sin intenciones de utilizar estrategias reparadoras de la imagen. Estos fenómenos dan mucho de qué hablar ya que, vistos desde una perspectiva social se puede estudiar cómo es que la violencia de género hacia la mujer que hoy en día es tan predominante y una de las principales causas de crímenes graves como los feminicidios empieza desde conflictos como los mostrados en este corpus.

Una de las particularidades de esta investigación es el medio de transmisión en el que se desarrollan las conversaciones, a través de interfaces en línea que a diferencia de la conversación cara a cara tiene implicaciones propias. En medios escritos como este, la permanencia de los mensajes y la capacidad de edición que en la vida real no se puede tener resultan tanto benéficos como perjudiciales para este tipo de conversaciones: siempre se puede volver a lo que se ha dicho en una conversación, incluso se puede usar como prueba en futuros conflictos cosa que sucede en estas conversaciones donde los participantes hablan de conversaciones pasadas plasmadas en texto. Por otro lado, también, con las nuevas actualizaciones de las aplicaciones como Whatsapp, es posible eliminar mensajes antes de que los destinatarios los lean, lo que permite borrar cualquier evidencia de que se ha dañado la imagen del otro o la propia. Nos parece importante destacar que si bien para entender las conversaciones dentro de un medio escrito muchas veces es necesario el contexto en el que sucede, para esta investigación, si bien se conoce el contexto, no se retomó al momento del análisis, únicamente se tiene en cuenta como parte de la conversación.

Otra de las características específicas que pudimos ver en este medio son los errores dactilográficos que de acuerdo al contexto de estas conversaciones pueden denotar el enojo de la persona y su necesidad por escribir rápidamente para probar su punto, así como también el uso de distintas interacciones o una sola para enviar el mensaje. El hecho de que se envíen los mensajes en más de una interacción y que no sea en una sola, podría indicar que el participante en cuestión busca que su turno no se vea interrumpido y que está tratando de contestar los mensajes a gran velocidad sin pensar tanto en lo que está diciendo. Por otro lado, aquellos mensajes que se concentran en una sola intervención y en un mismo párrafo tienden a ser

intervenciones más pensadas en donde el participante se ha tomado el tiempo suficiente para analizar su respuesta y editar cualquier posible error que pudiera provocar una reacción mala causando daños en las imágenes de ambos participantes.

Asimismo, el uso de la cortesía y descortesía lingüística en este medio tiende a convertirse en algo mucho más complejo que el uso de las estrategias cara a cara. En un principio, las interacciones corteses en ciertos contextos de las conversaciones pueden malinterpretarse como sarcásticas independientemente de si lo son o no, dado que la entonación de una interacción cortés que en una conversación cara a cara podría ser fácilmente diferenciable de, por el contrario una intervención que se sirve de la cortesía utilizada de manera sarcástica, se pierde en las conversaciones escritas al no existir elementos extralingüísticos que la acompañan. Por el contrario, todo uso de descortesía resulta provocativa y mayormente voluntaria, y a veces cuando es involuntaria, por el contexto de la conversación textual se puede interpretar como voluntaria. Toda la descortesía en la red se ve como un ataque debido a la sobreinterpretación que se da en los mensajes, un contexto hostil siempre va a predisponer a los participantes a asumir lo peor de los mensajes que se estén enviando incluso cuando estos no sean malintencionados.

A propósito de los resultados encontrados a partir de los fenómenos sociales, tenemos que decir que el polimorfismo que se puede notar en las formas idiomáticas de la Ciudad de México mencionado por Lope Blanch¹⁹⁸ se puede notar en las construcciones de las conversaciones y en los distintos usos y variantes que presentan las interacciones, a pesar de que son en su mayoría participantes de habla culta y por lo tanto de un nivel de instrucción alto, se esperaría un registro alto que muestre amplio vocabulario. Sin embargo, el contexto tan personal que hay entre los participantes propicia naturalidad en la forma en que interactúan, dando como resultado una interacción polimórfica en su registro con el uso de palabras que no se verían en contextos más serios. A pesar de esto, hay muchos aspectos de la norma culta que deberían darse por entendidos en los participantes,

¹⁹⁸ J. M. Lope Blanch, "Fisionomía...", p. 121.

como la ortografía o el uso de ciertas palabras que no se ven aplicadas en algunos casos del corpus, aunque nuevamente esto podría deberse al medio de transmisión en el que se dan las conversaciones.

En cuanto a los resultados que se encontraron a partir del sexo de los participantes, en general las mujeres siempre son las que crean los AAI o AII, solo que en las conversaciones de tipo 1 estos comienzan porque el hombre ha empezado el malentendido, mientras que en las del tipo 2 inicia porque son ellas mismas quién comienzan el disentimiento o pelea. Algo que es importante mencionar es que independientemente de quién sea el que inicia la pelea en ambos tipos de conversación, no tiene relación con quién es el que es más descortés durante el conflicto, al contrario, tiene que ver con una percepción subjetiva de quién es el que se siente más agraviado y esto se convierte en un juego entre ambos participantes donde se afecta la imagen del otro para que no se vea afectada la propia.

Podemos decir que los resultados obtenidos de este análisis nos demuestran que las nuevas formas de comunicación crean situaciones que predisponen a los participantes, independientemente de su sexo o nivel de instrucción, a dejar de lado formas corteses acostumbradas en las conversaciones cara a cara, dado que la interfaz les permite ser más abiertos y directos con temas que serían difíciles de tratar en un contexto físico. Esta libertad crea un ambiente propicio para que la imagen de los participantes se vea fácilmente dañada, aun si el daño se hace voluntaria o involuntariamente.

A lo largo de la investigación se pudo ver que en la mayoría de los trabajos de investigación hechos sobre el estudio de la imagen a través de estrategias de cortesía y descortesía lingüística en medios escritos como este se utiliza toda la teoría pensada para analizar conversaciones cara a cara. Sin embargo, a pesar de que la mayoría de los aspectos y métodos que estas teorías plantean son aplicables a análisis de este tipo hay ciertos aspectos que se ven desplazados por falta de mayor investigación. Es por esta razón que nos dimos la tarea de proponer una definición de conversación en la que se puedan incluir este tipo de interacciones, ya que si bien comparten características propias de las conversaciones cara a cara,

hay ciertos aspectos que necesitan ser adaptados para que puedan ajustarse como el carácter oral o la inmediatez.

Las estrategias de descortesía y cortesía lingüística en un medio en línea resultan un área importante a explorar dado que, si bien es posible utilizar las mismas que se utilizan en conversaciones cara a cara, a veces resulta complejo determinar si se están usando de manera deliberada o es solo debido a la sobreinterpretación que este medio predispone. También, los diversos recursos que se pueden utilizar durante estas conversaciones, dígase imágenes, notas de voz, distintas alteraciones tipográficas como el uso de mayúsculas o los emojis, dan a las interacciones tonos distintos que, a pesar de que buscan sustituir ciertos elementos paratextuales de la conversación cara a cara, no siempre se logra exitosamente.

Las conversaciones cara a cara dan al investigador pistas sobre lo que los participantes están tratando de decir, como la entonación o el lenguaje corporal, pero en las conversaciones escritas la interpretación de los mensajes está basada únicamente en la forma que los mismos participantes lo han interpretado y por el contexto. El investigador no tiene manera de determinar si una interacción fue sarcástica o no porque al igual que el participante que la recibe no tiene más recursos interpretativos que el mensaje que está leyendo.

De esta manera, plantear un modelo de análisis que, si bien parta de los modelos para analizar conversaciones cara a cara, pero que agregue nuevos elementos que permita analizar aquellas partes que son particulares de la conversación escrita resulta imprescindible ya que las conversaciones escritas están tomando más importancia dentro de los principales medios de comunicación del día a día. En nuestra investigación tuvimos que valernos de conceptos sociolingüísticos para sustentar y completar las ideas planteadas desde la pragmalingüística, lo que demuestra que unir estas dos disciplinas puede ser un inicio para llegar a modelos de análisis que ayuden a sustentar trabajos de investigación de este tipo.

La comunicación a través de conversaciones escritas es un medio que se utiliza con mucha más frecuencia y la forma en que esto ha afectado las relaciones hace que sea relevante el estudio de la lengua y su uso dentro de ellas. En México, los

estudios de caso resultan muy pocos y la mayoría de las investigaciones de este tipo se han hecho en participantes de habla inglesa o con español de España, por lo que incursionar en proyectos como este donde se estudie el español de México puede ayudar no solamente a conocer más las formas lingüísticas que se usan en el país, sino también las repercusiones que el lenguaje tiene en la cultura mexicana.

Con todo, este trabajo es apenas una investigación focalizada a cierto sector con un determinado nivel de instrucción, grupo etario y zona geográfica, por lo que solo ha sido un vistazo mínimo de lo mucho que podría obtenerse en este tipo de análisis si se extendiera no solamente a distintos niveles de instrucción, a grupos de distintas edades o de diferentes zonas, sino también a situaciones donde no haya un conflicto, incluso que sean conversaciones amorosas para observar cómo se afecta la imagen de esos grupos en interacciones donde el contexto resulta agradable para los participantes.

De la misma manera, también refleja la necesidad de extender este tipo de análisis no solamente desde el punto de pragmático sino también del sociolingüístico para observar los fenómenos que ocurren dentro de las conversaciones escritas y así ayudar a estudiar la forma en que nos relacionamos a partir de nuestra intimidad y aquello que se nos ha enseñado socialmente. Más allá del punto de vista lingüístico un análisis de este tipo también puede ayudar en ámbitos sociales identificando las prácticas agresivas que se llevan a cabo en interacciones como estas para poder corregir los niveles de violencia que nacen desde la conversación hasta materializarse en situaciones mucho más graves y alarmantes.

Esta investigación nos deja en claro que la forma en que nos comunicamos con los demás no será interpretada como nosotros queremos todo el tiempo y que acciones que se pesarían como algo común, como decir la verdad, no siempre serán tomadas como un acto cortés. La actuación lingüística no es únicamente la manera en la que nos comunicamos, es también una herramienta que a partir de cómo es utilizada puede ser tan importante que construirá o destruirá la relaciones con las personas que nos rodean.

ANEXO

MUESTRA 1

TIPOLOGÍA DEL CONFLICTO		Tipo 1
DATOS SOBRE EL INFORMANTE A		
Sexo: M	Edad: 23	
Lugar de origen: Ciudad de México	Nivel de instrucción: Alto	
DATOS SOBRE EL INFORMANTE B		
Sexo: H	Edad: 22	
Lugar de origen: Ciudad de México	Nivel de instrucción: Alto	

CONTEXTO: La conversación empieza por la mañana, ambos participantes están en sus casas. Están planeando un paseo en donde A necesita saber sobre algunas cosas que van a llevar. Pasan 12 horas entre el último mensaje de A y el último mensaje de B.

1. A: [09:05AM] Oye entonces ya no vamos a pasar por el colchón?
2. A: [09:05AM] No
3. B: [09:05AM] Pues no creo
4. B: [09:05AM] Vic no creo que quiera 😊
5. A: [09:06AM] Y a que hora se va tu papá hoy?
6. B: [09:06AM] Te puedes traer las llaves de tizayuca?
7. B: [09:06AM] Pues creo que como a las 12
8. A: [09:06AM] Y si yo le digo a V?
9. A: [09:06AM] O quien te dijo que no?
10. B: [09:07AM] Vic me dijo que no
11. B: [09:07AM] Que ta había camas y no sé qué
12. B: [09:07AM] Pues llévatelas y ya lo convencemos al rato jaja
13. A: [09:07AM] Y le dijiste que si para todos?
14. A: [09:07AM] Pues deja le aviso a mi mamá
15. B: [09:08AM] [responde a "Y le dijiste que si para todos?"] Cómo? Jaja
16. B: [09:08AM] Me no entender
17. A: [09:08AM] Que si había camas para todos
18. B: [09:08AM] Aaah no
19. B: [09:09AM] Me dijo que en una mis papás en otra Jess y Damián y en otra tú
20. B: [09:09AM] Y él y yo en el piso
21. B: [09:09AM] u.u jaja
22. A: [09:09AM] Mmm
23. B: [09:09AM] Pero pues ya con el colchón la cosa cambiaría no?
24. A: [09:09AM] Y él? Jajaj
25. B: [09:10AM] En el piso jaja qué no me lees? Xd
26. A: [09:24AM] 😡😡😡😡
27. A: [09:24AM] No me contestes asi
28. A: [09:24AM] Aparte fíjate en lo que escribes!
29. A: [09:26AM] Ya me voy
30. A: [09:26AM] No me pude comunicar con mi tía Y
31. A: [09:26AM] No conseguí la perforadora
32. B: [09:45AM] Con cuidado amor
33. B: [10:02AM] No pretendía decir algo malo
34. B: [10:02AM] Te amo

- 35. B: [10:02AM] En realidad era de broma
- 36. B: [10:03AM] No te preocups por la perforadora
- 37. A: [10:00PM] U.u

MUESTRA 2

TIPOLOGÍA DEL CONFLICTO	Tipo 1
DATOS SOBRE EL INFORMANTE A	
Sexo: M	Edad: 22
Lugar de origen: Ciudad de México	Nivel de instrucción: Alto
DATOS SOBRE EL INFORMANTE B	
Sexo: H	Edad: 20
Lugar de origen: Zona Metropolitana (Tultitlán)	Nivel de instrucción: Alto

CONTEXTO: La conversación se desarrolla en la noche, ambos participantes están en sus casas. B quiere conseguir información sobre las clases a las que está inscrita A en la universidad.

*La hora en que se enviaron los mensajes es omitida al no presentarse en los originales.

1. B: Hola de nuevo.
2. B: Es que andaba en un dilema, por eso quería marcarte, además... De que quería mostrarte algo, pero pues ni modos... Jeje
3. B: Pero antes quería preguntarte algo
4. B: ¿En qué clases dijiste que a lo mejor y no estabas con ninguno de tus amigos?
5. A: Hola
6. A: ¿En qué dilema?
7. ¿Qué querías mostrarme?
8. A: Ammm no sé, ya se me olvidó 😊
9. B: Ummta
10. B: Jajaja
11. B: Has memoria
12. B: 😊
13. A: Déjame ver
14. A: Pero tendrás que esperar
15. B: No problem.
16. B: 😊
17. A: Entonces
18. A: ¿Cuál es el dilema?
19. A: ¿Qué me querías mostrar?
20. B: Sorry. Será para la próxima que me escuches. 😊
21. B: Te comento mi dilema más adelante
22. B: El otro no.
23. A: 😊
24. A: Mmmmmmm
25. B: 😊
26. A: No ando de buen humor
27. A: Prefiero hablar contigo otro día
28. A: No quiero ser grosera
29. B: Mmmm

30. B: Ahora por qué?
31. B: 😞
32. A: Son mis cosas
33. A: Por favor
34. A: No quiero ser grosera
35. A: Te pedí en buen plan que me comentaras
36. A: Si no me quieres comentar, okey
37. B: No te pongas así.
38. B: No lo hacía en ese plan.
39. B: Te comentaré.
40. B: Pero...
41. B: Solo me podrías decir algo con sinceridad?
42. B: Pff...
43. B: Estaba viendo más horarios y andaba viendo si meterme en tales materias o no. Y pensé que en una podría quedar contigo si tú quisieras... Porque me gustaría estar contigo, acompañarte, y poder estudiar juntos.
44. B: La otra quería pasarte unas fotos mías.
45. B: No te pongas así. Yo solo quiero que estés bien.
46. B: Lo menos que quiero es hacerte sentir peor.
47. A: Qué te contesto con sinceridad?
48. A: No fue mi intención constestarte mal
49. A: Perdón
50. A: Sí, Te dije que me esperaras tantito
51. A: Creo que con Y y en remuneración con R J
52. B: ¿Yo tengo que ver con que estés así, Bonita ?
53. B: La otra...
54. B: Te gustaría que estuviéramos juntos en una de esas?
55. B: Sabes que te quiero bastante. Y que para mí estas incluida en mi pasado, presente y mi futuro. Sería muy padre que estuviera en una clase contigo en este pequeño camino que llamamos semestre.
56. A: Lo sé, pero todavía te pones en tus moños
57. A: No me querías decir y me das largas
58. A: No sé 😊
59. A: Ammm estaría bien en la de sector social
60. B: En esa estaré con otro, Je
61. B: Disculpa.
62. A: 😊
63. A: Ntp
64. B: En la otra andaba viendo si me metía con ese.
65. B: Pero no me contestaste lo primero...
66. A: Oh! Si quieres n_n
67. A: ¿Qué?
68. A: Me puedes volver a preguntar?
69. B: ¿Yo tengo que ver con que estés así, A?
70. B: Please , sé sincera.
71. A: Si te respondí
72. A: No me desquité contigo

73. B: Pero antes de eso
74. A: Pero me molestó que no me querías decir
75. A: Me andabas dando largas
76. A: No, es otra onda por la que ando molesta
77. B: Ok ok.
78. B: Solo una cosa más...
79. B: Te puedo hacer una pregunta algo personal? 😊
80. A: Disculpa si te hice enojar
81. B: No tiene que ver con tus broncas
82. A: Okey
83. A: Gracias por no meterte
84. A: Lo agradezco bastante
85. A: Dime
86. B: ¿En verdad me quieres como para estar contigo todo este semestre?
87. B: Jaja. Sorry si es raro
88. A: ¿Cómo?
89. A: ¿Te da miedo que a mitad del semestre no quiera estar contigo?
90. B: No, hermosa
91. A: ¿Entonces?
92. A: Me gustaría entender
93. B: Yo estoy seguro de lo que quiero.
94. B: ¿Tú estás segura?
95. A: ¿Por qué la pregunta, B?
96. B: No más... 😊
97. A: Ajá
98. A: Nada se pregunta por "no más"
99. A: Si lo sabré yo
100. A: 😊
101. B: Jaja como?
102. A: Dime el porqué de esa pregunta
103. B: La neta...
104. A: No surgió de la nada
105. B: Yo te he dicho mucho de lo que siento...
106. B: Pero casi no he escuchado ni leído lo que tú corazón siente por mí
107. B: 😊
108. A: ¡Ay, B!
109. B: Solo recuerdo lo de tu soledad.
110. B: Jaja.
111. A: Eres bien intenso
112. A: Disculpa si no te he dicho nada
113. B: No lo soy. Cx
114. A: Perdón
115. A: Sí, lo eres
116. A: Agradezco mucho que no seas de loa que se enoja cuando no contesto
117. A: Pero no tengas esas marañas
118. B: Es decir???
119. B: Je .

120. B: Lo sé.
121. B: Pero en esta ocasión me gustaría saberlo.
122. B: 😊
123. A: Perdón, B.
124. A: Sí te he dicho lo que siento por ti
125. A: A mi manera
126. A: No te he escrito, eso lo sé
127. A: Pero tú deberías saber lo que siento por ti así como yo sé lo que sientes por mí
128. B: Tan solo quería escucharlo con palabras, mujer 😊
129. B: Leerlo*
130. B: Pero ok. No te insisto más.
131. B: Está bien.
132. B: 😊
133. A: No es por mala onda, pero me hice esa pregunta en un momento inadecuado
134. A: Perdón
135. A: 🤔
136. A: 😞
137. B: Ya.
138. A: La caquita fue error
139. A: Mmmmm
140. B: Jaja
141. B: Ok

MUESTRA 3

TIPOLOGÍA DEL CONFLICTO	Tipo 1
DATOS SOBRE EL INFORMANTE A	
Sexo: M	Edad: 21
Lugar de origen: Zona Metropolitana (Coacalco)	Nivel de instrucción: Alto
DATOS SOBRE EL INFORMANTE B	
Sexo: H	Edad: 29
Lugar de origen: Zona Metropolitana (Coacalco)	Nivel de instrucción: Bajo

CONTEXTO: La conversación se desarrolla a lo largo del día, empieza por la tarde y concluye en la noche, ambos participantes están en sus casas. B quiere información sobre unos datos que A tiene, A aprovecha para hablar de otros temas.

1. B: [4:09PM] Oie me podrías volver a pasar el link
2. B: [4:09PM] Y tu correo
3. B: [4:09PM] Para el modem
4. A: [4:09PM] Si
5. B: [4:09PM] Por favor
6. B: [4:10PM] Y haber si le puedo quitar tu correo
7. A: [4:10PM] Esperame
8. A: [4:11PM] [link]
9. A: [4:11PM] [correo electrónico]
10. A: [4:13PM] De cambiar el correo ya sería al entrar que lo cheques
11. B: [4:22PM] Gracias
12. A: [4:23PM] Si de nada
13. A: [4:23PM] Oye un favor
14. B: [4:23PM] Q
15. A: [4:23PM] Le puedes decir a tu papá que ya vi a mi vecina y me dijo que ahorita no tiene dinero
16. B: [4:23PM] Si gracias
17. A: [4:24PM] Hubo problemas en la cisterna y ella tuvo que poner porque se encarga de eso
18. B: [4:24PM] Si A
19. B: [4:24PM] Yo le digo
20. A: [4:24PM] Para eso te llamaba no para dar lata ok
21. Gracias
22. B: [4:24PM] Sale
23. A: [4:24PM] Ok
24. A: [4:25PM] Ciudate bye

25. A: [9:46PM] Bueno no me digas nada si no quieres
26. A: [9:46PM] Sólo no la riegues y cuidate
27. A: [9:58PM] Por fa B
Tu no eres así
28. A: [9:58PM] 😊 😊

29. B: [9:59PM] Porfa que?
30. B: [9:59PM] Si yo soy asi
31. B: [10:00PM] Yo lo quiero asi
32. B: [10:00PM] Y así sera
33. A: [10:00PM] Ok
34. A: [10:00PM] Sólo dije no la riegues
35. A: [10:00PM] Pero si... Tú sabes lo que haces
36. B: [10:00PM] Yo sé que hacer
37. B: [10:00PM] Y si la riego yo sé que pedo
38. B: [10:01PM] No necesito de nadie para saber lo que está bien y no
39. A: [10:01PM] Ok
40. A: [10:01PM] Cuidate y que estes bien
41. B: [10:01PM] Sale
42. A: [10:01PM] Ok

MUESTRA 4

TIPOLOGÍA DEL CONFLICTO		Tipo 1
DATOS SOBRE EL INFORMANTE A		
Sexo: M	Edad: 22	
Lugar de origen: Ciudad de México	Nivel de instrucción: Alto	
DATOS SOBRE EL INFORMANTE B		
Sexo: H	Edad: 24	
Lugar de origen: Zona Metropolitana (Naucalpan)	Nivel de instrucción: Medio	

CONTEXTO: La conversación se da por la tarde, A está en la universidad y B en el trabajo. Están poniéndose de acuerdo para saber a qué hora se verán para comer juntos.

1. **B:** [01:33PM] Que va a pasar?
2. **A:** [01:35PM] no quería complicarte el día y de a ver sabido no hubiera faltado hoy al tribunal y dos, si lo decías por el dinero yo no quiero comer, así que no te voy a generar otro gawto
3. **B:** [01:36PM] No no lo decia por el dinero ni por nada y no es que me complicaras el dia yo queria ver que era lo mejor para los dos pero tu no sabias que decir y todavia te dije que te eveia en una hora
4. **B:** [01:37PM] Ynno se te pusiste muy grosera
5. **A:** [01:40PM] no lo decias en mal plan pero lo demuestras, y si tus planes van a cambiar al salirte a las 2 a comer no te salgas a esa hora
6. **B:** [01:41PM] Que demostraba??? Te seguia hablanfo bien y no es que yo tenga algun plan ni nada tengo que hacerny asi pero dije si viene no me importa y me salgo nada mas
7. **B:** [01:42PM] Yo no se que te demostre si te dstaba hablando bien
8. **A:** [01:43PM] ya no sé si es buena idea ir
9. **B:** [01:43PM] Por que no respondes???
10. **B:** [01:44PM] Por que me hablas así?
11. **B:** [01:44PM] Yo te hablaba bien y parece que te dije also super malo para ahe ahora digas eso
12. **A:** [01:48PM] Cada quien ve las cosas como es, no como son, pero bueno... me avisas a qué hora te vas a salir
13. **B:** [01:48PM] Que haces que no me dices nada de lo que te pregunto
14. **A:** [01:49PM] Mi tarea
15. **B:** [01:50PM] Ah, habla claro A
16. **A:** [01:50PM] ya te dije que me avisas a qué hora te vas a salir
17. **B:** [01:50PM] Que va a pasar
18. **B:** [01:51PM] Ya casi son las 2 de la tarde
19. **B:** [01:52PM] A que hora quieres que te avise que me voy a salir a "comer
20. **A:** [01:52PM] pues yo que se, solo avísame para irme
21. **B:** [01:53PM] A las 2 y media A
22. **A:** [01:53PM] me voy? o te sales

23. **B:** [01:54PM] Pues a esa hora saldria a comer por no ponernos de acuerdo y creer cosas que no son y tener mal entendidos y tomar las cosas mal me estoy apurabdo mucho
24. **A:** [01:55PM] si quieres sal a las 3, por mí no hay problema, en serio... apenas estoy empezando, pero como prefieras
25. **B:** [01:58PM] Entonces dime que es mejor?
26. **A:** [01:58PM] Que salgas a las 3
27. **B:** [01:59PM] Entonces a las 3 salgo no hay problema ni para mi ni para ti tu tambien vas a adelantar
28. **B:** [02:00PM] Y estoy seguro.que.ahorita el de mantenimiento me va a molestar
29. **A:** [02:00PM] Si, a las 3... solo has lo que debes hacer e ignora lo más posible a las personas molestonas

MUESTRA 5

TIPOLOGÍA DEL CONFLICTO	Tipo 1
DATOS SOBRE EL INFORMANTE A	
Sexo: M	Edad: 25
Lugar de origen: Ciudad de México	Nivel de instrucción: Alto
DATOS SOBRE EL INFORMANTE B	
Sexo: H	Edad: 30
Lugar de origen: Ciudad de México	Nivel de instrucción: Alto

CONTEXTO: La conversación se desarrolla en la noche, ambos participantes están en sus casas. B está tratando de cobrar una deuda que A tiene para con él, mientras que A está tratando de hacer una broma.

1. B: [11:35PM] Por cierto me debes unos tacos 😊
2. B: [11:35PM] Mañana nos marcamos
3. A: [11:35PM] Siempre los pago yo
4. A: [11:35PM] 🙄
5. A: [11:35PM] 🙄🙄🙄🙄🙄🙄🙄
6. B: [11:35PM] 😏
7. B: [11:35PM] Sí aja
8. A: [11:35PM] Bromis
9. B: [11:35PM] 😏
10. A: [11:35PM] Bueno, la mayoría de las veces
11. A: [11:36PM] Como te has portado ???
12. B: [11:36PM] 😏 si amor
13. B: [11:36PM] Jajajaja 😏
14. A: [11:36PM] 🙄🙄🙄🙄 bromi x2
15. B: [11:36PM] Eso no tiene nada que ver 😏
16. B: [11:36PM] Enfócate amor
17. A: [11:36PM] Tu responde honestamente
18. A: [11:36PM] Te estoy cambiando de tema
19. A: [11:36PM] Jajajaja
20. B: [11:36PM] 😏
21. B: [11:36PM] Ok
22. B: [11:37PM] Pero eso no tiene nada que ver con mi pregunta
23. B: [11:37PM] O más bien mi recordatorio
24. A: [11:37PM] Aaahh cual ??
25. B: [11:37PM] 😏
26. A: [11:37PM] De los tacos
27. A: [11:37PM] Si
28. B: [11:37PM] 🙄
29. A: [11:37PM] Ya dije que si
30. B: [11:37PM] A ya nunca vi que pudieras que si

31. B: [11:37PM] 😞
32. B: [11:37PM] Está bien vida
33. B: [11:38PM] Jajaja. Nunca hago eso de etiquetarte en esas cosas pero te tenía que ganar una vez
34. B: [11:38PM] 😂
35. A: [11:38PM] En donde me etiquetaste te dije....
36. A: [11:38PM] Ahora
37. B: [11:38PM] La otra vez lo hice pero no fue muy claro
38. B: [11:38PM] 😂
39. A: [11:38PM] No evadas mi pregunta
40. A: [11:38PM] O tienes miedo
41. B: [11:38PM] A sí pero yo me refería aquí
42. B: [11:38PM] De que 😞
43. A: [11:39PM] Aaahhh pensé que eso había quedado claro, de que si
44. A: [11:39PM] 😞
45. B: [11:39PM] Pues no sé de qué
46. A: [11:39PM] [Respuesta a "A: Aaahhh pensé que eso había quedado claro de que si"] Esto fue respuesta de lo de los tacos
47. B: [11:40PM] Si
48. A: [11:40PM] [Respuesta a "B: De que 😞"] Hazte, te pregunte algo
49. B: [11:40PM] De que como me porte
50. A: [11:40PM] Aja, comí te has portado niño
51. B: [11:40PM] Sería como la vez 153 que la contesto y no tiene sentido
52. B: [11:40PM] Aunque diga que bien
53. B: [11:41PM] Qué no entiendo a qué viene al tema 😞
54. B: [11:41PM] Pero bueno ya esta
55. A: [11:43PM] 😞ay olvídalos, siempre pensando que mis preguntas tienen un trasfondo malo... Como si no quedará claro que te lo digo cuando te quiero dar una sorpresa, es cuando un papá le pregunta a su hijo como se ha portado y ya se le dice te tengo una sorpresa... Las veces que te he preguntado, ha sido así, si quisiera saber algo más sabes perfecto que te lo pregunto diferente.
56. B: [11:44PM] Y yo solo me refería a que de una cosa que dije sacaste otra
57. B: [11:44PM] Nada más
58. B: [11:44PM] 😂
59. B: [11:44PM] Pero bueno
60. B: [11:44PM] Todo era broma
61. B: [11:44PM] Ni tacos podemos comer
62. B: [11:44PM] Para empezar
63. B: [11:44PM] 😞
64. A: [11:45PM] Por eso te decía que si , dándote el avión
65. A: [11:45PM] 🙄
66. B: [11:45PM] Oh bueno
67. B: [11:45PM] 🙄
68. B: [11:45PM] Descansa amor
69. B: [11:45PM] 😞

70. B: [11:45PM] Vete con cuidado de camino a la escuela
71. A: [11:46PM] Pero reconozco las otras palabras de que a que viene eso y bla bla, o de verdad espero haberme equivocado, aunque sino así tal cual
72. A: [11:46PM] Ahora siento cuando me dices que te arruinó y te quito las ganas de darme una sorpresa
73. A: [11:46PM] 😞
74. B: [11:46PM] 😞
75. B: [11:47PM] Mmm ya no entendí nada
76. B: [11:47PM] Mejor vamos a dormir vale
77. B: [11:47PM] Ya es bastante tarde
78. A: [11:48PM] Si, te explico, me desanime de hacer lo de la sorpresa cuando me respondiste que era la quien sabe vez que me decías que te portas bien, y que nontiene sentido
79. A: [11:48PM] Y es la respuesta que me das cuando crees que te pregunto algo malo
80. B: [11:48PM] Ah ya
81. B: [11:48PM] Pero ya te dije que no fue asi
82. A: [11:48PM] Y te digo que ahora te entiendo cuando me dices que te desánimo a hacer las cosas
83. B: [11:49PM] Oh ya
84. A: [11:50PM] 🙄 en fin, tienes razón, mejor dejemos esto aquí, porque nada me hace pensar diferente, sigo creyendo que me lo dijiste por esa razón.
85. A: [11:50PM] Lo mejor será olvidarlo
86. B: [11:50PM] 😞
87. B: [11:50PM] Ok
88. A: [11:50PM] Y hagamos que no paso nada aquí
89. B: [11:50PM] Hasta mañana amor
90. A: [11:50PM] Sip, hasta mañana
91. B: [11:50PM] 🌙 linda noche
92. B: [11:50PM] Bye vida
93. A: [11:50PM] Pues ni tanto, si me molesté poquito
94. B: [11:51PM] 😞
95. A: [11:51PM] Bye bye
96. A: [11:51PM] Lo siento
97. A: [11:51PM] Es que te queria dar una sorpresa y me respondes así
98. A: [11:51PM] 😞
99. A: [11:51PM] Que quieres que crea 😞
100. B: [11:51PM] Mmm no acabas de poner que ya
101. B: [11:52PM] 😞
102. B: [11:52PM] Ya no entendí
103. A: [11:52PM] Si lo se, solo te explico porque me moleste
104. B: [11:52PM] Aquí es cuando te digo que lo único que yo tengo es cansancio y cuando tú dices que ambos tenemos algo
105. B: [11:53PM] A eso me refiero
106. A: [11:54PM] Eso lo entiendo perfecto, pero estas de acuerdo que es tu misma respuesta cuando crees que te estoy preguntando algo con doble intencion ?

107. B: [11:54PM] Ya te dije por qué lo puse
108. B: [11:54PM] Otra vez vamos a volver a lo mismo
109. A: [11:55PM] Pero ya te había dicho que te estaba cambiando el tema
110. B: [11:55PM] Pues pensé que seguías jugando
111. A: [11:56PM] Nop
112. B: [11:56PM] Creo que es algo sin importancia amor
113. B: [11:56PM] Mejor ya vamos a dormir
114. B: [11:56PM] Vale
115. A: [11:56PM] Pues si, tienes razón, pero si me desanime, es un hecho, es igual mi cansancio que no me deja cambiar de opinión
116. A: [11:57PM] Disculpa
117. B: [11:57PM] Creo que es eso
118. A: [11:57PM] O que comí te dije de la sorpresa ya le cambiaste 😊
119. A: [11:57PM] Perdón 🙏, es porque mi mente piensa
120. A: [11:57PM] Porque a mí me ha pasado
121. A: [11:57PM] Veo que la regue y le quiero cambiar
122. A: [11:58PM] 🙏
123. B: [11:58PM] Bueno tú lo has dicho
124. B: [11:58PM] A ti

MUESTRA 6

TIPOLOGÍA DEL CONFLICTO	Tipo 1
DATOS SOBRE EL INFORMANTE A	
Sexo: M	Edad: 23
Lugar de origen: Ciudad de México	Nivel de instrucción: Alto
DATOS SOBRE EL INFORMANTE B	
Sexo: H	Edad: 25
Lugar de origen: Ciudad de México	Nivel de instrucción: Alto

CONTEXTO: La conversación comienza por la tarde y termina en la noche, los participantes empiezan la conversación fuera de su casa y la terminan ahí. A busca pedir la opinión de B sobre sus planes, mientras que B quiere indagar por qué A no le contesta un mensaje específico.

1. A: [03:16PM] [foto]
2. A: [03:17PM] “No es que no te tenga paciencia, es que me gusta presionarte”
😓😓😓😓
3. B: [03:19PM] Uy 😓
4. A: [03:37PM] Dice mi mama que sí debería-deberíamos ir
5. B: [04:10PM] [En respuesta a “B: Te amo mi amorcito precioso ❤️”] Yo no te dije nada de que ignoraste mi te amo 😓
6. B: [04:10PM] Esa y es más decisión tuya que mía
7. B: [04:11PM] Si no vamos mañana yo de todos modos voy a verlos el miércoles
8. A: [04:24PM] Ya sé que tú los vas a ver de todas formas, por eso eso quería que me ayudarás a decidir qué era mejor para mí, por eso te pregunté que qué opinabas
9. B: [04:28PM] Tu eres la que dice que no quieres por equis cosas yo no se lo que quieres, y no se si sea lo mejor para lo único que si es que hubiera sido una buena idea para quedar bien. Solo eso
10. B: [04:28PM] [En respuesta a “Yo no te dije nada de que ignoraste mi te amo 😓”] Gracias por seguir ignorándome 🙏
11. A: [04:49PM] 😓😓❤️😓 justo lo que necesitaba cuando todo me hace llorar
12. A: [04:50PM] No te estoy ignorando, edity haciendo cosas. Gracias a ti por ser comprensivo
13. B: [05:03PM] Sigo sin entender, si me puedes responder todo lo demás pero no un te amo...
14. B: [05:03PM] En fin
15. B: [05:03PM] Perdón
16. B: [05:04PM] Luego hablamos y de verdad perdón tal vez es mi cansancio
17. B: [05:04PM] 😓❤️
18. A: [05:26PM] Me molesté, por lo que había arriba del te amo
19. A: [05:31PM] Yo también estoy cansada y estoy tratando de hacer todo lo que tengo que hacer para poder verte mañana. Yo tampoco sé que es lo mejor para ti, pero cuando me preguntas sobre algo trato de ayudarte. Te tengo paciencia y

de repente tienes respuestas secas y aún así porque ahorita no te sientes bien trato de sacarte conversación de alguna manera. Te amo, pero sí estás un poco extraño

20. **B:** [07:55PM] [En respuesta a: "Me molesté, por lo que había arriba del te amo "] Ya vi, perdón mi amor es que a veces por responderle rápido a los demás me desespero y esta vez tenía a J y a I encima de mi preguntándome que iba a pasar si iba a ir o no 😞
21. **B:** [07:57PM] [En respuesta a "Yo también estoy cansada y estoy tratando de hacer todo lo que tengo que hacer para poder verte mañana. Yo..."] Perdón pequeñita de verdad, se que estoy extraño pero es por todo lo que estoy pasando últimamente y eso no es fácil para mi. Trataré de estar más presente y no tan perdido 😞

MUESTRA 7

TIPOLOGÍA DEL CONFLICTO	Tipo 1
DATOS SOBRE EL INFORMANTE A	
Sexo: M	Edad: 24
Lugar de origen: Ciudad de México	Nivel de instrucción: Alto
DATOS SOBRE EL INFORMANTE B	
Sexo: H	Edad: 25
Lugar de origen: Ciudad de México	Nivel de instrucción: Alto

CONTEXTO: La conversación se desarrolla a lo largo de dos días, la tarde-noche del primero y el medio día del segundo. Los participantes inician en sus trabajos, y acaban la conversación en sus casas. B está invitando a A una fiesta de sus amigos pero A no tiene ganas de ir.

1. **B:** [03:08PM] Pues aburrido. Ya me quiero ir. 😞 oye amor. Qué tan lejos estás de metro xola??
2. **A:** [03:09PM] Dos estaciones por?
3. **B:** [03:13PM] Es que K tiene una fiesta en su depa y nos invitó. Quieres ir?? Es hoy ??
4. **A:** [03:15PM] Ayyy 😞 la neta no sé, no tengo muvhas ganas perdón Ve tú :3
5. **B:** [03:19PM] Ok
6. **A:** [03:19PM] No es por ser mamona pero no me siento con ánimos
7. **B:** [03:21PM] Vale
8. **A:** [03:21PM] Ay pq te enojas?
9. **B:** [03:21PM] No me enojo
10. **A:** [03:21PM] Ash
11. **A:** [03:24PM] Bueno a ver a que hr
12. **B:** [03:25PM] Pues es que nunca me habías rechazado de ir conmigo. Supongo que este es un claro indicio de que algo está mal
13. **A:** [03:25PM] Vamos a que r
14. **A:** [03:25PM] Hr
15. **B:** [03:27PM] No. Pues no a fuerza. Sí no tienes ganas está bien
16. **A:** [03:27PM] Ay sí o no?
17. **A:** [03:27PM] Vamos, ya
18. **B:** [03:32PM] No A. Ya así déjalo
19. **A:** [03:32PM] Es en buena onda quiero verte
20. **A:** [03:32PM] U.u
21. **A:** [03:32PM] Shi?
22. **A:** [03:32PM] Si quiero verte :(
23. **B:** [03:41PM] Nos vemos mañana mi vida. Puedes??
24. **A:** [03:42PM] Y hoy?
25. **B:** [03:48PM] Pues dijiste que no tenías ganas
26. **A:** [03:49PM] Shi tengo u.u
27. **A:** [03:49PM] En serio
28. **A:** [03:49PM] Y ps que mejor que verte antes :3
29. **A:** [03:50PM] O no? 😞😞
30. **B:** [03:53PM] Así déjalo. De verdad
31. **A:** [03:54PM] Ay B

32. B: [03:58PM] Ay A
33. A: [03:59PM] Entonces?
34. B: [04:03PM] Puedes mañana??
35. A: [04:03PM] No te veo hoy?
36. B: [04:13PM] No amor. Pues sí no tienes ganas está bien
37. A: [04:13PM] Ok
38. B: [04:16PM] Puedes mañana
39. B: [04:16PM] ??
40. A: [04:16PM] Si
41. B: [04:24PM] Bueno
42. B: [06:12PM] Hola. Oye, creo que te debo una disculpa. No comportarme de esa forma. Te amo, perdón
43. A: [06:54PM] No te disculpes
44. A: [06:54PM] Va?
45. B: [07:02PM] Ok
46. A: [07:57PM] Te amo
47. B: [10:09AM] Buenos días princesa. Te amo
48. A: [11:35AM] Te amo mas
49. B: [11:36AM] Cómo dormiste mi vida??
50. A: [11:38AM] Bien todo bien
51. B: [11:42AM] Quieres que nos veamos hoy??
52. A: [11:47AM] Si quired
53. B: [11:47AM] Tú quieres y puedes?
54. A: [11:49AM] Si
55. B: [11:50AM] Voy a tu casa o quieres hacer otra cosa??
56. A: [11:50AM] Que quieres hacer?
57. B: [11:50AM] Verte
58. A: [11:51AM] Además
59. B: [11:51AM] Amarte
60. A: [11:42AM] Que mas
61. B: [11:55AM] Que me perdones
62. A: [11:55AM] Perdonar qué? O.o
63. B: [11:56AM] Pues no me has querido hablar desde ayer. Supongo que estás enojada. Y no quiero que estés enojada. No me gusta estar peleado contigo. Te amo
64. B: [11:57AM] Me dijo J que te mandó un inbox para que fueras y no quisiste 😞
65. A: [11:57AM] Yo no estoy enojada
66. B: [11:59AM] Conozco a mi novia. Te lo he dicho mil veces. Sé cuándo estás enojada 😞
67. A: [11:59AM] Pero no estoy enojada xD no tengo razones para estarlo 😞
68. B: [12:00PM] 😞😞 pensé que lo estabas
69. A: [12:00PM] No jaja
70. B: [12:01PM] 😞😞 no te creo mucho la verdad. Siempre dices eso 😞
71. A: [12:02PM] 😞
72. A: [12:03PM] A que hr y donde te veo
73. B: [12:04PM] A las 2
74. A: [12:04PM] Donde
75. A: [12:04PM] ?
76. B: [12:05PM] Dónde quieras
77. A: [12:06PM] Pies no c tu dime algo
78. B: [12:07PM] Ya te dije la hora
79. A: [12:10PM] Pues no c
80. A: [12:11PM] XD
81. B: [12:12PM] Pues tengáis que estudiar. No??

82. A: [12:13PM] Ay sí 😞
83. A: [12:13PM] Me deprimó más jaja
84. A: [12:13PM] Deprimo*
85. B: [12:19PM] 😞😞😞
86. A: [12:20PM] ???
87. B: [12:21PM] Nada. Entonces dónde te veo??
88. A.: [12:23PM] No c a las dos no llego a ningún lado debo bañarme
89. B: [12:25PM] Quieres que vaya por ti??
90. A: [12:28PM] No no manches vas a dar mas vuelta
91. B: [12:30PM] No quieres que vaya por ti? 😞
92. A: [12:37PM] Bueno sí
93. A: [12:38PM] [imagen]
94. B: [12:39PM] Entonces a las 2??
95. A: [12:39PM] Ship
96. B: [12:42PM] Me amas??
97. A: [12:42PM] Lo dudas?
98. B: [12:45PM] Me gusta que me lo digas...
99. A: [12:47PM] Yo te amo muchísimo B bonito ❤️❤️
100. B: [12:47PM] Ahora mándame un audio diciéndolo
101. A: [12:48PM] [nota de voz]
102. B: [12:50PM] Ahora di que te quieres casar conmigo, tener una familia bonita y que sigamos siendo la pareja más bonita del mundo que todos envidian 😞😞😞😞
103. A: [12:50PM] [nota de voz]
104. B: [12:50PM] 😞😞 te amo un chingo 😞😞😞

MUESTRA 8

TIPOLOGÍA DEL CONFLICTO		Tipo 2
DATOS SOBRE EL INFORMANTE A		
Sexo: M	Edad: 23	
Lugar de origen: Ciudad de México	Nivel de instrucción: Alto	
DATOS SOBRE EL INFORMANTE B		
Sexo: H	Edad: 28	
Lugar de origen: Ciudad de México	Nivel de instrucción: Alto	

CONTEXTO: La conversación se desarrolla en la noche, A está en su casa y B en una fiesta. A quiere hablar sobre un tema que es importante para su relación.

1. **B:** [10:24PM] Hola
2. **B:** [10:24PM] Qué pasa?
3. **B:** [10:24PM] :(
4. **A:** [10:29PM] Hola
5. **A:** [10:29PM] De qué?
6. **B:** [10:34PM] No sé ya te note muy rara al final
7. **B:** [10:34PM] Por qué estás molesta?
8. **A:** [10:35PM] Son varias cosas
9. **A:** [10:36PM] Si quieres mañana lo hablamos, para que no te moleste en tu fiesta
10. **B:** [10:36PM] Dime
11. **B:** [10:36PM] No dime
12. **B:** [10:36PM] Me importa
13. **A:** [10:38PM] Pues como dijiste, soy muy emocional, y muy sentida, fácilmente me siento ofendida o lastimada. Quizá sean mamadas, pero quiero ser honesta contigo
14. **A:** [10:39PM] Para empezar ya me sentía algo susceptible después de lo que hablamos anoche. Me sentía expuesta y avergonzada. Además de que ya te había contado cosas muy personales.
15. **B:** [10:39PM] Y luego
16. **B:** [10:39PM] ?
17. **B:** [10:39PM] Aja
18. **A:** [10:40PM] Como ya habrás topado, mi autoestima está de la verga. Anoche me dio un ataque de ansiedad muy culero.
19. **A:** [10:40PM] Y me dejó todavía más sensible
20. **A:** [10:40PM] Por eso desde que nos vimos hoy, andaba rara.
21. **A:** [10:42PM] Ya te he explicado lo que has llegado a provocar en mí. Para ti sólo es drama y no quise agobiarte contándote más pedos míos. Y creo que me puse a la defensiva
22. **A:** [10:43PM] Y bueno, es es [sic] el punto de partida.
23. **B:** [10:43PM] Y luego?
24. **B:** [10:43PM] Dije algo malo?

- 25. A:** [10:44PM] Y cuando empezó a pasar todo, dije, huevos A, inténtalo, puede que sí le gustes así.
- 26. A:** [10:44PM] Y después de lo que pasó me sentí más depositario de semen que otra cosa.
- 27. A:** [10:44PM] Todo se enfocó a tu placer
- 28. A:** [10:45PM] Y eso me lastimó mucho
- 29. A:** [10:46PM] No la hice de a pedo, porque quería consentirte, de alguna forma sentía que te lo debía

MUESTRA 9

TIPOLOGÍA DEL CONFLICTO		Tipo 2
DATOS SOBRE EL INFORMANTE A		
Sexo: M	Edad: 23	
Lugar de origen: Ciudad de México	Nivel de instrucción: Alto	
DATOS SOBRE EL INFORMANTE B		
Sexo: H	Edad: 22	
Lugar de origen: Ciudad de México	Nivel de instrucción: Alto	

CONTEXTO: La conversación se desarrolla en la noche, ambos participantes están en sus casas. A quiere indagar sobre el porqué B está molesto.

1. A: [9:21PM] Estás enojado?
2. B: [9:22PM] No casi no hiciste tareas
3. B: [9:22PM] Umm no. Ya no
4. B: [9:22PM] Solo necesitaba pensar unas cosas
5. B: [9:22PM] Y no haré tarea
6. A: [9:23PM] Nop
7. A: [9:23PM] Hum que pensaste? Porque estabas enojado?
8. A: [9:23PM] Me da risa como siempre me soy cuenta JAJAJS
9. A: [9:23PM] Ok
10. B: [9:23PM] Jajaja
11. B: [9:23PM] Si es muy notorio cuando me enojo
12. A: [9:24PM] Pero ahora porque fue?
13. B: [9:26PM] Naa mi vale la.pena
14. B: [9:26PM] Ya colge el cuadro que me dió mi tío
15. A: [9:27PM] A ver?
16. A: [9:27PM] Y dime
17. B: [9:27PM] Si se ve choncho
18. A: [9:27PM] 😊
19. B: [9:31PM] Si siento mi cuarto más vacío
20. A: [9:32PM] A ver
21. B: [9:34PM] Pues primero fue por el like después te dije algo y te cagaste de risa.... Dije va me vi pendejo no lo vuelvo hacer... Después te gustó la imágen que publicaron.... Te pido que si te gustó dale like, házlo por mí.... Y dije no puedo caer en lo mismo. No puedo, no puedo y mejor me puse a acomodar mi cuarto
22. B: [9:34PM] Y ya
23. B: [9:34PM] Me duele mi hombro
24. A: [9:34PM] Que fue lo que dijiste y me morí de risa?
25. A: [9:34PM] Pues estuvo cagada
26. A: [9:35PM] No mames B esque sigues en lo mismo
27. B: [9:35PM] Pues no se... Pero pusiste el psicólogo B
28. B: [9:35PM] Si por eso. Si te gustó dale like...Por mi
29. B: [9:35PM] A mi la verdad no me dio risa
30. B: [9:35PM] Y ya

31. B: [9:36PM] Me puse a escuchar música
32. A: [9:36PM] Pues porque analizaste toda la situación y no fue burla, sino que neta soñaste muy psicólogo
33. A: [9:36PM] Y para que le doy like?
34. B: [9:36PM] Tenía que comprar la revista del proceso y se me olvido
35. B: [9:36PM] 😞
36. B: [9:36PM] Pues si . Todo fue mal entendido
37. A: [9:36PM] Pues si pero no porque a ti te de risa a mí también me dará y viceversa
38. B: [9:36PM] Porfavor
39. B: [9:37PM] Ya se
40. A: [9:37PM] No, no fue un malentendido
41. B: [9:37PM] Si te gustó dale like
42. A: [9:37PM] Fue tu tonto pensamiento de siempre
43. B: [9:37PM] Si el del psicólogo, si
44. A: [9:37PM] Y eso me pasa por enseñarte todo
45. A: [9:37PM] Ya no te voy a enseñar que me dicen mis amigas que siempre lo tomas a mal
46. B: [9:37PM] Me refiero al mal entendido del psicologo
47. A: [9:37PM] Si y yo estoy hablando de lo demás
48. B: [9:38PM] Lo demás fue como... 👍
49. B: [9:38PM] Lo que me saco fue tu risa
50. A: [9:38PM] Sale B
51. A: [9:38PM] Está bien
52. B: [9:38PM] Yo tratando de arreglar porque si me sentí mal
53. B: [9:39PM] Dije no mames....Vas bien y la cagas
54. B: [9:39PM] Y ya por eso andaba bajoneado
55. B: [9:39PM] Y quise pensar bien.
56. B: [9:40PM] Te digo que no vale la pena
57. A: [9:40PM] Pues si pero estás mal y me da tristeza que sigas en lo mismo
58. A: [9:40PM] Pero bueno ya no tengo pila
59. A: [9:40PM] Así que dejare mi cel
60. B: [9:40PM] Bueno
61. B: [9:41PM] Sabes que me encantas y que te amo
62. B: [9:42PM] Y perdón por volver a lo mismo
63. A: [9:42PM] Bueno,. Hablamos luego
64. A: [9:42PM] Descansa
65. A: [9:42PM] Igual yo
66. B: [9:42PM] 😊
67. B: [9:42PM] Te veo mañana
68. B: [9:44PM] Te amo mucho.
69. B: [9:50PM] Puedo fracasar muchas veces....Sólo no quiero dejar de intentarlo contigo!
70. B: [10:04PM] No pierdas la esperanza conmigo porfavor . No me tomes como alguien que no cambia. Cada vez que la cago o que tengo dudas y me doy cuenta....Al final solo pienso que no quiero perderte, no quiero alejarte de mí como otras personas se alejaron de ti, te amo y me e dado cuenta que pase lo que pase eres la mejor mujer que e conocido que no es de mi familia y quiero que tengas eso claro. Pase lo que pase. Eres la mejor mujer que tengo y que habré tenido y si te dejo ir por mis estupideces perdóname, y será el peor error que habré cometido. Al final siento que estas palabras ya no cuentan. Te amo te amo te amo te amo te amo te amo te amo
71. B: [10:09PM] Ya mujer. Ya estuvo bueno conmigo se dura conmigo porque no quiero que esto terminé . Sabes me siento mal. Ya me cayó el 20 ya no más. Ya no. Tú has hecho todo por miYo igual dejaré todo por ti. Ya no voy a caer en lo mismo. Ahora

si te voy a perder y me aterra pensar en eso. Ya tuve un ejemplo contigo de M que se arrepiente. Yo no lo quiero hacer y no lo voy hacer....No quiero que sea demasiado tarde. Porque ya no creas en mis palabras

72. A: [10:10PM] 😞😞😞
73. B: [10:10PM] Te puedo marcar?
74. B: [10:10PM] Necesito escucharte
75. A: [10:10PM] Si
76. B: [10:33PM] Ajá
77. A: [10:33PM] Que fue lo que me enviaste por msj?
78. B: [10:33PM] La de... no pierdas la esperanza
79. A: [10:34PM] Am si de que estaba muy paranoica pero que si era con bases como tú dices pero no me sentía bien preocupándome si salía con sus amigos e iba a hacer algo o si hablaba con alguien o cuando no estaba conmigo
80. A: [10:34PM] Te entiendo... y así
81. A: [10:35PM] Porque siento que estaba igual
82. A: [10:35PM] Pero no quiero sentirme así
83. A: [10:35PM] Al final yo no te he dado razones
84. A: [10:35PM] Y tú a mí tampoco asi que no tengo por qué desconfiar de ti
85. A: [10:35PM] Los celos siempre van a existir obviamente 😞
86. B: [10:35PM] Si jaja
87. B: [10:36PM] Por eso te pedía que le dieras like...Yo si tengo razones para desconfiar del mastín
88. B: [10:36PM] Pero de ti no
89. B: [10:36PM] Por eso dije.... Si le gusta que le de like.... Y vas a ver qué no pasa nads
90. A: [10:36PM] Pero siempre terminas desconfiando también de mi
91. B: [10:37PM] Pero cómo voy aprender si no hacemos algo diferente
92. A: [10:37PM] Vas a pensar que quiero llamar su atención o bla como con los de insta
93. A: [10:37PM] Yo solo trato de evitar problemas y de que creas que no
94. B: [10:37PM] Jakaka
95. B: [10:37PM] Y yo no evito.problemas ?
96. B: [10:37PM] Y evitar cosas que no ?
97. B: [10:37PM] 😞😞😞
98. B: [10:38PM] Lo mismo que tú haces....Yo lo hago ? Evitar?
99. B: [10:38PM] La verdad creo que no
100. A: [10:38PM] Porque?
101. A: [10:38PM] Tú qué haces entonces
102. B: [10:39PM] Osea no creo que lo haga porque la situación de ti hacia mí es diferente
103. B: [10:39PM] Tú puedes estar tranquila y todo. Y cuando te molesto con algo o con alguien no lo tomas mal
104. B: [10:39PM] Ni piensas algo de más de
105. B: [10:40PM] Pero por eso ya no te molestaré con eso. Porque si tu no lo haces, porque yo si lo hago...No es justo
106. A: [10:40PM] Hum
107. A: [10:40PM] Solo quiero que te sientas libre conmigo B
108. A: [10:40PM] No quiero que te sientas atrapado
109. B: [10:40PM] Me siento libre
110. B: [10:40PM] Pero también hay que ser realistas si tú no haces cosas... Es igual para mk
111. B: [10:41PM] Todos coludos o todos rabones
112. A: [10:41PM] Hum
113. B: [10:41PM] Yo también quiero que tú te sientas librw
114. B: [10:41PM] Libre* conmigo
115. B: [10:41PM] Pero no siento que estés así

116. A: [10:41PM] No sientes ? Por?
117. B: [10:41PM] No se
118. B: [10:41PM] No te siento libew
119. B: [10:41PM] Libre*
120. B: [10:42PM] Aún cuando te doy mis razones
121. A: [10:42PM] Hum lo qué pasa es que a mi me encanta estar contigo y con tal de no tener problemas y bla yo dejo de hacer cosas y claro entiendo tu punto
122. A: [10:42PM] El problema es que siempre tengo que estar pensando en si te vas a molestar
123. A: [10:42PM] En si está bien
124. A: [10:43PM] O no o blabla y al final terminas enojándote haga lo que haga
125. A: [10:43PM] Entonces haces que se en quiten las ganas de cualquier cosa que no sea contigo
126. B: [10:43PM] Exacto. Entonces no estás libre
127. B: [10:43PM] Ves
128. B: [10:43PM] Lo acabas de decir
129. A: [10:44PM] Hum pues ya estás trabajando en eso
130. B: [10:44PM] En que estoy trabajando
131. B: [10:45PM] En dejarte ser más libre
132. A: [10:46PM] En tus ideas locas
133. A: [10:46PM] Que te haces
134. A: [10:46PM] Y bla
135. A: [10:46PM] Es eso lo que me tiene tensa solamente
136. A: [10:46PM] Que cualquier cosa que haga... ya te hiciste una idea que ni al caso
137. B: [10:46PM] Todo se resume a que te debo dejar de ser libre y para dejarme de hacer ideas
138. A: [10:47PM] Todo se resume en que debes de confiar en mí porque ya te lo he dicho mil veces y creo que yo te lo demuestro día a día que te amo y que jamás haría nada para lastimarte. Te lo he dicho prefiero mil veces que tú me lastimes a mi que yo lastimarte a ti.. simplemente no podría vivir con eso
139. A: [10:48PM] Con que tú confíes, todas tus ideas se esfuman y con eso se esfuma mi estrés
140. B: [10:48PM] Si
141. B: [10:48PM] Tienes razón
142. A: [10:49PM] [nota de voz]
143. B: [10:49PM] Ahora pensemos que es lo que me hace estar paranoico
144. A: [10:49PM] Ok
145. B: [10:49PM] Rola 🙄🙄
146. B: [10:49PM] A ver
147. B: [10:50PM] -Hablar con alguien más.
-Voltar a todos lados.
-Darle like a weyes.
148. B: [10:50PM] Que más
149. A: [10:50PM] Que te pregunte a acerca de algo que te digo algún amigo
150. A: [10:51PM] Que sonría
151. B: [10:51PM] Ajá...Yo digo para que quiere saber pero si, yo también pregunto
152. B: [10:51PM] Que sonrías ?
153. A: [10:51PM] Exacto y. No te digo nada porque espira curiosidad
154. B: [10:51PM] Pero en que o como
155. A: [10:51PM] Si... siempre que le sonrió a alguien me preguntas a quien le sonrías !! Como si fuera un pecado
156. A: [10:52PM] Y siempre es alguien que es tu familia o así
157. B: [10:52PM] Ah ok ok. Si exacto depende a quien
158. A: [10:52PM] Pero de idas formas crees que ando coqueteando con alguien

159. B: [10:52PM] No?
160. A: [10:52PM] Es que tú le sonrías a todos B
161. B: [10:52PM] 😬
162. A: [10:53PM] Si le sonrías a tu compañera de clase porque cruzaron la mirada
163. A: [10:53PM] Apoco está mal?
164. B: [10:53PM] No me e dado cuenta
165. A: [10:53PM] O porque dijo algo chistoso y te ríes
166. A: [10:53PM] Apoco eso está mal
167. B: [10:53PM] Dime un ejemplo
168. A: [10:53PM] No se, por ejemplo S
169. B: [10:53PM] Aja
170. A: [10:53PM] Estamos en clase y de repente la volteas a ver y se sonríen
171. B: [10:54PM] Ahhh ya
172. B: [10:54PM] Ok ok
173. A: [10:54PM] O dice algo equis vieja y te da risa
174. A: [10:54PM] Y si yo hago lommismo
175. A: [10:54PM] Está mal
176. B: [10:54PM] Si, si . Es lógico
177. B: [10:54PM] Pues
178. B: [10:54PM] Como resolvemos eso
179. B: [10:55PM] Has lo mismo que yo hago
180. B: [10:55PM] Haz*
181. A: [10:55PM] Si., El problema es que tú te enojas
182. B: [10:55PM] Ok. Ya no
183. B: [10:55PM] Trabajo
184. B: [10:56PM] Todo es confianza. Ok
185. B: [10:56PM] Lo tengo
186. B: [10:57PM] Umm
187. B: [10:57PM] Entonces que acuerdos siguen ?
188. A: [10:59PM] Pues es que quiero que entiendas que aunque le sonriera a un wey , te des cuenta de que es por pura educación o así no porque busque algo, ve la dofetencia de como te sonrío a ti y a los demás
189. A: [10:59PM] No se ya que más
190. A: [11:00PM] Ah por ejemplo no es solo que voltee a todos lados sino que no puedo ver a ningún hombre porque crees que quiero algo
191. A: [11:00PM] Y no lo digo porque quiera ver a lguien
192. A: [11:00PM] Sino que si pasan en frente de mi
193. A: [11:00PM] O bla tu lo ves mal
194. A: [11:00PM] Y yo es como puff pues si están pasando en frente!!
195. A: [11:00PM] Y no los ando viendo de pe a pa toda cochina ni nada
196. B: [11:01PM] Ummmmmmmm
197. B: [11:01PM] Esta bien
198. B: [11:01PM] Si
199. B: [11:01PM] Es igual con lo del like ?
200. A: [11:02PM] Tú ves pasar y pasar y volteas y bla no ando pensando en se la quiere dar o bla
201. A: [11:02PM] Con lo del like es que tú crees que le doy like por llamar la atención cuando no
202. A: [11:02PM] Sino porque me dio risa
203. A: [11:02PM] O gustó o está padre
204. A: [11:02PM] O bla
205. B: [11:02PM] Aja
206. B: [11:02PM] Pero alguna foto de otro wey
207. B: [11:03PM] Es porque te gustó la foto y así

208. B: [11:03PM] Te da gusto o porque está padre
209. A: [11:03PM] Depende de que salga
210. A: [11:03PM] Hay veces que salen paisajes muy padres
211. B: [11:03PM] ...
212. B: [11:04PM] Aja
213. A: [11:04PM] Y es como no mames que padre foto
214. A: [11:04PM] Otras que se están graduando o bla y fueron resinas imperantes
pues obvio me da gusto como la foto de D
215. A: [11:05PM] No le doy like a personas que quieren conmigo o con quien tuve algo
216. B: [11:05PM] Va. Siento y/o pienso que eso va a ser factor para que te hablé . Pero
va si. Vamos a hacerlo!
217. B: [11:05PM] Hablen*
218. B: [11:06PM] Si
219. B: [11:06PM] Ya está todo?
220. A: [11:06PM] B pues es que yo no contesto a nadie
221. A: [11:06PM] Aunque me hablaran
222. A: [11:07PM] Igual sería como a que gustó que estés bien y ya hasta ahí y aunque
me hablaran porque desde siempre les he dado like y nunca me han hablado
223. B: [11:07PM] Ok
224. B: [11:08PM] Esta bien
225. B: [11:08PM] Que más
226. A: [11:08PM] Pues nos e
227. A: [11:08PM] Creo solo eso
228. B: [11:08PM] Va
229. B: [11:08PM] Algo para mí M
230. B: [11:08PM] ?*
231. A: [11:11PM] Como?
232. B: [11:12PM] Si. Algo que te moleste de mi aparte de eso
233. B: [11:12PM] Que haga o que diga
234. A: [11:14PM] Solo es eso
235. A: [11:14PM] Tú enojo por todo lo que hago
236. B: [11:17PM] Esta bien
237. B: [11:17PM] Gracias
238. A: [11:18PM] Pero todo se resume a la confianza
239. A: [11:22PM] Tú hacia mi?
240. B: [11:22PM] Yo hacía ti que?
241. B: [11:23PM] Sin confianza
242. B: [11:23PM] Si*
243. A: [11:23PM] Lo quique estoy mal y así
244. B: [11:24PM] Pues ya te e dado mis puntos de vista en los que creo que estás mal
245. B: [11:24PM] Pero no. En general todo bien
246. A: [11:24PM] Hum
247. A: [11:24PM] Es que mis quejas solo es confianza
248. A: [11:24PM] No creas que es por llamar la atención o porque quiera algo o bla
249. A: [11:24PM] Solo CONFIANZA
250. B: [11:25PM] Si. Se que es confianza todo es eso
251. B: [11:25PM] Así que si yo también hago lo mismo no te enojaras?
252. A: [11:26PM] Si haces que?
253. A: [11:26PM] Es que todo lo haces
254. B: [11:26PM] Me salió un moretón en el nudillo 😬
255. A: [11:26PM] Por?
256. B: [11:26PM] Todo hago que?
257. B: [11:26PM] Como
258. A: [11:27PM] Ves a todos lados,. Ves morras, te ríes con otras morras, les sonríes

259. B: [11:27PM] Ajs
260. B: [11:27PM] Pero lo del like y eso?
261. B: [11:27PM] No es que quiera hacerlo
262. B: [11:28PM] O quiera laikea a alguien
263. B: [11:28PM] No mames si me duele
264. B: [11:28PM] Me pegue en la venta del nudillo 😞
265. B: [11:28PM] Vena*
266. A: [11:29PM] Y ya aah ya pues es que para empEzar ya te dije a quien le doy like pero bueno
267. B: [11:29PM] Oye en semana santa nos vamos a quedar aquí verdad?
268. B: [11:30PM] Me refiero a que si nos vamos a hospedar en otro lado
269. A: [11:30PM] Am si tú quieres dar like yo no te lo puedo prohibir
270. B: [11:30PM] Sería viaje de ida y vuelta no? Como a las pirámides y así
271. B: [11:30PM] Umm esta bien
272. A: [11:31PM] Ah ya pues si o nos vamos a cuerna. Onasi
273. B: [11:31PM] Va ba
274. B: [11:31PM] Si. El.martes vamos planeando que podemos hacer
275. A: [11:31PM] Vale
276. B: [11:31PM] Va
277. B: [11:32PM] No tengo sueño pero ya me tengo que dormir
278. B: [11:32PM] 😞😞😞
279. A: [11:45PM] Es eso...
280. A: [11:46PM] Que se que te hubieras enojado conmigo cuando lo único que hice fue no ser grosera
281. A: [11:46PM] Es como jaja gracias y ya
282. B: [11:47PM] Si . Entiendo por eso te digo.que me pongo en mi lugar y que llegara otra chava me dijeras algo parecido
283. B: [11:47PM] Sólo diría...jajaja gracias jaka
284. B: [11:47PM] Y ya. No hay más que decir
285. A: [11:47PM] Exacto
286. A: [11:47PM] Pero si yo lo hiciera te enojarías porque me reí o sonreí o así
287. B: [11:47PM] Ahora lo que si siento. Es que se me hace inecesario como decirlo
288. A: [11:47PM] Si ok
289. A: [11:48PM] Estaría mal el wey pero yo?
290. B: [11:48PM] Innecesario*
291. A: [11:48PM] No te enojarías con el sino conmigo
292. B: [11:48PM] Si
293. B: [11:48PM] Pero porque me gustaría que fueras mamona y seas grosera
294. B: [11:48PM] Jajajaja
295. B: [11:49PM] Pero es algo que no va a pasar y que es difícil
296. A: [11:49PM] Tú no lo serías
297. B: [11:49PM] Entonces sólo es de... Aaaaah gracias
298. B: [11:49PM] Exacto
299. A: [11:49PM] Y entonces no tendrías porque enojarte
300. B: [11:49PM] Exacto
301. A: [11:51PM] Ahí está
302. A: [11:51PM] Son esas cosas
303. B: [11:54PM] Si tienes razón
304. B: [11:54PM] No hay nada que hacer en esos momentos
305. A: [11:54PM] Pues no
306. A: [11:55PM] Es como lo de tu tía
307. A: [11:55PM] Y yo me emputara contigo porque re ríes
308. A: [11:55PM] En lugar de mandarla muy lejos
309. B: [11:55PM] Jjaaja

310. B: [11:55PM] Y te emputabas
311. A: [11:55PM] Es como puta pues el no está haciendo nada... solo ella está loca y ya
312. B: [11:55PM] Te amo!
313. B: [11:55PM] 😊
314. B: [11:56PM] Si si. Ya lo comprendí
315. A: [11:56PM] Ok
316. A: [11:56PM] Bueno pues ya
317. A: [11:56PM] Ve a dormir niño
318. B: [11:58PM] Ok
319. B: [11:59PM] Porque
320. B: [11:59PM] De cuando acá me dices niño
321. B: [11:59PM] No me gusta

MUESTRA 10

TIPOLOGÍA DEL CONFLICTO		Tipo 2
DATOS SOBRE EL INFORMANTE A		
Sexo: M		Edad: 25
Lugar de origen: Ciudad de México		Nivel de instrucción: Alto
DATOS SOBRE EL INFORMANTE B		
Sexo: H		Edad: 25
Lugar de origen: Ciudad de México		Nivel de instrucción: Alto

CONTEXTO: La conversación se desarrolla a lo largo de dos días, el primero inicia en la tarde y termina de noche, el segundo empieza en la noche. Ambos participantes están en sus casas. A quiere encarar a B por algo que cree que ha hecho y que le provoca enfado.

- * La hora en que se enviaron los mensajes es omitida al no presentarse en los originales.
- * En esta conversación, el participante B tiene dislexia por lo que los errores ortográficos y dactilográficos se dan por entendidos.

1. A: Pero lo bueno es q no te abrazo ni te toca 😞
2. A: [foto]
3. B: no se que esoty viendo
4. A: Q bueno
5. B: no se cual es t enojo ?
6. A: Si olvídale
7. B: de verdad crees que si yo supiera que hago algo indebido lo hubiera hecho algo ahí?
8. A: Si
9. B: 😞
10. A: Segun tu solo se te acercó para acomodarte la banda y tu mamá tomo fotos donde se ve como te abraza
11. A: De nuevo... Me mientes
12. B: no veo si me esta abrazando
13. B: y no se abraza a mucha gente ese dia
14. B: eran fotos
15. A: No sabes q bien me siento de no poder ver más fotos asi
16. A: Si B siempre hay justificación contigo
17. A: Sólo te repito tus palabras
18. B: pues no e sjustificación olamente te digo lo que es
19. A: Si claro
20. A: Sabes no puedo con esto de verdad no
21. B: es que solo son fotos
22. B: y ay
23. B: no tienes porque ponerte así con fotos, con mis maigos
24. A: Es la zorra esa no lo cachas
25. A: Nooooo

26. A: Da igual
27. A: Me voy antes de q arruiné más ti cansado día por el cuál no vas a poder
28. A: Hablar conmigo
29. B: descansa
30. A: Y no subas ninguna foto donde yo salgo
31. A: Aunque se q no lo vas a hacer
32. A: Como el día de tu cumpleaños
33. B: ya las subi
34. A: Pues borralas
35. B: 😞
36. A: Descansa
37. B: si
38. B: adiós
39. A: Me tomaré un tiempo
40. A: De verdad no puedo
41. B: si, yo tampoco
42. A: Esta bien
43. A: Adiós
44. B: 😞

45. B: nada
46. A: Perfecto adiós
47. A: Disfruta tus vacaciones
48. A: Cuídate
49. A: Y éxito el sábado
50. A: Es pero q no te moleste pero me quitaré la necesidad de enviar msjs
51. A: Bloqueando está cosa
52. A: Adios
53. A: Es lo mejor
54. A: En FX está el hobitt
55. B: hola gracias
56. B: u_u [sic]
57. B: te extraño
58. A: Y a ti pero mereces cosas mejores
59. B: 😞
60. A: Me faltó el yo a ti
61. B: 😞
62. A: ?
63. B: nad apue sla situación
64. B: u_u
65. A: Disculpa
66. A: Se q no hablaríamos
67. A: Sólo ví la película
68. A: Y creí que te gustaría
69. A: Saber q estaba
70. B: no si gracias
71. B: pero

72. B: presisamente
73. B: pudiendo resolverlo
74. B: ya csi viene mis vacaciones
75. B: podríamos efocarnso en cosas más importantes
76. A: No es algo.Q se soluciona así no más
77. A: No puedo es mucho para mí
78. B: ese día abracé amucha gente y a ti es a la única a la que le parece significativo como para poner en riesgo nuestra relación
79. A: Claro q me parece significativo
80. A: Y tu no lo entiendes
81. A: Y de verdad no puedo con eso
82. A: Como no te interesa y es más te lavas las manos diciendo q soy la única con consecuencias
83. A: Porque soy la única q se enoja
84. A: Y sabes ni siquiera sé si es buena idea q estemos hablando
85. A: Ahora debes tener tareas y muchas cosas por hacer
86. A: Mejor te dejo en paz
87. B: no me interesa pero veelo comolo que es
88. B: confía en m
89. B: mi
90. A: No puedo no sabes lo q se siente
91. B: no v amas alal d euna amistad y ya eso es todo
92. A: Todos los horribles sueños q eh tenido
93. A: Todo lo q pasa en mi cabeza
94. A: Sólo de ver
95. A: Como carajos la defiendes
96. A: 😡
97. A: A alguien q según tu ni le hablás perol
98. A: Bn q te abraza
99. A: Te toca
100. A: Y ahhhh
101. A: 😡
102. A: No es justo
103. B: ¿que culpa tengo yo d elos sueños?
104. B: pues ni le hablo ni iba a la escuela pero
105. B: no me pidas que olvide años de maistad
106. B: que estuvo ahí como cualquier otro amigo
107. B: y ya eso es todo
108. A: Si claro
109. B: no va más allá de eso
110. A: De verdad no puedo
111. A: Me es muy molesto q digas q culpa tienes cuando bien sabes q si
112. B: deja de sacar eso que paso aahce dos años
113. B: no peudes estar reclamandome por eso siemrpe
114. B: siempre
115. A: Es el antecedente por el cual no confio en ti con ella
116. A: Y más si la defiendes

117. A: Así
118. A: No sabes lo q sentí la patada en el estómago... Y las cosas q le siguieron a eso
119. A: No es justo q te excusas en el tiempo
120. A: Como si eso borrara lo q pasó
121. B: pues no pero ya me disculpe
122. B: y no puedes estar
123. B: basándote en eso por lo cual me arrepentí
124. B: digo ya me has gritado lo suficiente por ello ¿no?
125. B: y no la ddefiendo a ella definiendo mi derecho a ahcer loq ue yo quiera
126. A: Claro q la defiendes
127. A: Y no puedo con esto
128. A: Me culpas por decirlo q siento
129. A: No querías gritos no querías reclamos
130. A: No lo hubieras hecho
131. A: O mejor aún aléjate de mi
132. B: si yo s equ me equivoque pero
133. B: ya me disculpe no lo he vueklto a ahcer
134. B: y ya
135. B: no es uqe te este engañando ni nada
136. B: no puedo cambiar le pasado
137. B: creeme que me gustaría
138. B: pero hsta que eso se aposible
139. B: deberas acepta rmis disculpas y dejarlo atrás
140. B: y concentrarte enc osas aun más importante
141. B: s
142. A: Como cuales?
143. A: Como me pides q lo deje a trás si te veo con ella enfrente de mi
144. A: Ella tocándote
145. A: Y tu bn dejado
146. B: es sólomi amiga y ya
147. B: acpeta eso
148. B: no pasa nada
149. A: Como pides que sea segura cuando me presentas como solo A
150. B: entre ella
151. B: solo me acomodo la banda
152. B: por amabilidad
153. B: y ya
154. A: No te abrazo también di la verdad
155. B: si la abarcé par ala foto no recuerdo pero abrace aun centenar de gente
156. B: ese día
157. A: No te creo q se te olvide
158. A: Por favor
159. B: pues solo era para la foto
160. B: con mis maigos
161. B: muchos de ellos
162. A: Nunca me vas a entender y la quieres en tu vida yo no puedo con eso
163. A: De verdad

164. A: Mejor
165. A: Me voy
166. A: Perdón
167. B: 😞
168. A: Ya me cansé de llorar
169. B: si pudieras
170. A: igual tengo la sensación de q es una causa perdida
171. B: dejar a un aldo tu rencor verías que esto solo fue uan foto y ya que yo podría estar el resto demi.vida contigo
172. B: esas son las cosas importantes
173. A: Como estarías conmigo toda la vida si no siquiera me entiendes,
174. A: Si crees q estoy loca
175. A: Si no me toleras
176. A: Si minimizasi dolor
177. B: trate de entnederte de todo eso
178. A: Ya me cansé de llorar
179. B: pero es que ne serio solo sonmis amigos
180. B: no peudes porhibirme con quien
181. B: peudo ser amigo
182. B: no puedes
183. A: ni tú puedes hacerme sentir miserable
184. A: Por eso es mejor q terminemos B
185. B: te sientes así pero no deberías porque solo son mis amigos
186. B: y ya
187. B: 😞
188. A: Creeme que hoy lo pensé mucho
189. A: Y no puedo
190. A: Mereces a quien si entienda esas cosas
191. A: Una mujer q este en las malas como X o una E con la q tengas la confianza de hablar, necesitas eso no la loca de A
192. A: 😞
193. B: yo quiero estar contigo
194. B: e sque sios solo tienes que ser tolerante respecto a eso
195. B: asi como tu tienes a tus amigos
196. B: creo que yo tmabién tengo derecho ea tenerlos
197. A: Mis amigas no se sientan en mis piernas, no llevo a todos lados regalos q me dan, nunca te han hechado burla en intenet
198. B: pues no pero tampoco son inocentes
199. B: y tienen sus cosas
200. B: asic omo todos
201. A: No puedo de verdad no la toleró cerca de ti
202. A: No fui grosera con nadie el día de esa foto e igual me sentí basura
203. A: Ignorada
204. B: disuclpame es una foto perdón traté d e estar ocntigo
205. B: yo me senti ignorado el dia d etu exámen profesional
206. B: pero sabes que puedo entender eso
207. A: Tu te fuiste temprano hasta R te hechaba flores

208. A: Y hasta ahora lo dices
209. A: ???
210. A: 😡
211. A: 😞😞😞
212. B: pues porque fui tolerante
213. B: respecto a eso
214. A: Ves como no hablas conmigo
215. B: ni siquiera puedes apreciar eso
216. B: u_u
217. A: No así no puedo
218. A: No es justo
219. A: Hasta parece q te lo sacas de la manga
220. A: Por qué no hablas cuando pasan las cosas
221. A: Eso no es tolerancia
222. B: porque fui tpolerante
223. B: porque se que no lo hiciste a proposito yo entiendo que estas ocn gente
224. B: y todo no puedes estar en todos lados
225. B: por eso
226. B: ¿entocnes que es?
227. A: [nota de voz]
228. B: porque no soy posesivo contigo
229. B: u_u
230. B: osea solamente
231. B: no osea te digo las cosas y ahgo mal no las digo y hago mal
232. B: el chiste es uqe yo lo hago todo mal
233. B: siempre no peudo
234. B: sacar cosas que pasaron hace mucho asi como tu
235. B: el chiste es que soy d elo peor
236. B: u_u
237. A: Puedes hablarme decirme q pasa pero eso nunca me lo habías dicho te Rogue para q t quedarás ese día no me moví de tu lado
238. A: R te hechaba flores M no se te acercó
239. A: Yo no entiendo dónde te sentiste ignorado
240. A: Cuando corrí como loca por el cañón
241. A: ? Toda nerviosa
242. A: Cuando
243. B: ¬¬
244. B: sabes tampoc minimizes lo que paso es e dia si te lo estoy diciendo
245. B: u_u
246. B: ¿podemos ahblar despeus?
247. B: mañana tengo un ex}amen
248. B: y adempás d eeso levantarme ala s5 d ela mañana
249. B: por favor
250. B: 😞
251. A: Te decía eso desde hace rato
252. B: disuclpa me deje lelvar
253. A: Sabía q no era apropiado

254. A: No sabía q tenías examen
255. A: Me sentiré peor si reprueba
256. A: 😞
257. B: de cualquier ofrma reprobaré
258. A: Ve a dormir Entonces
259. A: 😞
260. B: descansa
261. A: Ti también
262. A: Q descansas
263. B: tu también
264. A: Si
265. B: si
266. A: Si
267. B: si
268. A: Adiós
269. B: adiós

MUESTRA 11

TIPOLOGÍA DEL CONFLICTO	Tipo 2
DATOS SOBRE EL INFORMANTE A	
Sexo: M	Edad: 23
Lugar de origen: Zona Metropolitana (Coacalco)	Nivel de instrucción: Alto
DATOS SOBRE EL INFORMANTE B	
Sexo: H	Edad: 21
Lugar de origen: Zona Metropolitana (Coacalco)	Nivel de instrucción: Medio

CONTEXTO: La conversación se desarrolla en la madrugada, ambos participantes están en sus casas. B busca explicarle a A que no le gusta cómo se comporta con otras personas del sexo opuesto.

1. B: [12:43AM] Oye
2. A: [12:43AM] Que pasho
3. B: [12:43AM] Cuando estemos con esos cabrones
4. B: [12:43AM] Date a respetar
5. B: [12:43AM] Por favor
6. A: [12:43AM] Con quien 😞 😞
7. B: [12:43AM] No quiero decirte nada enfrente de esos weyes
8. B: [12:43AM] Con todos
9. A: [12:44AM] Cual todos??
10. A: [12:44AM] 😞 😞 😞
11. B: [12:44AM] Con P y los demas
12. A: [12:44AM] Y ahora que dije o que hice
13. A: [12:44AM]??
14. B: [12:44AM] Nunca te das a respetar
15. B: [12:44AM] Y eso encerio me molesta
16. A: [12:45AM] Pero que hice
17. A: [12:45AM]??
18. B: [12:45AM] Por cualquier cosaaaa
19. B: [12:45AM] No es de que agas algo
20. A: [12:45AM] No, me estas diciendo que nunca me doy a respetar, que fue lo que hice??
21. B: [12:46AM] Llegas
22. B: [12:46AM] Y dices que pedo wey
23. B: [12:46AM] O cosas haci
24. B: [12:46AM] Eres hombre o que verga?
25. A: [12:47AM] 😞
26. A: [12:47AM] Ya sabes que con ellos me llevo a mentadas de madre
27. B: [12:47AM] No no se ni madres
28. B: [12:48AM] Lo vas a hacer si o no
29. A: [12:48AM] Por eso amor, que estoy haciendo mal??
30. B: [12:48AM] No me gusta UE te lleves haci

31. A: [12:49AM] O dime de una buena vez que no le hable ni a la puta mosca que pasa frente a m i
32. B: [12:49AM] Haci como verga quieres UE te defienda
33. A: [12:49AM] Yo me se cuidar sola
34. B: [12:49AM] Pues si no quieres estar sola asme caso
35. A: [12:50AM] Que?
36. B: [12:50AM] Lo que leeiste
37. A: [12:51AM] Osea , me estas amenazando con dejarme??
38. B: [12:51AM] Tómallo como quieras
39. A: [12:51AM] No dime
40. A: [12:51AM] Me estas amenazando con dejarme B??
41. B: [12:51AM] Si
42. A: [12:52AM] Asi de facil??
43. B: [12:52AM] Es difícil si no lo haces
44. B: [12:52AM] Yo confio en ti
45. B: [12:52AM] Y se que me aras caso
46. A: [12:53AM] Eso no es confianza B
47. A: [12:53AM] Alejarme de todo
48. A: [12:53AM] Y todos
49. A: [12:53AM] No es confianza
50. B: [12:54AM] Entonces
51. B: [12:54AM] Me aras caso si o no
52. A: [12:54AM] 😞
53. B: [12:54AM] !
54. B: [12:54AM] ??
55. A: [12:54AM] Por que eres asi
56. A: [12:54AM] ?
57. B: [12:55AM] Hací me hizo la vida
58. A: [12:55AM] Y a mi me hizo de otra manera
59. A: [12:55AM] A ti te guste por como era
60. A: [12:55AM] Por que quieres cambiarme
61. A: [12:55AM] ??
62. B: [12:56AM] Si de verdad me amaras
63. B: [12:56AM] Lo darías
64. B: [12:56AM] Todo y Arias todo
65. A: [12:56AM] Y no lo he hecho?
66. A: [12:56AM] Te lo he dado todo
67. B: [12:56AM] Y por que tantos peros
68. A: [12:57AM] Y por que no es suficiente para ti??
69. A: [12:57AM] Te amo
70. A: [12:57AM] Cuantas veces te lo tengo que decir o demostrar
71. A: [12:57AM] Cuantas
72. A: [12:57AM] Siempre trato de dar todo por ti
73. A: [12:58AM] Y ahora
74. A: [12:58AM] Me sales con que no te ea suficiente??
75. A: [12:59AM] Todo lo que te doy
76. A: [12:59AM] Es todo

77. A: [12:59AM] Si no te es suficiente
78. A: [12:59AM] Perdon
79. A: [12:59AM] Pero es todo lo que tengo
80. B: [01:00AM] Esta bien
81. B: [01:00AM] Pues es mejor que aquí la dejemos
82. A: [01:01AM] Que?
83. A: [01:02AM] Y cuando me dijiste que me amabas
84. A: [01:02AM] ??
85. A: [01:02AM] No quiero
86. A: [01:02AM] No quiero
87. A: [01:03AM] Querias compartir tu vida conmigo
88. B: [01:03AM] Quiero
89. A: [01:03AM] Hacer una familia
90. B: [01:04AM] Pero tú no te dejas
91. A: [01:04AM] Por que??
92. B: [01:04AM] O haces lo que yo digo
93. B: [01:04AM] No**
94. A: [01:04AM] Por que no te es suficiente??
95. A: [01:05AM] Por que
96. A: [01:05AM] ??
97. A: [01:05AM] Tu me amaste por como soy
98. A: [01:05AM] Por que
99. A: [01:05AM] Por que
100. B: [01:05AM] No lo se
101. A: [01:06AM] Yo te amo por como eres
102. A: [01:06AM] No trato de cambiarte
103. B: [01:07AM] No se
104. B: [01:07AM] Tú dime cómo podemos solucionar
105. A: [01:07AM] Que confies en mi
106. A: [01:08AM] Tratate de ya no llevarme asi con ellos
107. B: [01:08AM] Ok esta bien
108. A: [01:09AM] Pero eso no quiere decir que no les miente la madre, cuando se lo merescan
109. A: [01:09AM] Confia en mi
110. B: [01:10AM] Dame 10 min
111. A: [01:10AM] B, dime la verdad
112. B: [01:10AM] Orita hablamos
113. B: [01:15AM] Verdad de que
114. A: [01:16AM] Me amas??
115. B: [01:16AM] Si
116. A: [01:17AM] Entonces por que, dices tan facilmente que quieres terminar conmigo??
117. B: [01:17AM] Esque párese que te ago daño
118. A: [01:18AM] Me matas diciendo eso
119. A: [01:18AM] Dime, quieres matarme??
120. A: [01:18AM] Por que eso parece
121. A: [01:19AM] No dudaste mi un segundo eb decirme que querías terminar conmigo

122. A: [01:20AM] Acaso tienes una amante o algo parecido?
123. A: [01:20AM] Ay alguien que quieras mas que yo??
124. A: [01:20AM] Dime
125. A: [01:22AM] Que estoy haciendo mal, que todo lo quiero, terminana dejandome sola
126. B: [01:23AM] No amor
127. A: [01:24AM] Dime que hago mal
128. A: [01:24AM] Para que tu tambien me quieras abandonar
129. B: [01:24AM] No acerme caso
130. A: [01:25AM] No lo entiendes, me estas convirtiendo en alguien que no soy
131. A: [01:25AM] Eso es lo que quieres
132. A: [01:25AM] ??
133. A: [01:26AM] Una muñeca
134. A: [01:26AM] Una.mentira
135. A: [01:26AM] ??
136. A: [01:26AM] Eso es lo que quieres que sea
137. A: [01:26AM] ??
138. B: [01:28AM] Pues si tienes razón
139. A: [01:30AM] Ahora se cuanto me quieres, al grado de sin pensar terminar conmigo
140. A: [01:31AM] Sin dudarlo ni un segundo
141. A: [01:32AM] Sin que te importe cuanto iba a lastimarme esas simples palabras
142. B: [01:33AM] Nunca pensé en amenasarte
143. A: [01:34AM] Entonces por que
144. B: [01:35AM] Por que yo siempre tengo.
Confiansa en asrrme caso
145. A: [01:35AM] 😞
146. A: [01:36AM] No quiero convertirme en una mentira
147. A: [01:36AM] Quiero ser la chica de la que te enamoraste
148. B: [01:37AM] Creo que ahí vamos a tener muchos primelas
149. A: [01:38AM] 😞
150. A: [01:39AM] Intentare hacer lo que me dices, pero quiero que tu hagas algo por mi, si me amas tanto como me dices
151. A: [01:39AM] No te importara
152. B: [01:40AM] Mi orgullo no me deja
153. B: [01:40AM] Pero sabes que si lo are
154. A: [01:40AM] Es eso
155. A: [01:41AM] Intenta hacer tu orgullo a un lado debes en cuando por mi
156. A: [01:41AM] Solo eso te pido
157. B: [01:41AM] Si amor sabes que si
158. A: [01:41AM] No me contestes
159. A: [01:41AM] Ahora
160. A: [01:42AM] Yo lo vere con el tiempo
161. A: [01:43AM] Y JAMAS, JAMAS vuelvas a decirme que quiered terminar conmigo
162. A: [01:43AM] Jamas
163. B: [01:43AM] Bueno
164. A: [01:43AM] Por que me dare el tiro que no me atrevi a darme la última vez
165. B: [01:44AM] No me amenases

166. A: [01:45AM] No es amenaza
167. A: [01:45AM] Un dia te jure que si llegabamos a terminar jamas volverias a saber de mi
168. A: [01:46AM] Que yo saldria de tu vida como si jamas ubiera estado en ella
169. A: [01:46AM] Solo cumpliria mi promesa
170. A: [01:46AM] Desapareciendo
171. B: [01:48AM] Bueno
172. B: [01:50AM] 😊😞
173. B: [01:53AM] Oye
174. B: [01:54AM] Enverdad te amo
175. B: [01:54AM] Eres mi vida
176. A: [01:55AM] Y por que querias terminar conmigo?? 😞😞😞😞
177. B: [01:56AM] No quiero nunca quise
178. B: [01:56AM] Pero es neta
179. B: [01:56AM] Si de verdad me amaras
180. B: [01:56AM] Tu Arias
181. B: [01:56AM] Las cosas
182. B: [01:57AM] Sin que yo te las pidiera
183. B: [01:57AM] Sabes que yo lo ago
184. A: [01:57AM] No es verdad
185. B: [01:57AM] Por que dices que no
186. A: [01:58AM] A ti te caga que yo tenga amigos, incluso que te hable de ellos, pero tu me hablas de tus amigas
187. B: [01:58AM] De quién?
188. B: [01:58AM] Dime de quien
189. A: [01:59AM] De las que tienes en fb
190. B: [01:59AM] Amor
191. B: [01:59AM] Pídeme que las borre
192. B: [01:59AM] Y lo are
193. B: [02:00AM] Ni siquiera
194. B: [02:00AM] Me importan
195. B: [02:00AM] Pero tú tambien aslo
196. A: [02:00AM] Ya te lo habia pedido y me mandaste a la chingada
197. B: [02:00AM] Si porque tú no lo Arias
198. B: [02:01AM] Oye
199. A: [02:02AM] Elimino a D, S y T
200. A: [02:02AM] ??
201. B: [02:02AM] Elimina a todos los hombres que tengas
202. B: [02:03AM] Y yo lo are también
203. B: [02:03AM] Entonces
204. B: [02:03AM] Dime
205. B: [02:03AM] No me aras caso?
206. A: [02:04AM] En unas cosas
207. B: [02:04AM] Por que en unas cosas
208. B: [02:04AM] No
209. A: [02:05AM] Por que asi como hay cosas que no te gustan a ti, a mi tambien hay cosas que no me gustan

210. B: [02:06AM] Eso no es parte del trató
211. A: [sin hora] Y sin embargo no digo nada por
212. A: [02:07AM] Y aun asi no confias en mi
213. A: [02:08AM] ?
214. B: [02:08AM] No A
215. B: [02:08AM] Encerio
216. A: [02:08AM] Yo tambien voy en serio B
217. A: [02:09AM] Confio en ti, al grado de dejarte ir a una fiesta y tener la seguridad que no me engañaras con otra
218. B: [02:10AM] Sabes que mejor hay que darnos un tiempo
219. A: [02:10AM] Osea
220. A: [02:10AM] No confias en mi
221. B: [02:10AM] No lo ago por confiansa
222. B: [02:11AM] Se como son los hombres
223. A: [02:11AM] No olvides lo que me paso
224. A: [02:12AM] Pero no por eso voy a dejar que pase de nuevo
225. B: [02:12AM] Mira
226. B: [02:12AM] Lo único que quiero es que se aga lo que yo diga
227. A: [02:13AM] Por que?
228. B: [02:13AM] No lo se
229. A: [02:13AM] Yo no pienso igual que tu
230. A: [02:13AM] Si tu dices rojo yo dire negro
231. A: [02:13AM] Asi de simple
232. A: [02:13AM] Y siempre hemos sido asi
233. B: [02:14AM] Pues entonces aquí hay un problema
234. A: [02:14AM] Por que??
235. B: [02:15AM] Ya me voy
236. A: [02:15AM] Dame una buena razon para hacer lo que tu digas
237. A: [02:15AM] ??
238. A: [02:15AM] Dimela
239. B: [02:16AM] Por que me amas
240. A: [02:16AM] Y tu a mi??
241. B: [02:16AM] Amar significa darlo todo sin pedir nada a cambio
242. A: [02:16AM] Nel ni madres
243. A: [02:17AM] Yo lo doy todo por ti
244. A: [02:17AM] Y jamas espere nada a cambio
245. B: [02:17AM] No no es sientto
246. B: [02:17AM] Entonces
247. A: [02:17AM] Que es lo que no te he dado B
248. B: [02:17AM] Ya termina conmigo
249. A: [02:17AM] ??
250. B: [02:17AM] Ya vete y déjame
251. B: [02:18AM] Si tanto mal te ago
252. B: [02:18AM] Por que no me dejas
253. A: [02:18AM] Por que no puedes entender
254. B: [02:18AM] Nos estamos matando uno al oteo
255. B: [02:18AM] Otro*

256. A: [02:19AM] Dime B yo te lastimo?
257. B: [02:19AM] Si
258. B: [02:19AM] Si lo haces
259. B: [02:20AM] Mañana te veo. A la 1:10
260. A: [02:20AM] No vengas
261. B: [02:20AM] Esta bien
262. A: [02:21AM] Mañana renunciare al trabajo, jamas volveras a saber de mi
263. A: [02:22AM] Perdon ñor todo
264. A: [02:22AM] En serio
265. A: [02:22AM] Perdon
266. B: [02:22AM] No lo agas
267. A: [02:23AM] Solo te lastimo
268. B: [02:23AM] No te vallas
269. A: [02:23AM] Te amo
270. B: [02:23AM] Yo te amo
271. B: [02:23AM] Mucho más
272. A: [02:24AM] Adios
273. B: [02:24AM] No te vallas
274. A: [02:24AM] Tu lo dijiste
275. A: [02:24AM] Solo te lastimo
276. B: [02:25AM] Me matarias si te vas de mi
277. A: [02:25AM] Yo ya estoy muerta
278. A: [02:27AM] Te amo, pero como puedo estar contigo ain lastimartr
279. A: [02:27AM] Estaras mejor sin mi en tu vida
280. B: [02:27AM] No no lo estaré
281. B: [02:28AM] No lo agas encerio
282. B: [02:28AM] Eres mi todo
283. A: [02:29AM] Solo te hago daño
284. B: [02:29AM] Pues lo aras encerio si me dejas
285. A: [02:29AM] Por que
286. A: [02:30AM] Primero me dices que te lastimo, y ahora no me dejas ir
287. B: [02:30AM] Te quieres ir?
288. A: [02:30AM] No
289. B: [02:31AM] Entonces no lo agas
290. A: [02:31AM] Pero yo te lastimo
291. B: [02:31AM] Si me dejas me quito la vida
292. A: [02:32AM] 😞😞😞
293. B: [02:32AM] Es la primera vez que me haces llorar
294. A: [02:33AM] 😞😞😞😞😞
295. B: [02:34AM] Mañana paso por ti a las 12
296. B: [02:34AM] Iré a dormir
297. B: [02:34AM] Te amo mi amor
298. B: [02:34AM] Eres mi todo
299. A: [02:35AM] Bye
300. B: [02:35AM] Sólo bye
301. B: [02:36AM] Amir
302. B: [02:36AM] Amor

303. A: [02:36AM] Te amo
304. A: [02:36AM] Aqui te esperare
305. B: [02:37AM] Te amo mucho más
306. B: [02:37AM] No voy a poder dormir
307. B: [02:38AM] Que es lo que piensas
308. A: [02:38AM] Nada
309. A: [02:38AM] Mil cosas y a la vez nada
310. B: [02:38AM] Te das cuenta que todo esto
311. B: [02:39AM] Sólo por que te pedí que te dieras a respetar con esa bola de pendejos
312. A: [02:39AM] Ya no quiero seguir hablando de eso
313. B: [02:40AM] De que podemos hablar
314. A: [02:40AM] No se
315. A: [02:40AM] Es la primera vez que peleamos asi
316. B: [02:40AM] Si lo se
317. B: [02:41AM] Es la primera vez que me salen lagrimas por una mujer
318. A: [02:41AM] Y es la primera vez que me duele el pecho por un hombre
319. B: [02:42AM] Aún haci nos vamos a juntar
320. B: [02:42AM] O no
321. A: [02:42AM] Si
322. B: [02:42AM] Si 😊
323. A: [02:42AM] Estamos locos sabes
324. B: [02:42AM] Jajaaja
325. B: [02:43AM] Si me casare contigo
326. A: [02:43AM] Jaja menao
327. A: [02:43AM] Menso
328. B: [02:43AM] Es neta
329. B: [02:43AM] Estoy 100 x 100
330. B: [02:43AM] Seguro
331. B: [02:43AM] Ya
332. A: [02:44AM] En serio??
333. B: [02:44AM] Te lo juro
334. A: [02:44AM] Entonces ya puedo elegir mi vestido de novia?
335. B: [02:44AM] Si mi amor
336. B: [02:44AM] Pero que sea negro
337. B: [02:44AM] 🙌🙌
338. A: [02:45AM] No hay vestidos de novia negros amor
339. B: [02:45AM] Ahhh
340. B: [02:45AM] Oyes
341. B: [02:45AM] 🙌🙌

MUESTRA 12

TIPOLOGÍA DEL CONFLICTO		Tipo 2
DATOS SOBRE EL INFORMANTE A		
Sexo: M	Edad: 23	
Lugar de origen: Zona Metropolitana (Coacalco)	Nivel de instrucción: Alto	
DATOS SOBRE EL INFORMANTE B		
Sexo: M	Edad: 22	
Lugar de origen: Ciudad de México	Nivel de instrucción: Alto	

CONTEXTO: La conversación se desarrolla en la tarde, ambas participantes están en sus casas. B quiere tener una llamada telefónica con A, pero A se rehúsa y le da a B sus razones.

1. **A:** [01:32PM] ¿Para que quieres que te marque?
2. **A:** [01:32PM] Ayer te marque
3. **A:** [01:32PM] Y nunca lo vuelvo a hacer
4. **B:** [01:32PM] Me colgaste
5. **B:** [01:32PM] Osea
6. **B:** [01:32PM] ¿Qué te pasa?
7. **B:** [01:33PM] Neta no entiendo porqué te pones así
8. **B:** [01:33PM] Te contesté bien y todo
9. **B:** [01:33PM] Solo te dije con quién estaba y te pusiste de payasa A en serio no sé porque eres así
10. **B:** [01:34PM] Ni siquiera te deje hablando sola ni nada, te contesté bien y tenía ganas de hablar contigo
11. **B:** [01:34PM] Y solo te pusiste de payasa y me colgaste
12. **A:** [01:36PM] Sí, ya sé lo que hice.
13. **A:** [01:36PM] Pero igual prefiero ya no marcarte.
14. **B:** [01:36PM] ¿Y por qué?
15. **A:** [01:36PM] No me gusta y lo sabes.
16. **A:** [01:36PM] No te dije nada y ni te diré porque igual te vale.
17. **B:** [01:37PM] No es que me valga
18. **A:** [01:37PM] Pero eso no significa que me vaya a sentir agusto con eso.
19. **B:** [01:37PM] Es que ya entiende
20. **B:** [01:37PM] Aún así preferiría hablar por telefono contigo.
21. **B:** [01:37PM] Y a la que le valió fue a ti
22. **B:** [01:38PM] Y perdóname amor pero es mi amiga y no se porque no te gusta, espero que lo entiendas algun día
23. **A:** [01:39PM] No, no lo voy a enteder.
24. **A:** [01:39PM] Así que...
25. **B:** [01:39PM] No tienes porqué enojarte A
26. **B:** [01:39PM] ¿Así que qué?
27. **B:** [01:39PM] Yo no soy así contigo A
28. **A:** [01:42PM] Ni, yo
29. **A:** [01:42PM] Nunca lo he sido
30. **A:** [01:42PM] Pero ahora siento eso

31. A: [01:42PM] Y no lo voy a dejar de sentir
32. B: [01:42PM] Y no es de ahora
33. A: [01:43PM] Cuándo digo ahora me refiero a que solo es con ella
34. A: [01:43PM] Siempre lo he sentido así
35. A: [01:43PM] Siempre
36. A: [01:43PM] Y me he aguantado
37. A: [01:43PM] Lo sabes
38. A: [01:43PM] Pero ya no
39. A: [01:43PM] No te reclamé nada en ningun momento
40. A: [01:43PM] No te dije nads
41. A: [01:43PM] Pero no me va a gustar
42. A: [01:44PM] Nunca
43. A: [01:44PM] Y eso solo me va a afectar a mi
44. A: [01:44PM] Así que...
45. A: [01:44PM] Igual qué te importa
46. A: [01:44PM] No vas a cambiar nada
47. B: [01:49PM] Pues no solo te afecta a ti A, yo también siento feo y no me gusta que te pongas así, nunca te he dado razones para que te pongas así te lo he dicho muchas veces y no es que no me importe A pero no hay nada que cambiar, es mi amiga y neta te amo demasiado pero no por eso voy a dejar de hablarle a alguien, sabes que eso no está bien.
48. B: [01:49PM] Al menos para mí eso no es sano en una relación
49. B: [01:50PM] La que no va a cambiar nada eres tú
50. A: [02:19PM] Pues yo no te estoy pidiendo nada.
51. A: [02:19PM] Y no, no voy a cambiar eso.
52. A: [02:22PM] No puedo cambiar lo que siento y esa no es mi culpa.
53. A: [02:22PM] Y no es que me despido razones.
54. A: [02:22PM] No me gusta y ya.
55. A: [02:22PM] Es algo que siento.
56. A: [02:22PM] Pero pues tú quieres su amistad así que ese es tu problema.
57. B: [04:43PM] Pues eso parece, y no entiendo porqué te molesta tanto
58. B: [04:44PM] Pero bueno, es algo de lo que pensamos diferente como muchas otras cosas
59. B: [04:45PM] Así que no tiene caso seguir discutiendo por eso
60. A: [04:50PM] Pues sí, no tiene caso.
Pero un día vas a sentir los mismo que yo B, quizá ahorita no lo entiendas y creas que nunca vas a sentir eso y que nunca va a ser así. Pero te juro que un día va a llegar alguien a mi vida que te haga sentir eso. Y así como a ti te vale verga lo que yo siento, lo mismo haré contigo
61. B: [05:04PM] ¿Que me haga sentir qué?
¿Celos?
Ay A es que no es mi intención hacerte sentir eso neta no va al caso. Si llega alguien que a ti te haga sentir más de lo que sientes por mí entonces ahí si A, yo sentiría horrible, si es a lo que te refieres
62. B: [05:04PM] La cuestión aquí es que yo no siento nada por nadie que no seas tú. Ella solo es mi amiga y mi cariño hacia ella es solo de amigas y así será.

63. B: [05:06PM] Eso no tiene porqué afectarte, porque tú sientes lo mismo como con S o algunas otras de tus amigas A.
64. A: [05:06PM] No son celos B. Si sintiera celos o si fueran celos entonces sentiría de todos los ex con los que todavía te ves, con los cuales sales y a lo aún llevas a casa de tu tía. Pero no, no es eso. Algún día lo vas a entender y verás qué siento.
65. A: [05:06PM] Pero ya, no lo entiendes. Solo que algún día lo harás y ese día se te va a regresar.
66. B: [05:07PM] A regresar qué A?
67. B: [05:08PM] Es que ese es el problema tú piensas que estoy haciendo algo malo cuando no es así, o que siento algo hacia ella y tampoco es así
68. B: [05:08PM] Yo se lo que hago A y sé que no se regresa nada cuando haces las cosas bien así que...
69. A: [05:09PM] Y yo cuándo dije eso ¿Acaso te he dicho que te gusta o qué me engañas?
70. A: [05:09PM] Yo nunca nunca he dicho algo así
71. A: [05:09PM] Pues algún día verás qué estabas haciendo y no hablo de qué me engañas
72. B: [05:11PM] ¿Y que estaba haciendo según tú?
73. A: [05:13PM] Nada B
74. A: [05:13PM] No estás haciendo nada
75. B: [05:13PM] Mira A ya no quiero seguir discutiendo
76. A: [05:13PM] Pues como quieras
77. A: [05:13PM] Me da igual
78. A: [05:13PM] De todas formas
79. A: [05:13PM] Vas a hacer lo que quieras
80. A: [05:13PM] Y pues yo no voy a cambiar lo que siento
81. A: [05:14PM] No puedo
82. B: [05:15PM] No te estoy pidiendo que lo cambies
83. B: [05:16PM] Solo que entiendas A
84. A: [05:16PM] Sí, entiendo lo que dices. No me engañas, no la quieres más que como tu amiga. Solo me quieres a mi. Ya lo sé. Yo nunca he dicho lo contrario.
85. A: [05:17PM] Tú eres la que no entiende. Pero ya lo harás.
86. B: [05:18PM] No A, la verdad no entiendo entonces a qué te refieres. No sé que pase por tu mente si no es eso.
87. B: [05:18PM] Lo siento
88. A: [05:19PM] Ya sé.
89. B: [05:19PM] Y no es por mala onda ni porque no quiera o no me importe
90. B: [05:19PM] Solo no entiendo
91. A: [05:20PM] Sí, ya sé.
92. A: [05:20PM] Nunca sabes.
93. B: [05:20PM] Pues si me lo dijeras lo sabría
94. A: [05:20PM] Nunca entiendes y la verdad yo ya me cansé de explicarte.
95. A: [05:20PM] Porque de esto ya habíamos hablado y hace mucho.
96. A: [05:21PM] Pero x .
97. B: [05:21PM] Si A, y te aferras a algo que no es.
98. B: [05:21PM] Por eso no entiendo por qué lo haces

99. B: [05:22PM] Y si, si ya habíamos hablado, y es por eso que no entiendo porque te sigue molestando, entonces la que no entendió fuiste tú A
100. B: [05:22PM] No es que no sepa es que tú sigues con lo mismo
101. A: [05:23PM] Más bien que no te acuerdas qué fue lo que te dije
102. A: [05:23PM] Lo que sentía, te lo expliqué
103. B: [05:23PM] Si me acuerdo A
104. A: [05:23PM] Y no, no son celos, solo entiende eso.
105. B: [05:23PM] Y ese día yo también te dije que era lo que sentía y que pasaba
106. A: [05:23PM] Qué raro que no recuerdes algo que te digo.
107. B: [05:23PM] Ya se A
108. B: [05:23PM] Y te dije que si me acuerdo
109. B: [05:24PM] Y también lo que te dije
110. A: [05:24PM] No, no te acuerdas, lo acabas de decir
111. B: [05:24PM] Quizá no con las mismas palabras
112. A: [05:24PM] Y se nota
113. B: [05:24PM] En ese caso tú tampoco recuerdas que te dije yo y no solo de ese día, ya van varias veces
114. B: [05:25PM] Y si me acuerdo
115. A: [05:26PM] Ya sé que es tu amiga, la quieres y solo eso y todo lo de siempre
116. B: [05:26PM] Y hasta dónde me dejaste claro según tú lo habías entendido
117. A: [05:26PM] Eso fue lo que dijiste y algunas otras cosas que llevan a lo mismo
118. A: [05:26PM] Sí, lo entiendo pero jamás dije que dejaba de sentir eso
119. A: [05:26PM] Qué yo entienda y no diga nada no significa que me siento bien con eso
120. B: [05:27PM] Es que a lo que tú vas es a lo mismo A, que no te sientes bien y eso conlleva a que no quisieras que la viera y que le hable
121. B: [05:28PM] No halló otra explicación, porque solo de esa manera te sentirías bienm
122. B: [05:28PM] Y tú me lo dijiste
123. B: [05:30PM] Pues no A, eso para mí es una falta de respeto cabrona. Es empezar a prohibir relaciones en una relación de pareja
124. A: [05:30PM] Sí, ya sé.
125. B: [05:30PM] Tal vez para ti no es así pero para mí es algo muy importante y no me gusta
126. A: [05:30PM] Ya sé
127. A: [05:30PM] Por eso no lo pido
128. A: [05:30PM] Jamás te lo he pedido
129. A: [05:30PM] Ni lo haré
130. A: [05:30PM] No sé de qué te quejas
131. B: [05:31PM] No hace falta que lo pidas A con tus aptitudes lo dices todo
132. A: [05:31PM] Tú sigues viendo a quién se te da la gana y yo nunca he dicho absolutamente nada
133. A: [05:31PM] Es "actitudes"
134. B: [05:31PM] Por eso no hace falta que lo digas
135. A: [05:31PM] Y mejor ni digas que es la primera vez
136. B: [05:31PM] "actitudes"
137. A: [05:31PM] Y yo ni siquiera dije nada

138. A: [05:31PM] ¿En qué momento te reclamé?
139. A: [05:32PM] ¿Te dije algo?
140. A: [05:32PM] Pero tampoco me pidas que siempre ande con la sonrisa en la cara cuando me siento de la mierda
141. B: [05:32PM] Por eso A ya te dije que no es necesario que lo digas, lo menciones o lo escribas. Tus actitudes lo dicen todo.
142. B: [05:32PM] O al menos es lo que das a entender
143. A: [05:32PM] Yo respeto qué haces lo que quieres y en serio nunca he dicho nada
144. A: [05:32PM] Siempre me he quedado callada
145. B: [05:33PM] Ay por favor A, no todos hacemos lo que queremos
146. B: [05:33PM] Hasta tú
147. A: [05:34PM] Pues sí, al menos tengo el derecho de estar emputada si quiero, con caras o lo que se me de la gana. Si yo me aguanto y me guardo todo lo que siento para que tú estés con quién quieres entonces al menos tengo ese derecho
148. B: [05:34PM] Pero ese no es el punto
149. B: [05:34PM] Osea
150. A: [05:34PM] Sabes de qué hablé] cunado] digo que haces lo que quieres
151. A: [05:34PM] No generalices
152. B: [05:36PM] Es que a eso voy, te emputas, haces tus caras y lo peor es que te emputas conmigo
153. B: [05:36PM] Porque se te nota
154. A: [05:37PM] Sí ¿y?
155. A: [05:37PM] No es siempre
156. A: [05:37PM] Déjame sacar lo que siento
157. A: [05:37PM] No es fácil siempre guardarlo
158. A: [05:37PM] Aunque trato
159. A: [05:38PM] A veces es más difícil
160. A: [05:38PM] Tú no sabes lo que se siente
161. B: [05:38PM] Ok entonces hazlo
162. B: [05:38PM] Andale
163. A: [05:38PM] Porque yo jamás permitiría que sintieras algo así
164. B: [05:38PM] Tú tampoco sabes lo que siento cuando te pones así
165. A: [05:38PM] Yo siempre voy a cuidar que te sientas bien en ese aspecto
166. A: [05:38PM] Bueno
167. A: [05:38PM] Lo iba a hacer
168. B: [05:38PM] Tú crees que yo no siento nada?
169. B: [05:38PM] Eh?
170. B: [05:39PM] Lo ibas ?
171. B: [05:39PM] Puez hazlo como quieras
172. A: [05:39PM] No es lo mismo que sientas feo porque me enoja a lo que yo siento, no se compara en lo más mínimo
173. B: [05:39PM] No A tú no sabes lo que yo siento
174. A: [05:39PM] Pues eso haré, así como tú lo haces
175. B: [05:40PM] Pues hazlo
176. A: [05:40PM] Tal vez, pero a ti se te va a pasar cuando me veas tranquila
177. A: [05:40PM] Como siempre
178. A: [05:40PM] Pero yo siempre voy a sentir esto

179. A: [05:40PM] Aunque no lo demuestre
180. B: [05:40PM] Pues que mal que siempre pienses eso
181. A: [05:40PM] Sí, es horrible
182. B: [05:40PM] Porque no es así
183. A: [05:40PM] Pero bueno
184. A: [05:40PM] Es mi problema
185. A: [05:41PM] ¿QUÉ MIERDA NO ES ASÍ?]
186. A: [05:41PM] YO NO SIENTO QUE ME ENGAÑES]
187. B: [05:41PM] A mí no se me pasa, aunque no lo demuestres siempre está ahí
188. A: [05:41PM] ENTIENDE CARAJO]
189. A: [05:41PM] Sí, claro
190. A: [05:41PM] Por eso seguirás en lo mismo porque no se te pasas]
191. A: [05:41PM] Pero ya
192. A: [05:41PM] X]
193. A: [05:42PM] Siempre va a ser igual
194. A: [05:42PM] Y lo único que me queda es callarme como siempre
195. A: [05:42PM] Y ya
196. B: [05:49PM] Andale pues
197. B: [05:49PM] Sabes que ya no quiero
198. B: [05:49PM] Seguir discutiendo contigo
199. B: [05:49PM] No tiene caso
200. B: [05:50PM] Pensamos cosas muy diferentes y no vamos a llegar a nada
201. B: [05:50PM] Y que triste pero así es
202. A: [05:51PM] Sí, está bien.

MUESTRA 13

TIPOLOGÍA DEL CONFLICTO		Tipo 2
DATOS SOBRE EL INFORMANTE A		
Sexo: M	Edad: 21	
Lugar de origen: Zona Metropolitana (Coacalco)	Nivel de instrucción: Alto	
DATOS SOBRE EL INFORMANTE B		
Sexo: M	Edad: 25	
Lugar de origen: Ciudad de México	Nivel de instrucción: Alto	

CONTEXTO: La conversación se desarrolla en la noche, ambas participantes están en sus casas. A está ofreciendo su ayuda a B para cuando se mude de casa, B rechaza la oferta.

* La hora en que se enviaron los mensajes es omitida al no presentarse en los originales.

1. **A:** Está bien...
2. **A:** Estaba pensando que quizá te puedo ayudar con algo si rentas un lugar
3. **A:** Te ayudo a instalarte y te visito cuando quieras
4. **B:** O sea cómo?
5. **B:** No puedes visitarme cuando yo quiera porque eso depende de tus papis cuánto quieran soltarte, de tus amigos, de tu trabajo, etc.
6. **A:** Sí puedo
7. **B:** Wey ese fue uno de nuestros problemas, no manches
8. **A:** Pero ya me dan más permisos
9. **B:** No pues guau , para que al rato tus amigas digan mamada y media, para que salgas con tu amiga del trabajo o para que termines chingandote al puto simio con harta testosterona
10. **A:** Mis amigas no dirán nada
11. **A:** Acordamos ya no hablar del tema
12. **A:** Mi amiga del trabajo tiene novia y no siento nada por ella
13. **A:** No me chingué a nadie
14. **B:** Con quién acordaste no hablar del tema?
15. **B:** Conozco tu intensidad así que poco te habrá faltado para chingartela
16. **A:** Con mis amigas
17. **A:** Obvio no
18. **B:** Y crees que lo van a respetar?
19. **B:** Por dios!! Dijiste que te pusiste intensa!!
20. **B:** No puedo volver a tocarte si ella ya te tocó
21. **A:** Sí, porque ya les dije que es mi pedo
22. **A:** No me tocó!!!
23. **A:** Mis sentimientos son totalmente diferentes a eso
24. **B:** Te besó y te tocó, abrazó, se pusieron intensas, etc
25. **B:** Eso es suficiente para mí
26. **A:** No, no y no

27. **B:** Tú me dijiste que se besaban, se abrazaban y se pusieron de intensas a decirse cosas
28. **A:** Sólo eso
29. **A:** Intensas en sentimiento
30. **A:** De besos no pasó
31. **B:** Para mí es suficiente
32. **A:** Ok...
33. **B:** Se profanó el sentimiento
34. **A:** Pues no hablaba de eso
35. **B:** Aparte fuiste impura desde el segundo en el que pensaste ocultarme la verdad. MENTIROSA!!
36. **A:** Sólo ser amigas de nuevo, si no quieres tocarme otra vez
37. **A:** Está bien si no quieres mi ayuda
38. **A:** Decirme mentirosa no era el punto de mi ofrecimiento
39. **B:** Eres una MENTIROSA , el hecho de que quieras ayudar no te quita lo mentirosa y desleal
40. **A:** Está bien
41. **B:** Piensas que a mí el dinero y la ayuda me hacen ocultar la verdad?
42. **B:** Me crees una de esas personas?
43. **B:** Ja!
44. **A:** No, sólo quiero que nos llevemos bien otra vez
45. **A:** Qué onda contigo??? No mms
46. **A:** Te vas muy pinche lejos
47. **A:** Sólo quiero pinches ayudarte porque te quiero y quiero estar bien contigo, nada más
48. **A:** No quiero una relación romántica ni que cojamos otra vez
49. **B:** Tiene muy poco que me dijiste que extrañabas coger y vía whats me has dicho que quieres lo que dice mi imagen. Acaso tienes diferentes personalidades para cada red social?
50. **A:** Jajajajaja
51. **A:** Noo
52. **B:** Yo no me estoy riendo. O sea primero ubícate en qué es lo que quieres
53. **A:** Pues obvio me encantaría que todo fuera como antes
54. **A:** En ese aspecto sí quiero todo lo de la imagen
55. **A:** Por otro lado soy realista y sé que no lo recuperaré
56. **A:** Por eso mejor ni lo menciono
57. **A:** Sólo me limito a tratar de llevarme bien contigo otra vez
58. **A:** Me conformo con ser amigas
59. **B:** No lo vas a recuperar por falsa, mentirosa, pocos huevos, etc
60. **A:** Pues ahí está
61. **B:** Ah y por "olvidar" lo de X
62. **A:** Gracias por los cumplidos
63. **A:** Es por eso que parece que tengo opiniones dispares
64. **A:** Pero en realidad sólo trato de que estemos bien
65. **B:** Opiniones dispares?
66. **A:** Diferentes
67. **B:** Sí wey , sí sé que chingados significa dispares

- 68. **B:** No mames, tú crees que soy idiota o qué puedo?
- 69. **B:** Pedo
- 70. **A:** No, pues no entendí la dirección de tu pregunta

MUESTRA 14

TIPOLOGÍA DEL CONFLICTO	Tipo 2
DATOS SOBRE EL INFORMANTE A	
Sexo: M	Edad: 21
Lugar de origen: Zona Metropolitana (Coacalco)	Nivel de instrucción: Alto
DATOS SOBRE EL INFORMANTE B	
Sexo: H	Edad: 23
Lugar de origen: Zona Metropolitana (Ecatepec)	Nivel de instrucción: Medio

CONTEXTO: La conversación se desarrolla de madrugada, ambos participantes están en sus casas. B le reclama a A sobre su comportamiento con otras personas del sexo opuesto.

1. A: [12:53AM] Sólo digo.
2. B: [12:55AM] Ya wey mejor vete a ligar con tus putos morros de insta
3. A: [12:56AM] 😞
4. A: [12:56AM] Ni les contesté por lo mismo.
5. B: [12:57AM] Pero te mueres por contestarles
6. B: [12:57AM] Ya te conozco
7. A: [12:57AM] Cómo puedes asegurar eso?
8. A: [12:57AM] Ah!
9. A: [12:57AM] 😞 😞
10. B: [12:57AM] Por que así eres tu
11. A: [12:58AM] El sábado estabas diciendo cosas así de culeras. No me gusta, no estoy de puta y mucho menos me gusta que lo pienses.
12. A: [12:59AM] Sigues sin confiar en mí.
13. A: [01:00AM] Tenemos que alcanzar la copa
14. B: [01:00AM] Pues ya no puedo con esto
15. B: [01:00AM] Me caga esta puta situación
16. A: [01:01AM] B, no. 😞
17. A: [01:01AM] La copa.
18. A: [01:02AM] ❤️
19. A: [01:03AM] Me bloqueaste?
20. A: [01:04AM] Te amo. ❤️
21. A: [01:10AM] Ya me voy a dormir, sólo estaba aguantando despierta para hablar contigo.
Me alegra que te dieran el trabajo, espero que te guste y lo disfrutes.
Dulces sueños mi amor, te amo.
Ojalá mañana podamos hablar o por lo menos desearnos un bonito día.
(No me ignores).
Te amo mucho. ❤️ ❤️ ❤️
22. A: [01:10AM] 😞
23. B: [01:25AM] Vete a la mierda
24. B: [01:25AM] Te pasas de culera
25. B: [01:26AM] No sabes respetarte no le pones límites a tus "amigos"
26. B: [01:27AM] Ya ni por que algunos tienen novia dejan de andar de perros y en face es lo mismo
27. B: [01:28AM] Te gustaría que yo le pusiera comentarios a si a otras viejas?
28. B: [01:29AM] Ni cuando estoy contigo me respetas hasta N me dijo que se dio cuenta de tu culeras del sábado

29. B: [01:30AM] Estaba ahí tu tu de culera con el loco
30. B: [01:30AM] Ya wey 😞
31. B: [01:32AM] Si eso te late es muy tu culo pero no mames cuando esta tu "novio" es neta?
32. B: [01:32AM] No tengo por que soportar esto ni a nadie
33. B: [01:33AM] Eres igual que tus putos amigos ni por que andan con alguien ponen límites
34. B: [01:33AM] 😞
35. B: [01:34AM] Ya a la verga
36. B: [01:34AM] Si así quieres que esto así será
37. B: [01:35AM] Si eso te ponen en público no quiero imaginar que te ponen en privado 😞
38. B: [01:36AM] [llamada de voz perdida]
39. B: [01:40AM] [Mensaje eliminado]
40. B: [08:29AM] Y es todo lo que dirás?
41. A: [08:31AM] Me vas a bloquear?
42. A: [08:32AM] No hice nada el sábado, estuve contigo. Si me puse a hablar con el loco fue porque antes cuando íbamos saliendo del baño hiciste un comentario ¿lo recuerdas?
43. A: [08:34AM] Qué limites les pongo?
El único que puso algo que sabía que te iba a molestar fue G, y hasta le comente que te ibas a enojar.
44. A: [08:35AM] Los demás no me pusieron nada sólo mis amigas y sí a una de ellas sí le conteste. Nada más.
45. B: [08:36AM] Y los de insta
46. A: [08:36AM] Sí se poner límites y lo hago, respeto nuestra relación y a ti.
47. B: [08:36AM] No
48. B: [08:36AM] No lo haces
49. A: [08:36AM] A ellos no les conteste.
50. B: [08:36AM] No te respetas ni a ti
51. B: [08:36AM] Menos respetas esto
52. A: [08:37AM] Uno es A, el otro es el wey que te caga (menos le iba a. Contestar)
53. B: [08:37AM] Esos de contestarles no es ponerles límites
54. B: [08:37AM] Neta pasas de culera
55. A: [08:37AM] Luego N y el tipo de la cafeteeria
56. A: [08:37AM] Era G, conoces a G.
57. A: [08:38AM] Fue al único que le conteste
58. B: [08:38AM] Y por eso tengo que tolerar esas mamadas ?
59. A: [08:38AM] Qué manadas?
60. B: [08:38AM] Pues que estén de perros
61. B: [08:39AM] Por que son tus putos amigos tengo que soportar que no te respeten?
62. A: [08:40AM] Eso no le puede controlar y sólo uno de los que comentó estuvo de perro y ni le hago caso.
63. A: [08:40AM] No me respetan?
64. B: [08:40AM] Ya te dije ni por que algunos tienen novia dejan de ser tan perros
65. B: [08:40AM] No we no te respetan
66. B: [08:40AM] Ni tu te respetas
67. A: [08:41AM] B, ve lo que estás mandando.
68. B: [08:41AM] Pero te encanta andar de culera
69. A: [08:41AM] Ni yo me respeto?
70. B: [08:41AM] No
71. B: [08:41AM] No lo haces

72. B: [08:41AM] Te vale verga
73. A: [08:41AM] Y por eso tú también me vas a tratar así.
74. B: [08:41AM] Pues te gusta
75. A: [08:42AM] No, no me gusta que me hagan sentir una mierda.
76. A: [08:42AM] Tampoco que me estén repitiendo que estoy de puta
77. A: [08:40AM] Y menos de culera.
78. B: [08:43AM] Y como tú me dijiste si a ellos no les importa su chava a ti menos
79. B: [08:43AM] Ya se que clase de relación quieres
80. A: [08:44AM] Eso es otra cosa.
81. B: [08:44AM] No wey no es otra cosa
82. B: [08:44AM] Te encanta estas de culera
83. B: [08:44AM] Te guata que te echen el perro y un te vale verga si tienen novia
84. A: [08:45AM] No mames.
85. A: [08:45AM] No me gusta que estén de perros y si tienen novia los abro.
86. B: [08:46AM] Es más creó que te guata más así
87. A: [08:46AM] La principal razón por la que los mando a la verga es por ti.
88. B: [08:46AM] No me digas que los abres por no es verdad
89. B: [08:46AM] Te gusta meterte con los novios de las morras
90. A: [08:47AM] B, neta date cuenta de lo que dices.
91. B: [08:47AM] Me doy cuenta
92. A: [08:48AM] No sabes lo que paso cuando hice eso, nunca me dejaste contarte.
93. B: [08:48AM] Y creó que estoy mal por creer que sería diferente
94. B: [08:48AM] Nunca me quisiste contar
95. A: [08:49AM] Lo intente pero te enojabas.
96. B: [08:49AM] Mira ya se que relación quieres
97. B: [08:49AM] Así será no hay problema
98. A: [08:49AM] Y qué relación quiero?
99. B: [08:50AM] Ya sabes
100. B: [08:50AM] Donde no hay nada de respeto ni por nosotros mismos
101. A: [08:51AM] No, estás mal. No quiero una relación así.
102. B: [08:51AM] Neta abrí a un morras para evitar cosas así pero a ti eso te vale verga
103. A: [08:51AM] Yo estoy evitando gente, evitando un buen de cosas por ti.
104. B: [08:52AM] Me voy a conseguir otra chava para que quieras seguir conmigo
105. A: [08:52AM] Neta respeto la relación y te lo he dicho y tratado de demostrar un buen de veces. Hay cosas que ni siquiera ves.
106. B: [08:52AM] Que no veo?
107. B: [08:53AM] Lo que te ponen en privado eso es lo único que no veo
108. A: [08:53AM] Como ahorita, según tú yo estoy de culera, cuando solo quiero arreglar esto y te pones a decir cosas hirientes y agresivas. Y
109. B: [08:53AM] No veo que pongas límites a tus "amigos"
110. A: [08:54AM] No me ponen nada en privado, tanto así que tú te has metido a ver.
111. A: [08:54AM] Neta no tengo nada que ocultar.
112. B: [08:54AM] No digas mamadas
113. A: [08:54AM] He sido completamente abierta y sincera contigo.
114. B: [08:54AM] No lo creó
115. A: [08:55AM] Es lo que no quieres ver, crees que porque otras morras ya fueron culeras contigo yo seré igual y la neta no
116. B: [08:57AM] Te gustaría que le ponga cosas a otras viejas en insta como lo hacen contigo aún sabiendo que tengo novia y que esas viejas no me digan nada
117. B: [08:57AM] Y no sólo es eso
118. A: [08:58AM] Pues no, pero yo no le estoy poniendo nada a nadie.
119. A: [08:58AM] Ni en insta, ni en facebook, ni por mensaje

120. B: [08:58AM] Ya te dije que hasta N tipo
121. A: [08:58AM] Pero que topo ?
122. A: [08:59AM] Que estaba hablando con el loco y no contigo?
123. B: [08:59AM] Como andabas de culera
124. A: [09:00AM] Tú fuiste el que empezó de culero, me enoje y hasta que no me calme volví a hanlarte .
Después de eso estuve pegada a ti.
125. B: [09:00AM] Pues ya entendí que así será esto, después no me digas por que no respeto nuestra relación
126. B: [09:00AM] Cuando veas que le pongo cosas a otras morras no tendrás por que enojarte
127. A: [09:01AM] B, no. No quiero una relación así. Yo sí te respeto, respeto la relación.
128. B: [09:02AM] No, no te respetas ni a ti
129. B: [09:02AM] Menos vas a respetar esto
130. B: [09:02AM] Ni a mi
131. A: [09:03AM] Y por qué piensas que no me respeto?
132. B: [09:03AM] Por que no pones un límite
133. B: [09:03AM] Ya te lo dije
134. A: [09:04AM] El limite es con las otras personas, y si lo hago pero tu no lo quieres ver.
135. A: [09:04AM] Pero no te pregunte por mit.
136. A: [09:04AM] Mí
137. B: [09:04AM] No hay nada que ver
138. B: [09:04AM] Ya te respondí
139. B: [09:05AM] Te encanta que andén de perros atrás de ti
140. A: [09:05AM] Ya no quiero que estés diciendo eso, ya te dije.
141. B: [09:06AM] Ok
142. A: [09:06AM] Desde hace un chingo te dije.
143. B: [09:06AM] No diré nada
144. A: [09:06AM] Porqur no es así
145. B: [09:07AM] Pues ya wey no diré nada pero no me reproches cuando veas que no respeto nuestra relación
146. A: [09:07AM] Y esa es tu solución? Hacer lo que no te gusta que hagan conmigo?
147. B: [09:07AM] Pues si
148. A: [09:08AM] Para mi no lo es
149. B: [09:09AM] Ya me canse de hablar de esto tiene mucho que intento que todo eso cambia pero no funciona
150. A: [09:09AM] Se me hace una pendejada . Yo no puedo controlar lo que hacen y me ponen, los puedo ignorar no darles importancia.
151. B: [09:10AM] Con eso no es suficiente
152. B: [09:10AM] No dejaran de hacerlo
153. B: [09:10AM] Ya hasta borre a un par de morras por respeto a nosotros
154. B: [09:10AM] Pero eso a ti no te importa
155. A: [09:11AM] Si me imoorta.
156. B: [09:11AM] Te dije exactamente lo mismo A
157. B: [09:11AM] No les hagas caso
158. A: [09:11AM] Tu quieres que blrre s G por ponerme eso.
159. B: [09:11AM] Eso te dije
160. B: [09:11AM] Y me dijiste que no era suficiente
161. A: [09:11AM] Lo conoces y es mi amigo.
162. B: [09:12AM] Por eso A
163. B: [09:12AM] Ya
164. A: [09:12AM] Si quieres que borre al wey que te caga lo puedo hacer.

165. A: [09:12AM] El no me importa y no es mi amigo.
166. A: [09:12AM] No tengo pedos con hacerlo.
167. B: [09:13AM] Mira A ya neta no hay pedo
168. B: [09:13AM] Sólo no me digas nada después
169. A: [09:13AM] No, si hay porque yo no quiero una relación así.
170. A: [09:13AM] O sea, a ti también te comentan cosas en tus fotos.
171. B: [09:14AM] Espere mucho tiempo para que esto fuera algo chido pero no se puede
172. A: [09:14AM] Y no por eso yo les comento cosas a los demás.
173. B: [09:16AM] te lo diré de nuevo te dije que yo las ignoraba y para ti no fue suficiente me pediste que las borrrará y lo hice pero si en tu caso es siguiente ignorarlos esta chido
174. B: [09:16AM] Nuestra relación cambiará y ya
175. A: [09:16AM] No para volverse así.
176. B: [09:17AM] Eso hubieras pensado hace tiempo
177. B: [09:17AM] 😞
178. B: [09:17AM] Ya culo no quiero hablar más de esto, ya se como será nuestra relación
179. A: [09:19AM]Creo que ya entendí, tu quieres que borre a todos los que piensas que me tiran el perro
180. B: [09:19AM] No
181. A: [09:19AM] No, si se vuelve así la neta no quiero.
182. B: [09:19AM] Hubiera bastado con que les pongan un límite pero ya fue
183. A: [09:19AM] Y que les decía?
184. A: [09:20AM] Neta.
185. B: [09:20AM] Y si no quieres respetaré tu decisión
186. A: [09:20AM] Cuál es el límite?
187. A: [09:20AM] Decirles que no me hablen.
188. B: [09:21AM] Podías haberles dicho que no sean culeros que respeten a su novia que tu ya tienen novio y no esta chido que andén de perros
189. B: [09:21AM] Pero ya x
190. B: [09:21AM] Así será esto
191. B: [09:21AM] Y si no quieres tu tienen la solución
192. A: [09:22AM] Los que comentaron son mis amigos, los.conoces y ellos no tiene novia. Ni G, ni X, ni el de la café .
193. A: [09:22AM] Por eso te digo si quieres elimino al wey que te caga
194. B: [09:23AM] Ah bueno que chido que me dices entonces si no tienen novia o novio si pueden andar de perros
195. B: [09:24AM] Entonces así será 😊
196. A: [09:24AM] No, pero son los que comentsron .
197. A: [09:24AM] Ellos no están de perros
198. A: [09:24AM] No mames.
199. B: [09:24AM] Así dejalo
200. A: [09:24AM] Neta, los conoces.
201. B: [09:25AM] Niti lis cinisis.
202. A: [09:25AM] Ya, no te quería enseñar esto, porque no pensé que sería necesario.
203. B: [09:26AM] Mira A no quiero ver nada
204. B: [09:26AM] Tu también conoces a mis amigas que no tiene novio y pues
205. B: [09:26AM] Bueno ya sabes como será esto
206. A: [09:27AM] [imagen]
207. A: [09:27AM] [imagen]
208. A: [09:27AM] [imagen]
209. B: [09:28AM] Ya te dije culo

210. B: [09:28AM] Neta lo veré nada
211. B: [09:28AM] No veré
212. A: [09:29AM] Mmm...
213. B: [09:30AM] [foto] Ya tengo quien seque mis lágrimas
214. B: [09:33AM] Ya A, ya hablamos muchas veces de esto y nunca podemos llegar a un acuerdo por el bien de esta te relación ya te había dicho que tengo un problema con los celos pero como dice tu carnal estas viendo que el niño es llorón y le
215. B: [09:33AM] Ya te sabes el resto
216. B: [09:33AM] Neta nuestra relación va a cambiar
217. A: [09:34AM] Pero no quiero que cambie para volverse tóxica y que nos hagamos daño.
218. B: [09:35AM] Pues ya no voy a poner de mi parte para solucionar este tipo de problemas
219. B: [09:35AM] Así lo quisiste amor
220. A: [09:35AM] Eso es volverse tóxica.
221. A: [09:36AM] Te estoy diciendo que no quiero que sea aso.
222. A: [09:36AM] Y la neta, suena como amenaza.
223. B: [09:36AM] Tuviste mucho tiempo para tratar de arreglar eso 😞
224. A: [09:37AM] Arreglarlo cómo?
225. A: [09:37AM] Dejo de publicar?
226. B: [09:37AM] No quiero que suene así pero ya me cansé de gastarme en esta situación
227. A: [09:37AM] También lo hice.
228. B: [09:37AM] Ya nada importa A
229. B: [09:37AM] 😞
230. A: [09:38AM] Mmm...
231. A: [09:39AM] No, no quiero que ses así.
232. A: [09:39AM] A mí sí me importa.
233. B: [09:39AM] No lo creo
234. A: [09:40AM] Y si no me importara por qué seguiría intentando dar otra solución?
235. A: [09:40AM] Yo no acepto lo que tu dices.
236. B: [09:40AM] Por que te gusta hacer pero no te gusta que te hagan?
237. A: [09:41AM] No hice nada.
238. A: [09:41AM] No les comente , nada malo.
239. B: [09:41AM] Y bueno si no lo aceptas ya sabes que hacer
240. A: [09:41AM] Le dije a G que te ibas a enojar y sí eso paso .
241. A: [09:42AM] Neta? ¿Quieres que tomemos ese camino?
242. B: [09:42AM] Si amor
243. B: [09:42AM] Ya lo pensé chido
244. B: [09:43AM] Si tu puedes yo también
245. A: [09:43AM] Te veo el viernes para darte tus cosas.
246. B: [09:43AM] Por que?
247. B: [09:43AM] Me estas terminando?
248. A: [09:43AM] Pues ese es el camino que quieres que tomemos ¿no?
249. A: [09:44AM] 😞
250. B: [09:44AM] Pues fue el que tu decidiste
251. A: [09:44AM] Yo no quiero.
252. A: [09:44AM] Por eso te pregunte .
253. B: [09:45AM] Entonces por eso me estas terminando?
254. A: [09:45AM] A ver, espera.
255. A: [09:45AM] Ya no entendí.
256. B: [09:45AM] O por que me quieres dar mis cosas?
257. A: [09:46AM] Estás en tu casa?

258. B: [09:46AM] Para poder empresa esta nueva etapa de nuestra relación?
259. B: [09:46AM] Si estoy en mi casa
260. A: [09:46AM] Vas a salir?
261. B: [09:46AM] Si
262. A: [09:46AM] Irás a trabajar?
263. B: [09:46AM] Si
264. A: [09:46AM] A qué hora te vas?
265. B: [09:47AM] Hoy como a las 11
266. A: [09:47AM] Tenemos que hablar en persona.
267. B: [09:48AM] Pues a ver cuando podemos
268. A: [09:48AM] B.
269. B: [09:48AM] Ahora que la relación será de otra manera creó que nos veremos menos
270. B: [09:49AM] Pero podemos seguir platicando diario
271. B: [09:49AM] 😊
272. A: [09:49AM] No.
273. B: [09:49AM] Bueno cada tercer día
274. A: [09:49AM] Ya te dije que no quiero una relación así.
275. B: [09:49AM] Pues entonces termina conmigo
276. A: [09:50AM] Empiezo a creer que tú no quieres una relación.
277. A: [09:50AM] 😞
278. B: [09:50AM] 🙄
279. B: [09:50AM] Yo quería la mejor a tu lado
280. B: [09:50AM] Pero no pudo
281. B: [09:50AM] 😞
282. A: [09:50AM] Yo aún lo quiero
283. B: [09:51AM] Pues ya no se puede
284. B: [09:51AM] 😊
285. A: [09:51AM] Entonces, te veo el viernes para darte tus cosas.
286. B: [09:51AM] No
287. A: [09:51AM] Por favor, lleva mi libro y mi cinturón.
288. A: [09:51AM] Creo que es lo único mio que tienes.
289. B: [09:52AM] Si , nada más tengo eso
290. B: [09:52AM] Tu que tienes mió ?
291. A: [09:52AM] Tu camisa, nada más.
292. B: [09:53AM] Pues mira ahora que ya no somos novios no quiero verte por que voy a sentir muy culero
293. A: [09:54AM] Bueno, nos vemos otro día.
294. B: [09:54AM] Le voy a llevar tu libro y tu cinturón a X y que ella las lleve a tu casa
295. A: [09:54AM] Bueno.
296. B: [09:54AM] Bueno.
297. A: [09:55AM] Eliminame de facebook
298. B: [09:55AM] Si
299. B: [09:55AM] Ahora ya todos podrán andar de perros atrás de ti
300. B: [09:56AM] Supongo que es te hace feliz
301. A: [09:56AM] B, ya.
302. B: [09:56AM] Bueno ya
303. A: [09:56AM] Sabes que no.
304. B: [09:56AM] Gracias por todo A
305. A: [09:56AM] Igual
306. A: [09:56AM] Ya no me hables.
307. B: [09:57AM] Ok
308. B: [09:57AM] 😞

- 309. A:** [10:03AM] También le dejas a A la plumilla.
310. A: [10:03AM] Por favor.
311. B: [10:41AM] Si
312. B: [11:30AM] [mensaje eliminado]
313. B: [11:30AM] [mensaje eliminado]
314. A: [11:31AM] Gracias
315. A: [11:31AM] Igual tú.

Bibliografía

- ALLAN, K. K. Burridge, *Euphemism and Dysphemism, Language Used as Shield and Weapon*, Oxford University Press, Oxford-Nueva York, 1991.
- ASOCIACIÓN DE INTERNET MX, 15° Estudio sobre los Hábitos de los Usuarios de Internet en México 2018. Movilidad en el Usuario de Internet Mexicano. Julio, 2019, p. 5. Consultado en: <https://irp-cdn.multiscreensite.com/81280eda/files/uploaded/15%2BEstudio%2Bsobre%2Blos%2BHabitos%2Bde%2Blos%2BUsuarios%2Bde%2BInternet%2Ben%2BMe%2Bxico%2B2019%2Bversion%2Bpublica.pdf>
- AUSTIN, John, "How to do things with words", en *The Discourse Reader*, A. Jaworski y N. Coupland (eds.), Routledge, Inglaterra, 2006, pp. 55-65.
- BALLY, Charles, *Linguistique générale et linguistique française*, Berna, Francke, 1965.
- BERTUCCELLI PAPI, Marcella, *Qué es la pragmática*, Instrumentos Paidós, Barcelona, 1996.
- BRIZ, Antonio, Grupo Val. Es. Co., *¿Cómo se comenta un texto coloquial?*, Editorial Ariel, México, 2004.
- BLOOMFIELD, L. *Language*, Holt, Rineheart & Winston, Nueva York, 1933.
- BOLINGER, Dwight, Donald A. Sears, *Aspects of language*, 3ª ed., Harcourt Brace Jovanovich, Inc, Nueva York, 1981.
- BROWN, Penelope, Stephen Levinson, *Politeness: Some universals in language usage*, Cambridge University, Cambridge, 1987.
- BULLINGHAM, Liam, Ana C. Vasconcelos, "The presentation of self in the online world': Goffman and the study of online identities", *Journal of Information Science*, 2013, 39 (1), pp. 101-112.
- CALSAMIGLIA, Helena, Amparo Tusón, *Las cosas del decir. Manual de análisis del discurso*, Editorial Ariel, Barcelona, 1999.
- CANTOS PERÉ, Margarita, *Análisis de la modalización y la cortesía en el debate parlamentario*, 2015. Disponible en <http://hdl.handle.net/10230/24874>
- CASTELLANO, Milton, Sandra Puerta, "Análisis de las secuencias de apertura y cierre conversacional en las conversaciones amorosas", *KATHARSIS*, 2017, n° 24, pp. 183-206.

- CORTÉS, Luis Cortés, Ma Matilde Camacho, *Unidades de segmentación y marcadores del discurso*, Madrid, Arco/Libros, 2005.
- CULPEPER, Jonathan, "Conventionalized impoliteness formulae", *Journal of Pragmatics*, 2010, 42, pp. 3232-3245.
- , "Towards an anatomy of impoliteness", *Journal of Pragmatics*, 1996, 25, pp.349-367.
- DIAZ PÉREZ, Juan Carlos, *Pragmalingüística del disfemismo y la descortesía. Los actos de habla hostiles en los medios de comunicación virtual*, Tesis doctoral, Universidad Carlos III, Madrid, 2014.
- ESCANDELL, M. Victoria, *Introducción a la pragmática*, Editorial Ariel, Barcelona, 1996.
- FLOWER, Linda, Hayes, John, "The Dynamics of Composing: Making Plans and Juggling Constrains", en *Cognitive Processes in Writing*, L. W. Gregg y E. R. Steinberg (eds.), Hillsdale, Erlbaum, 1980, pp. 31-50.
- FUENTES RODRIGUEZ, Catalina, "(Des)cortesía y violencia verbal: implicaciones lingüísticas y sociales", en *Aproximaciones a la (des)cortesía verbal en español*, eds. Catalina Fuentes Rodríguez, Esperanza Alcaide Lara y Ester Brenes Peña, Peter Lang, Alemania, 2011, pp. 27-74.
- GALLARDO PAÚLS, Beatriz, "El sobreentendido", *Pragmalingüística*, 1995-96, n° 3-4, pp. 351-381.
- GIL, José María, "Amenaza e invasión de la imagen. Un estudio sobre la naturaleza de la cortesía verbal", *Pragmalingüística*, 2006, n° 14, pp. 75-86.
- GOFFMAN, Erving, *La presentación de la persona en la vida cotidiana*, Amorrortu, Buenos Aires, 1971.
- , "On face-work: análisis of ritual elements in social interaction", en *The Discourse Reader*, A. Jaworski y N. Coupland (eds.), Routledge, Inglaterra, 2006, pp.299-310.
- GRICE, H. P. , "Logic and conversation", en *The Discourse Reader*, A. Jaworski y N. Coupland (eds.), Routledge, Inglaterra, 2006.
- GUMPERZ, J.J., "The speech community", en *International Encyclopedia of the Social Sciences*, McMillan, Nueva York, 1968, pp. 381-386.
- HAVERKATE, Henk, *La cortesía verbal. Estudio pragmalingüístico*, Gredos, Madrid, 1994.

- HERNÁN ALZATE, Faber, "Goffman y el agenciamiento microsociológico", *Poiésis* [en línea], 2001, n.º2. En: <http://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/poiesis/article/view/1098/996>
- HYMES, Dell, "Models of the interaction of language and social life", en *Directions in Sociolinguistics: The Ethnography of Communication*, J. J. Gumperz y D. H. Hymes (eds.), Basil Blackwell, Nueva York, 1972, pp- 37-71.
- HUDSON, Richard, *La sociolingüística*, Anagrama, Barcelona, 2000.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA (INEGI), en colaboración con la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) y el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), *Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) 2019*, Comunicado de prensa núm. 103/20, 2020. Consultado en: https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2020/OtrTemEcon/ENDUTIH_2019.pdf
- JAMES, William, *The philosophy of William James*, Random House, Nueva York, s.f. (Colección Modern Library).
- JOHANSSON, Marjut, Eija Suomela-Salmi, "Énonciation. French pragmatic approach(es)", en *Discursive Pragmatics. Handbook of Pragmatics Highlights*, edit. Jan Zienkowski, Jan Ola-Ötsman, Jef Verschueren, John Benjamins Publishing Company, Ámsterdam /Philadelphia, 2011, pp. 71-101.
- KAUL, Silvia, "Tipología del comportamiento verbal descortés en español", en *Cortesía y conversación de lo escrito a lo oral. Tercer coloquio internacional del programa Edice*, ed. Antonio Briz-Gómez et al, Universidad de Valencia -Programa Edice, Estocolmo, 2008, pp.254-266.
- KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine, *La enunciación. De la subjetividad en el lenguaje*, Edicial, París, 1997.
- KIENPOINTNER, Manfred, "Impoliteness and emotional arguments", en *Journal of Politeness Research Vol. 4*, Mouton de Gruyter, Berlín-Nueva York, 2008, pp. 243-265.
- , "Varieties of rudeness. Types and functions of impolite utterances", *Functions of Language 4*, John Benjamin B.V., Ámsterdam, 1997, pp.251-287.
- KNAPP, Mark, *La comunicación no verbal. El cuerpo y el entorno*, Paidós, México, 1991.

- LAKOFF, Robin, "La lógica de la cortesía, o acuérdate de dar las gracias", en *Textos clásicos de pragmática*, comp. M. T. Julio y R. Muñoz, Arco/Libros, 1998, pp. 259-278.
- LEECH, Geoffrey, *Principles of Pragmatics*, Longman, Londres, 1983.
- LEÓN MADRID, E. E., *La conversación digital: una aproximación semiótica al estudio de la comunicación simultánea a través de internet*, UNAM, México, 2017.
- LOPE BLANCH, J. M., *El estudio del español hablado culto. Historia de un proyecto*, UNAM, México, 1986.
- , "Anglicismos en la norma lingüística culta de México", en *Investigaciones sobre dialectología mexicana*, J.M. Lope Blanch, UNAM, México, 1990, pp. 183-192.
- , "Fisionomía del español hablado en la Ciudad de México" en *El español americano*, J. M. Lope Blanch, El Colegio de México, México, 2008, pp. 121-127.
- , "La norma en lingüística", en *Cambio lingüístico y normatividad*, coords. Fulvia Colombo y María A. Soler, Universidad Nacional Autónoma de México, México, 2003, pp. 55-62.
- LÓPEZ QUERO, Salvador, "Conversación escrita y conversación oral. Análisis comparativo.", *Tonos digital: Revista electrónica de estudios filológicos*, 2017, núm. 32
- LYONS, J., *New Horizons in Linguistics*, Penguin Books, Inglaterra, 1970.
- MARTÍN BUTRAGUEÑO, Pedro, Yolanda Lastra, (coords), "Introducción a los materiales de la ciudad de México nivel superior", en *Corpus Sociolingüístico de la Ciudad de México (CSCM)*, El Colegio de México, México, 2011-2015.
- MARTÍNEZ, León A., "7 gráficos sobre los usuarios de internet en México en 2018", en *El economista*, mayo 17, 2018, en <https://www.economista.com.mx/tecnologia/7-graficos-sobre-los-usuarios-de-internet-en-Mexico-en-2018-20180517-0077.html>
- ONG, Walter, *Oralidad y escritura. Tecnologías de la palabra*, Fondo de Cultura Económica, México, 1987.
- ORTEGA SALAMANCA, F.J., B.V. Vargas Cortés, "Aproximación sociopragmática a las estrategias conversacionales de los adolescentes", *Cuadernos de Lingüística Hispánica*, 2017, núm. 29, 83-103. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.19053/0121053X.n29.2017.5849>

- OTAOLA OLANO, Concepción, “La modalidad (con especial referencia a la lengua española)”, *Revista de Filología Española*, vol. LXVIII, n° 1/2 (1988), pp. 97-117.
- PLACENCIA, María E., Diana Bravo, “Panorámica sobre el estudio de los actos de habla y la cortesía lingüística”, en *Actos de habla y cortesía en español*, eds. María E. Placencia y Diana Bravo, Lincom Europa, Múnich, 2002, pp. 1-19.
- PORTOLÉS, José, *Marcadores del discurso*, Ariel, Barcelona, 2001.
- PRESEEA, “Metodología del "Proyecto para el Estudio Sociolingüístico del Español de España y de América" (PRESEEA)”, Madrid, 2003, en <http://preseea.linguas.net/>
- , “Presentación”, Madrid, 2003, en <http://preseea.linguas.net/>
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, *Diccionario de la lengua española*, 23ª ed., RAE, Madrid, 2014. Consultado en línea en <https://dle.rae.es/>
- , *Esbozo de una nueva gramática de la lengua española*, Espasa Calpe, Madrid, 1973.
- REYES, Graciela, *El abecé de la pragmática*, Arco/Libros, Madrid, 1995.
- RICO HERNÁNDEZ, Haydeé, , “El SMS y la mensajería instantánea. Marketing para jóvenes del siglo XX”, en *Comunicación e Xuventud: Actas do Foro Internacional*, Universidad de la Rioja, España, 2007.
- RIDAO RODRIGO, Susana, *Las estrategias de (des)cortesía en las mediaciones laborales*, Editum, Murcia, 2009.
- RIDRUEJO ALONSO, Emilio, “Modo y modalidad. El modo en las subordinadas sustantivas”, *Gramática descriptiva de la lengua española*, coord. por Violeta Demonte e Ignacio bosque, Vol. 2, Espasa Calpe, Madrid, 1999, pp. 3209-3252.
- ROMAINE, Suzanne, *El lenguaje en la sociedad. Una introducción a la sociolingüística*, Editorial Ariel, Barcelona, 1996.
- SAVEILLE-TROIKE, Muriel, *The ethnography of Communication. An Introduction*, 2ª ed., Londres, 1989.
- TANNEN, Deborah, *¡Yo no quise decir eso!*, Paidós, México, 1991.
- TUSÓN, Amparo, *Análisis de la conversación*, Editorial Ariel, Barcelona, 1997.

VIVAS MÁRQUEZ, Julia, “La cortesía valorizadora en las redes sociales. Análisis de un corpus de publicaciones en Facebook”, *Pragmalingüística*, 2014, 11, pp. 154-172

VIVAS MÁRQUEZ, Julia, Susana Rida Rodríguez, “Estrategias de (des)cortesía en redes sociales: análisis comparativo de Facebook y Twitter”, *Sintagma*, 2015, 27, pp. 73-74.

_____, “«Lo siento pero me parecen horribles!!!»: Análisis pragmalingüístico de la descortesía en la red social Facebook”, *Revista de Filología*, 2015, 33, pp.217-236.

YULE, George, *Pragmatics*, Oxford University Press, Oxford, 1996.

YUS, Francisco, *Ciberpragmática 2.0. Nuevos usos del lenguaje en Internet*, Editorial Ariel, Barcelona, 2010.