

Un pacto de mutua agresión: la negociación de la imagen y el rol de la audiencia en los diarios digitales. Los comentarios en el diario La Nación.com

A pact of mutual aggression: digital-media audience's negotiation of face and role. Readers' comments in the newspaper La Nación.com

María Valentina Noblía

Resumen

Uno de los fenómenos que caracterizó la interacción en Internet desde sus orígenes fue la frecuencia con la que los intercambios derivaban en guerras verbales marcadas por la agresión y la violencia más explícita. Han transcurrido más de dos décadas desde la emergencia de estos espacios de interacción virtual y, durante ese lapso, han surgido nuevas prácticas discursivas en la web y, con ellas, nuevos modos de violencia que se producen ya no sólo en foros, chats o blogs, sino en prácticas que parecían estar ajenas a estas guerras verbales: los medios informativos. En este trabajo nos proponemos analizar una de las prácticas interactivas más difundidas en el ámbito público, el comentario en los diarios digitales, en la que –aun moderada- es habitual encontrar este tipo de comportamiento. En ese sentido, nos proponemos considerar qué tipo de relación interpersonal/ institucional entre el diario y sus lectores permite sostener este tipo de intercambio, que admite comportamientos censurados en el ámbito público. Este trabajo se realiza en el marco del Análisis Crítico del Discurso (Fairclough 2003) y multimodal (Kress 2003, 2010). Para el análisis de los textos, partimos de la noción de imagen (Goffman 1981) y retomamos la teoría de la cortesía (Brown y Levinson 1978) y los aportes que a este modelo han realizado Lavandera (1988), Bravo (2002) y Hernández Flores (2004), para analizar el tratamiento de la imagen y las estrategias discursivas que ponen en evidencia los cambios introducidos en la relación interpersonal e institucional. La lingüística sistémico-funcional (Halliday 2004) y la teoría de la valoración (Martin y White 2005) nos permitirán analizar los recursos evaluativos que se ponen en juego en estos textos. El corpus analizado está conformado por una serie de 70 noticias en uno de los principales medios informativos de la Argentina: La Nación.com.

Palabras clave: diarios digitales, violencia, interacción social mediada, relaciones interpersonales, imagen

Abstract

From the beginning, one of the most controversial features of the interaction on the Internet was the frequency of aggression and explicit violence in verbal exchanges. After two decades of the emergence of these spaces of virtual interaction, new discursive practices on the web have appeared and with them, new forms of violence that occur not only in forums, chats or blogs but in practice - like the newspapers- that they seemed beyond these verbal wars. In this paper we analyze one of the most widespread interactive practices in the public sphere, the comment in digital newspapers, which -even moderately- is common to find this type of behavior. In this paper, we propose to consider what kind

of interpersonal / institutional relationship between the newspaper and its readers can sustain this kind of violent exchanges in the public sphere. The theoretical framework of this article is critical and multimodal discourse analysis (Fairclough 2003; Kress 2003, 2010). For the analysis of texts, the notion of image (Goffman 1981) and politeness theory (Brown and Levinson 1978) and contributions to this model made Lavandera (1988), Bravo (2002) and Hernández Flores (2004) allow us to analyze the treatment of the image and the discursive strategies that remark changes in interpersonal and institutional relationship. The systemic functional linguistics (Halliday 2004) and appraisal theory (Martin and White 2005) allow us to analyze the evaluative resources in these texts. The corpus analyzed consists of a series of 70 news of one of major media of Argentina: La Nación.com.

Keywords: social media, violence, social mediated interaction, interpersonal relationship, face

María Valentina Noblía, Instituto de Lingüística - Universidad de Buenos Aires, mvnoblía@filo.uba.ar

Recibido: marzo 2015 / Aceptado: septiembre 2015

1. Introducción

Uno de los fenómenos que caracterizó la interacción en Internet desde sus orígenes fue la frecuencia con la que los intercambios derivaban en guerras verbales marcadas por la agresión y la violencia más explícita. Los primeros canales de chat y foros de discusión plantearon este problema y obligaron a buscar medidas de control que morigeraran la virulencia y el hostigamiento que se producía en los debates en internet entre desconocidos y, en menor escala, entre grupos formados por personas identificables (Dery, 1993; Herring, 1999; Noblía, 2000 a, 2000b, 2004, 2012). Estos intercambios fueron motivo de largos debates que pusieron en jaque las posiciones que veían en la comunicación mediada por computadoras un tipo de relación social que lograba escapar de las imposiciones sociales que implica la presencia física en términos de género, procedencia étnica, económica, social y cultural (Rheingold, 1993; Ma, 1996).

Han transcurrido más de dos décadas desde la emergencia de estos espacios de interacción virtual. En este periodo han surgido nuevas prácticas y modalidades de interacción en la web y, con ellas, nuevos modos de violencia que se producen ya no sólo en foros, chats o blogs, sino en prácticas que parecían estar ajenas a estas guerras verbales como los medios informativos. Así los ingredientes de una receta o el color de un par de zapatos desencadena la agresión del mismo modo que las diferentes posiciones sobre la guerra de Malvinas o la pesificación de la economía en la Argentina. Este comportamiento

no tiene una motivación clara; no hay tema ni problema que resulte ajeno a esta suerte de descarga de violencia que hace ingresar a la esfera pública discursos que la corrección política había eliminado de los medios o que, cuando surgían, recibían condena social (Noblía, 2000a, 2000b, 2004, 2012; Pardo y Noblía, en prensa).

En el marco de este trabajo nos proponemos analizar una de las prácticas interactivas más difundidas en el ámbito público, el comentario en los diarios digitales, en la que –aun moderada– es habitual encontrar este tipo de comportamiento. En ese sentido, nos proponemos considerar qué tipo de relación interpersonal/institucional entre el diario y sus lectores permite sostener este tipo de intercambio. Nuestra hipótesis provisoria plantea que, con la incorporación de los espacios de participación e interacción de la audiencia en los diarios digitales, se ha replanteado el rol de los lectores con el medio. El ingreso de la voz de la audiencia, motivado principalmente por intereses económicos (la necesidad de garantizar un mayor flujo de publicidad) pero también comunicativos y culturales (la búsqueda por lograr un mejor feedback y mayor fidelización del público) ha implicado cambios en la producción y circulación de la información. El contrato que antes era de lectura se reformula y contempla un lector que es también productor de textos y de información. La asimetría que existe entre el medio y los lectores respecto de las condiciones reales de producción de los textos no impide que este último vulnere la imagen del diario de varias maneras: interpelando ideológica o éticamente al medio, cuestionando la agenda y el tratamiento de la información, evadiendo los mecanismos de control de las publicaciones, discutiendo los criterios de interacción y las medidas sancionatorias en los mismos espacios interactivos, entre otras cosas. Como contrapartida, el supuesto diálogo que propone en estos espacios de participación el medio con la audiencia, se plantea ya no en términos discursivos (como sí ocurre en las “cartas de lectores”), sino a través de acciones materiales concretas como el bloqueo, la suspensión temporaria o la censura de quienes no cumplen con el reglamento. Este intercambio asimétrico parece no responder a los fundamentos para los que fueron abiertos los espacios de interacción.

El trabajo que presentamos se organiza de la siguiente manera: a) una breve presentación de marco teórico de esta investigación, del corpus analizado y del estado de la cuestión respecto a la violencia en la comunicación mediada por computadoras; b) el resultado del análisis de los casos a partir de las diferentes estrategias que se plantean en el uso de los espacios de participación de los diarios digitales; por último, c) a modo de conclusión plantaremos algunas observaciones finales.

2. Marco teórico-metodológico

Este trabajo se realiza en el marco del Análisis Crítico del Discurso (Fairclough, 2003) y multimodal (Kress, 2003, 2010). Para el análisis de los textos, partimos de la noción de imagen (Goffman, 1981) y retomamos la teoría de la cortesía (Brown y Levinson, 1978) y los aportes que a este modelo han realizado Lavandera (1988), Bravo (2002) y Hernández Flores (2004), para analizar el tratamiento de la imagen y las estrategias discursivas que ponen en evidencia los cambios introducidos en la relación interpersonal e institucional entre los diarios digitales y su audiencia, en entornos en los que el principal regulador de la interacción -el cuerpo/la presencia física- se encuentra ausente y la interacción se reduce a lo que se intercambia discursivamente. La lingüística sistémico-funcional (Halliday, 2004) y la teoría de la valoración (Martin y White, 2005), por último, nos permitirán analizar los recursos evaluativos que se ponen en juego en estos textos.

Según la noción de imagen de Goffman (1981), todos los hablantes adultos competentes de una sociedad tienen (y saben que los demás tienen) una imagen (*face*) pública que cada persona reclama para sí. El cuidado de esta imagen justifica el uso estratégico de los recursos lingüísticos en la comunicación, que se vincula de manera indisoluble con los contextos sociales y culturales en los que se enmarca la interacción (Bravo, 2002). El cálculo de la amenaza de un acto de habla es provisto siempre por el contexto (Lavandera 1988). Los contextos pueden ser definidos, según Brown y Levinson (1978) en términos de tres variables sociológicas: la distancia social (dimensión social simétrica de similitud/diferencia dentro de la que se sitúan el hablante y el destinatario para afrontar determinado acto); el poder relativo (relación asimétrica que representa la imposición de los planes de un participante sobre los del otro, en términos de un control material, distribución económica y fuerza física, o de un control metafísico, sobre las acciones de los otros); y el grado de imposición que representa un acto que se define cultural y situacionalmente, en relación con una imposición en la prestación de servicios, incluido el tiempo, y otra vinculada a las mercancías (incluyendo lo inmaterial como la información o la expresión de sentimientos).

En este sentido, pueden existir actividades que se relacionen con la presentación social de los participantes, pero que no tengan que ver necesariamente con la cortesía. Este es un aspecto particular de un fenómeno mayor que es el tratamiento de la imagen (Bravo,

2002). De este modo, se explican aquellos casos en los que las estrategias apuntan a vulnerar la imagen de los participantes –la descortesía- o aquellos en los que existe un grado neutral, según el contexto particular en el que se produzca el intercambio. El problema que aborda este artículo, se vincula con estos aspectos, o como dicen Fuentes Rodríguez y Alcaide Lara (2008):

Existen situaciones comunicativas en las que, lejos de pretender quedar bien con nuestro interlocutor, nuestro interés se centra en deteriorar y destruir su imagen. (...) En ellos, más que buscar el acuerdo y la armonía entre los interactuantes, se intenta marcar las diferencias. La descortesía se convierte, de este modo, en su peculiar manera de cortesía: la del conflicto. En todos estos casos, la descortesía llega a ser un rasgo característico, e incluso, podríamos decir, se convierte en la pauta de comportamiento discursivo o norma. Los hablantes actúan afanosamente en pos del conflicto, de tal forma que se busca deliberadamente el desequilibrio entre las imágenes sociales de los distintos interlocutores.

3. Corpus

El corpus analizado está conformado por una serie de 70 noticias de dos de los principales medios informativos de la Argentina: La Nación.com. Dada la extensión de este trabajo, hemos seleccionado 10 noticias como eje para presentar las primeras conclusiones de esta investigación que se encuentra en proceso. Este corpus particular contiene noticias sobre diferentes temas como la política, moda, cocina, policiales y tecnología, a fin de poder considerar la incidencia de los tópicos en la emergencia de comportamientos agresivos/violentos en estos espacios.

De los comentarios publicados por los usuarios en las noticias, hicimos un recorte, seleccionando aquellos que hicieran mención al diario. Ese relevamiento supuso una indagación de tipo etnográfica a fin de poder ir viendo la evolución de los comentarios, las acciones de los comentaristas y la respuesta del medio.

A fin de contrastar los textos con las pautas de comportamiento exigidas por el medio periodístico, incorporamos el reglamento de participación que el diario ha establecido como normas para quienes quieren participar de los comentarios: “Reglamento para el uso de los espacios de participación de todos los sitios” (al 28/10/2014). Estas normas son las que se aplican tanto a los comentarios como a los blogs y el usuario debe aceptarlas antes de poder ingresar.

4. La violencia en Internet

En los 90, cuando Internet comenzaba a incorporarse a la comunicación interpersonal y era concebido como un contexto privilegiado para el desarrollo de las sociedades, el problema de la violencia en estos espacios era uno de los principales temas de debate. Contraponiéndose a las potencialidades materiales, sociales y culturales que prometía el desarrollo de la tecnología de la comunicación (Rheingold, 1993; Ma, 1996) como medio de acceso libre, descentralizado, no autoritario, fuera del ámbito de control de las instituciones, comenzaron a manifestarse otros aspectos de la libertad de expresión garantizada por el anonimato y la ausencia de las determinaciones físicas en la interacción (Dery, 1993; Noblía, 2000a, 2000b, 2008; Qian y Scott, 2007). Así, del mismo modo que estos ámbitos proponían de la mano de la tecnología una alternativa comunicativa para la divergencia y el diálogo, para que las voces de las minorías ingresaran a lo público, también reforzaban las diferencias en términos discriminatorios, el control sin negociación ni consenso, la violencia directa e inmotivada (Noblía, 2000a, 2000b). En esos años, estos procedimientos de hostigamiento brutal no se observaban en los ámbitos institucionalizados de manera pública debido –principalmente- a dos razones: los espacios de interacción eran moderados y, en general, estaban restringidos a sus propios miembros, no eran públicos.

Con el desarrollo de la web 2.0, la interactividad se impuso como una necesidad y transformó la lógica que vincula los medios, la información y los lectores (Pardo y Noblía, en prensa). La relación unidireccional que imponían los medios informativos tradicionales, se transforma al convertirse el lector en un nuevo productor textual que aporta sus opiniones, puntos de vista e información a través de estos espacios. En ese proceso, estos productores textuales que sólo participaban de la línea editorial como lectores, hacen ingresar representaciones sociales que el medio no controla y que muchas veces permite poner en el espacio público discursos que por su alto grado de violencia o prejuicio no podrían ser respaldados por los medios tradicionales (Noblía, 2006).

¿Qué entendemos como violencia verbal en estos contextos? Es el ataque verbal con la intención de ofender a personas u organizaciones. Estas manifestaciones adoptan formas diferentes: el uso de palabras insultantes o estigmatizantes, saturar el canal con mensajes, escribir en mayúsculas o en negrita (convenciones que en Internet son consideradas negativamente), con emoticones que reproducen gestos agresivos u hostiles,

los acrónimos que manifiestan emociones violentas, etc. (Nitin et al., 2011). Estas formas de “interacción antinormativa, hostil e insultante entre los usuarios” (Selfe y Meyer, 1991) son frecuentes tanto en las modalidades sincrónicas (chats) como en las asincrónicas (mails, foros, blogs), o mixtas (que comparten ambas propiedades como lo que ocurre con chats y muros en las redes sociales). Estas formas de comportamiento son graduales y van de la agresividad leve a moderada, a la violencia más explícita:

En el terreno de lo verbal, podríamos establecer la diferencia entre lo que son actos disuasorios o actos de inhibición, del tipo de la amenaza, que encarnarían la agresividad: se trata de intimidar bien para defenderse de algo (contra-agresividad) o para mantener una postura fuerte frente al grupo. (...) La violencia, en cambio, da lugar a la ejecución de un acto ilocutivo que va a dañar socialmente al interlocutor: por ejemplo, el insulto, la ridiculización, el empequeñecimiento, la usurpación de la palabra, es decir, todos aquellos actos que atentan contra la dignidad de la persona. Por lo tanto, hay actos ilocutivos agresivos y actos violentos. (Fuentes Rodríguez y Alcaide Lara, 2008).

Este comportamiento adquiere diferente peso según los contextos y las prácticas en las que se produce: si bien el anonimato establece una suerte de relación sin condicionamientos sociales, en algunos contextos institucionalizados quien hace uso de estas formas de hostilidad es quien tiene ciertas ventajas sociales, culturales, económicas o vinculares en la interacción; en otros casos, esta relación puede estar invertida. En ese sentido, el hostigamiento en estas prácticas es multidireccional: los usuarios pueden dirigir esos ataques a sus pares (de manera horizontal) o al diario y los protagonistas de las noticias (de manera vertical).

Este tipo de intercambio hostil y descontrolado es más común en entornos mediados por computadoras que cara a cara, por la posibilidad que tienen los agresores de no ser identificados. El anonimato, que a veces es relativo, la ausencia del cuerpo en la situación comunicativa y las múltiples instancias de mediación que definen a la interacción en Internet (Noblía 1998, 2000, 2012) habilitan a estas conductas extremas que no conllevan mayores sanciones.

Se han clasificado estas batallas verbales según sean: a) directas o indirectas, b) simples o elaboradas. Las directas, tal como su nombre lo indica, se articulan a través de la expresión directa de hostilidad, enemistad, agresión, insultos hacia otro usuario para mostrar desacuerdo u oponerse a sus creencias, valores e ideología. Las indirectas pueden estar dirigidas al usuario al que es remitido el mensaje o a un tercero que lo recibirá a través

de otro. En estos casos, la hostilidad y la agresión van dirigidas a un usuario que no se identifica de manera directa, pero que las partes involucradas claramente pueden reconocer. La agresión puede plantearse de manera simple, haciendo referencia concreta a personas, lugares o situaciones de manera directa; o elaborada, a través de figuras retóricas como metáforas, ironías, sarcasmos, usos poéticos, analogías, para de manera ambigua o vaga agredir a otro usuario. En los foros digitales la descortesía, como manifestación de la violencia, resulta ser la pauta más recurrente de la interacción, hasta tal punto que según Dandrea (en prensa) “suponen una presentación social del forista y significan un elemento esencial en el proceso de conformación de una identidad virtual propia del ámbito.

5. Los “espacios de participación” en los diarios digitales

A partir de 2006, aproximadamente el 80 por ciento de los periódicos digitales incluyeron algún tipo de sistema de comentarios para sus noticias. Esta modalidad, que tenía como principal antecedente las cartas de lectores, vino a reforzar la participación de las voces de estos lectores, a fortalecer la identidad del medio generando un sentido de comunidad e intercambio con su audiencia y, también, para “atraer a aquellos lectores deseosos de manifestar sus puntos de vista y de calibrar el peso de la opinión pública” (Mancera Rueda, en prensa). La incorporación de comentarios de los lectores suponía también la democratización de estas publicaciones y el fortalecimiento de la confianza que los usuarios tenían respecto del diario. En el caso de los sitios web de periódicos ya establecidos fuera de este ámbito, la confianza se sustenta, en gran medida, en la reputación institucional del medio. Parte de esta confianza respecto de la calidad y cantidad de la comunicación crece a partir de lo que se ha denominado “la comunicación de abajo hacia arriba” (de los lectores a los productores de las noticias). Por eso, la idea de ofrecer comentarios interactivos implicaba reforzar la credibilidad del medio de comunicación en línea con los lectores.

Estos espacios de participación responden a la modalidad de la web 2.0, que propicia la colaboración masiva de sus usuarios, por la convergencia o sinergia entre los diferentes medios (es decir, el flujo de contenidos que retroalimenta las distintas redes: Facebook a Twitter, y viceversa, de YouTube a Facebook, y así sucesivamente) y una cultura de la participación, en la que el consumidor pasivo se convierte en productor activo. Estas modalidades marcan el pasaje de un sistema tradicionalmente vinculado con los medios masivos de comunicación, a uno en el que el flujo de los mensajes vuelve a las formas de comunicación persona-a-persona (Pérez Latre, Portilla y Sánchez Blanco, 2011;

Pardo y Noblía, en prensa). A diferencia de la web anterior, estas redes no plantean mayores innovaciones respecto a los lenguajes ni a la producción textual, pero sí respecto de los modos de interactuar, de generar comunidad y sentido de pertenencia e identidad en sus usuarios (Noblía, 2014; Pardo y Noblía, en prensa).

Un comentario publicado en la web de cualquier diario de gran tirada tiene poco filtro de entrada. Puede ser generado a través de diferentes dispositivos (un teléfono móvil, una tablet o una computadora), puede incorporar información nueva o provenir de una fuente anónima o pública. Lo que antes quedaba restringido a la decisión de un editor, ahora puede ser publicado en estos espacios habilitados por el mismo medio. Esta flexibilidad, sumada a otros factores como el anonimato, hizo que a medida que los medios de comunicación tradicionales fueran sumando los foros de participación y contacto con sus lectores, también atrajeran la atención de usuarios que ingresaron para publicar mensajes provocadores, irrelevantes, con la intención de molestar o provocar (trolls).

5.1. Ventajas de los espacios de interacción para los medios de información

La mercancía de las redes sociales son sus usuarios y la facilidad para transformarlos en nodos de información. El usuario que postea, chequea, envía correos electrónicos o utiliza un motor de búsqueda es un consumidor para la colocación de productos y servicios, o bien, un producto en sí mismo que se comercializa como una mercancía más del mercado que circula por la web (Noblía, 2014). Cualquier interacción, incluso la más trivial, adquiere valor en la web ya que estas transacciones constituyen la base económica de una comunidad virtual. Es su capital social.

La incorporación de un sistema de comentarios a un sitio de noticias, por lo tanto, genera ingresos. Casi todos los sitios de periódicos cotizan su publicidad según la cantidad de vistas y visitas. La dinámica de este tráfico se incrementa cuando el usuario añade un comentario ya que obliga a recargar la página del sitio. Cuantos más usuarios publican, más son las páginas vistas por esa misma audiencia. La ecuación es a mayor audiencia, mayor valor de la publicidad que vende el medio. Por otro lado, permitir comentarios fomenta un sentido de comunidad entre los usuarios, y entre ellos y el medio, en el sentido en que se conforman grupos de personas con intereses y prácticas comunes que se comunican regularmente y de una manera organizada en la web.

En este marco se plantea una relación ambigua entre el diario y sus comentaristas. Esta tensión entre promover la interacción pero a la vez tener que controlar la violencia

que se genera en ella, se observa en los intercambios concretos. La administración y el control de estos espacios es problemática. En primer lugar, la magnitud de los comentarios entrantes hace imposible controlarlos por medios humanos. Por otro lado, los sistemas automatizados no resultan ser plenamente efectivos, ya que muchas de las publicaciones que son problemáticas o sancionables no contienen las palabras clave explícitas o están enmascaradas bajo las faltas de ortografía o los juegos ortotipográficos. Por ello, es difícil juzgar cuándo se trata de un comentarista que manifiesta entusiasmo y está amablemente comprometido y cuándo se encuentra acosando. En segundo lugar, el anonimato y la pseudonimia, en sus diferentes grados (Tsikerdekis, 2012), permiten que los usuarios puedan encontrar el modo de volver a ingresar a estos espacios, incluso después de ser bloqueados.

5.2. *La Nación.com*

Los diarios en la Argentina se sumaron a esta tendencia de incorporar la interactividad como recurso clave para su publicación digital. En el caso particular del diario La Nación, la primera versión de estos espacios aparece a fines de 2005, aunque su versión oficial –y aun en funcionamiento– se incorpora el domingo 15 de julio de 2007. En la sección Cultura, bajo el título “La Nación abre todas sus páginas a los lectores”, con “Un periodismo más participativo” como volanta y con la bajada “Podrán comentarse tanto los artículos del sitio web como los de la edición impresa”, se anuncia que:

LANACION.COM -la edición digital de LA NACION- ofrece a los lectores una nueva experiencia en el mundo de habla hispana: la posibilidad de comentar todos los artículos publicados en el sitio.

La apertura del contenido es una tendencia seguida por los grandes medios digitales del mundo, que confían en el diálogo con sus audiencias. De esta manera, los lectores podrán escribir sus comentarios, opiniones, puntos de vista y agregar información en todos los artículos de la edición impresa, online y blogs que se publican minuto a minuto en el sitio.

Es apenas el comienzo de un proceso de mayor intercambio y apertura entre el medio de comunicación y sus lectores, cada vez más habituados a generar su propio contenido, enriquecer el existente con sus puntos de vista e intercambiar sus opiniones en diferentes espacios digitales.

Esta iniciativa enriquece las notas elaboradas por el equipo periodístico de LA NACION en sus diferentes plataformas, ya que al trabajo profesional se le suman otras perspectivas, aportadas por los lectores.

Además de la justificación de la aparición de estos nuevos modos de relación entre el diario y sus lectores, la nota explica la metodología (cómo se lee y comenta) y las condiciones (pautas, reglamento y sanciones). El énfasis está colocado en la importancia del “diálogo” entre el medio y sus lectores, y la relevancia que adquiere la participación del lector como productor textual ya que “podrán escribir sus comentarios, opiniones, puntos de vista y agregar información en todos los artículos”. Este proceso supone para el diario un enriquecimiento de la información al incorporar los “puntos de vista”, “opiniones” y también información” de parte de los lectores.

Esta promesa inicial se ha modificado con el tiempo y las razones de esos cambios no son del todo claras. Si bien algunas noticias logran cumplir parcialmente con los objetivos planteados, el fenómeno más destacado y difundido es que los comentarios en este diario parecen exceder esta finalidad y, en muchos casos, ponerlas en cuestión, en parte porque son utilizados por los lectores para expresarse violentamente, provocar a los otros comentaristas y también para difundir de manera solapada productos y servicios sin pagar por ellos.

6. Análisis de los casos

En términos generales los comentarios son intercambios interactivos asincrónicos que se organizan en una línea de tiempo según el orden de llegada. Su organización y estructura es similar a la de los blogs: tienen como punto de partida un texto y un espacio habilitado para comentar. Cada comentario que ingresa puede ser respondido de manera general o dirigida puntualmente a algún interlocutor a través de un mecanismo que consiste en colocar una arroba seguida por el nombre de usuario.

Tal como lo ha señalado bibliografía sobre el tema (Pano Alamán, 2012; Carrizo, en prensa), los comentarios se encuentran vinculados con una noticia particular y, si bien se encuadran en ella, muchas veces no se vinculan con su contenido. Del mismo modo que sucede en otros intercambios informales en internet, plantean una dinámica conversacional que puede ir derivando temáticamente de un tópico a otro, sin orden de continuidad. A diferencia de las formas conversacionales sincrónicas (chat), el comentario puede saturarse en una única emisión o dar lugar a verdaderas secuencias interactivas. En esos casos y dado

que la administración de los turnos no está sincronizada por los usuarios sino por el tiempo de ingreso al canal, existen discontinuidades entre los comentarios que conforman una secuencia. Sin embargo, la persistencia textual (el registro de los textos en la pantalla) garantiza el reconocimiento -a través de la lectura- de los pares que la conforman. Esas rupturas de la adyacencia, silencios, superposiciones, solapamientos que afectan el devenir discursivo exigen la participación activa de sus participantes para el mantenimiento de la coherencia textual (Herring, 1999; Noblía, 2000a, 2000b; Werry, 1996).

En este marco interactivo, se van configurando los roles y la imagen de los participantes. En ese sentido es importante señalar que este proceso se plantea de manera diferente en ambos polos de la interacción.

La imagen del diario preexiste a los espacios de participación. Es una imagen construida a través del tiempo, en una tradición que incluye al diario papel. El diario La Nación, en sus diferentes modos de circulación, es uno de los más sólidos y con más trayectoria del país. En ese sentido, y a diferencia de sus interlocutores, la imagen del medio cuenta con todo un respaldo referencial, que en los primeros está vedado por el anonimato. Su historia, sus valores, antecedentes y acciones son de conocimiento público, lo que le permite a los lectores reafirmarla, atacarla o negociarla en estos espacios. Dentro del mismo cuerpo del diario, los comentaristas pueden interpelar al diario, hablar sobre él, cuestionar sus principios con otros participantes. En estos procesos también se ven afectadas las imágenes de los periodistas y la de los protagonistas de las noticias. Esta posibilidad era remota antes de la apertura de los espacios de participación.

La imagen de los comentaristas, por otro lado, está definida principalmente por dos instancias: la registración y la interacción. La primera aporta los datos mínimos y necesarios para la participación: un usuario, una contraseña y una dirección de correo electrónico. Esta información puede ser aportada a través de una red social (Facebook o Google) o generando un usuario en el sitio del diario. En ese proceso el lector asume un nuevo rol para el diario, el de productor, que supone aceptar las reglas de comportamiento que impone unilateralmente el medio a través de un reglamento. Existe, además, otro registro invisible del lector, las IPs, que el diario almacena. La segunda instancia se produce en el marco de la interacción individual del comentarista con el medio o con otros lectores a través del diálogo. Si bien la identidad referencial permanece oculta por el relativo anonimato que plantean estas modalidades mediadas, la intervención en estos medios va definiendo a sus participantes, configurando una identidad que trasciende a la referencia.

Como podemos ver, la relación interpersonal/institucional que se plantea entre el diario y los comentaristas es asimétrica, no sólo en términos de exposición (los lectores tienen acceso a información relevante respecto del medio, mientras que el medio sólo aquella que se le requiere al lector para poder participar), sino de imposición (el diario tiene la capacidad y la autoridad para imponer reglas, controlar la interacción y sancionar a sus lectores, mientras que el lector tiene que aceptar esas pautas para poder ingresar a estos espacios del medio). En este encuadre la relación de poder entre ambos es asimétrica: si bien los comentaristas pueden opinar y criticar de manera abierta incluso al diario, este es quien tiene todos los medios para habilitar su permanencia o decidir su exclusión.

La pregunta que surge al observar el funcionamiento de estos espacios de participación, creados para fomentar el “diálogo” con la audiencia, para “enriquecer el trabajo profesional” de las “notas elaboradas por el equipo periodístico del diario”, que, en realidad, dan lugar a intercambios en los que el diálogo muy rara vez tiene como objetivo el intercambio constructivo de puntos de vista e información y que, como contrapartida, permiten la violencia más explícita, es por qué el diario los mantiene. En otros términos, qué beneficios –además de los económicos– respaldan a estos discursos y esta relación poco armónica que sostiene el diario con su audiencia.

Sin pretender resolver el problema, consideramos importante analizar el modo en que se plantea esta relación en los discursos. En términos generales, son raros los casos en los que los comentaristas se refieren al medio en términos positivos. Las intervenciones que aparecen vinculadas de alguna manera al diario –en su amplia mayoría– están destinadas a cuestionar de manera abierta al medio periodístico. Del análisis realizado, pudimos reconocer cuatro estrategias generales (que se articulan a partir de otras más específicas) que operan en la construcción y negociación de la imagen de La Nación: a) cuestionamiento al tratamiento de la información; b) cuestionamiento de la agenda; c) violación de las normas de participación; d) cuestionamiento a la gestión de los espacios de participación.

6.1. Cuestionamiento al tratamiento de la información

Esta estrategia de confrontación y ataque a la imagen del diario es la más frecuente en el corpus analizado y se presenta bajo tres subtipos: a) el cuestionamiento ideológico al tratamiento de la información; b) el cuestionamiento del profesionalismo del medio; c) la descalificación de los periodistas y autores de las noticias.

6.1.1. Cuestionamiento ideológico al tratamiento de la información

Un ejemplo claro de esta estrategia puede verse en la secuencia de comentarios que se reproduce a continuación.¹

Otro dia mas, otra edición de La Nación y ni una palabra sobre las 4040 cuentas ocultas en Suiza, y que sin dudas es el hecho de corrupción mas trascendente de los últimos 100 años. (**emoria70**12:27 10/12/2014)

@memoria70 No es ilegal tener una cuenta afuera del país. si es dinero bien habido. (**vaulevicomte**13:01 10/12/2014)

@vaulevicomte @memoria70 No es ilegal si está declarada; del contrario es evasión, y probablemente lavado. (**susu2012**13:09 10/12/2014)

El 10 de diciembre de 2014, el diario publicó en la sección *Opinión*, la nota titulada “Una política económica y social”, firmada por el economista Orlando Ferreres, especialista en temas económicos que habitualmente publica en el medio. En la nota el economista denuncia la corrupción del gobierno en el manejo de los planes sociales y por los errores de su política económica y social.

La secuencia se inicia con la intervención del comentarista **memoria70** que denuncia al diario por continuar con su política de información parcial y tendenciosa. La amenaza directa a uno de los valores más importantes del medio -su objetividad/imparcialidad- se plantea a través del recurso de hacer pública la información que el medio oculta.

En el plano ideativo (Halliday, 2004), el comentario se construye a través de un proceso verbal tácito (decir/ publicar), que se implica por asociación a la palabra seleccionada como objeto (y negada, “ni una palabra”, sobre un hecho que el lector evalúa como el de corrupción “más trascendente de los últimos 100 años”. El juicio (Martin y White, 2005) al medio por una información que no tiene que ver directamente con el tema de la noticia, pero sí con su propósito que es denunciar la corrupción. El lector responde a la acusación que se le hace al gobierno por corrupción, con un ataque al medio por ocultar un caso del mismo delito. Al hacerlo, instaura un contrapunto ideológico que se va a proyectar en los siguientes comentarios y que se prolongará a lo largo de las 90 intervenciones que recibe la noticia.

¹ Los errores de ortografía y de tipeo se mantienen para no alterar la fuente.

Nobliá, M.V. (2015). Un pacto de mutua agresión: la negociación de la imagen y el rol de la audiencia en los diarios digitales. *Textos en Proceso* 1, pp. 16-49. DOI:

10.17710/tep.2015.1.1.2nob

ISSN 2001967X

La secuencia se organiza a través del recurso de identificar al destinatario, por medio de la arroba y el nombre. Ese procedimiento garantiza la cohesión textual a la vez que opera como modo de interpelar directamente al interlocutor. Así, **vaulevicomte** se dirige a **@memoria70** para corregirlo y, de ese modo, restringir el alcance de su denuncia. Y, **susu2012** los selecciona a ambos para corregir a **vaulevicomte** y aliarse con **memoria70**. Ese proceso de reformulación va dando forma al diálogo que, en este caso, resulta un intercambio genuino en el que las partes buscan debatir sus posiciones. El cuarto movimiento es clave porque inicia la escalada de agresión entre los participantes.

@memoria70 No sabés si entre esas 4040 está la que tenía los U\$S 600.000.000 que le dio Menem a Néstor ??? Vos sabés donde fue a parar esa plata ??? (**virome**15:14 10/12/2014)

A diferencia de los anteriores, el comentario de **birome** resulta un ataque directo a **memoria70**. El procedimiento de intertextualidad es fundamental ya que permite la reformulación del comentario, con una orientación argumentativa distinta. La segunda persona asociada al texto citado le permite al comentarista definir con quien está debatiendo. Este mecanismo, entonces, opera en dos dimensiones: una interaccional, que apunta a definir quién es el destinatario (**memoria70**) y quiénes los lectores (los otros dos comentaristas y la audiencia en general); y otra textual en la que se negocian los argumentos.

La relación de oposición abierta que **memoria70** planteó inicialmente con el medio es replicada por **virome** para interpelarlo a él y, de ese modo, profundizar la confrontación. La pregunta retórica que cita parcialmente la información brindada por este usuario incorpora información nueva (que no está en la noticia ni en el comentario) y, al hacerlo, la reformula para comprometer al gobierno con esos mismos hechos de corrupción. El pedido de explicaciones redefine el rol que **memoria70** había asumido en su intervención y que su apodo respalda: el de quien registra hechos que el diario decidió ignorar deliberadamente. Mediante los recursos expresivos (los signos de entonación repetidos), la ilocución (la pregunta) y la selección del proceso mental (saber) el comentario se carga irónicamente para deslegitimar esa denuncia de manera explícita. Lo que venía siendo discutido en los turnos anteriores (la legalidad o no de las cuentas en el exterior) pierde fuerza al ingresar información nueva que vincula ambos ámbitos (las 4040 cuentas y el gobierno).

El modo en que los comentaristas van trabajando la imagen del diario y la propia, en esta instancia, tiene que ver con posiciones políticas claramente delimitadas a partir del acceso y el manejo de la información. El conocimiento invocado les permite definir sus roles y posiciones en el intercambio. Si bien esta secuencia comienza poniendo en foco al medio, deriva a lo largo del intercambio en una disputa sobre la política nacional, que se va a ir cargando de tensión, tal como lo señala Pano Alamán (2012), “el conflicto suele intensificarse a medida que aumenta el número de participantes y avanza la conversación”.

Este contrapunto les permite definir sus posiciones: una en contra del medio, otra a favor y, en consecuencia, en contra del gobierno. Lo que comienza en términos de debate se convierte en una confrontación de valoraciones de tipo subjetivo, cargadas de emotividad y violencia. El siguiente comentario continúa en esa misma línea:

@memoria70 y que querés que publiquen si están todos los accionistas y demás nenes metidos en la misma bolsa...son una BOS TA...
(**robert357119:33** 10/12/2014)

En esta instancia, el medio es atacado a través de uno de sus protagonistas menos visibles, (los accionistas), y demás actores involucrados en la gestión del diario aunque no identificados (los “nenes”). El juicio de sanción social se repone indirectamente a partir de los procesos y circunstancias a los que están asociados (“metidos en la misma bolsa”). La corrupción de la que hablaba **memoria70** se desplaza de la noticia al diario y de éste a sus protagonistas. El insulto condensa la crítica directa al medio (“BOS TA”). La palabra escrita de ese modo le permite al comentarista no sólo evadir el control de los sistemas que monitorean la interacción, sino enfatizarla al imponer una cadencia de lectura (por sílabas) y un volumen determinado (voz alta). Por otro lado, este comentario aparece repetido tres veces, con leves modificaciones, lo que refuerza aun más los contenidos que representa. La respuesta inmediata a este comentario es similar:

Cualquier cosa será mejor que el kirchnerismo, la peor plaga que ha sufrido nuestro país. (**Aqueropito**10:40 10/12/2014)

Del mismo modo que en el intercambio anterior, el comentario ya no argumenta desde el contenido de la disputa, sino que apunta a la condena grupal (“el kirchnerismo”), a partir de palabras que expresan juicios negativos (“peor plaga”), pero sin recurrir al insulto recalcitrante.

Los comentarios que siguen mantienen esa pauta: el ataque directo a la imagen del diario, a la del gobierno y a la de los interlocutores que se alinean en esas posiciones. Los

recursos son de valoración directa e indirecta. La valoración directa se asienta en la selección léxica y la formación de palabras por composición a partir de otras con connotaciones negativas. Los actores vinculados al gobierno aparecen, entonces, definidos como “los inútiles”, “cyberkkchoripa”, “kerneristas”, “cyber-pagos” y “choripaneros”, “chori descerebrado”; el diario como “pasquín” o “TheNation” y sus aliados “mensajero”; “los becados por la agencia Souto²”.

La valoración indirecta se produce a través de las representaciones que se activan por la asociación de estos actores con acciones, objetos y circunstancias condenables. Las representaciones dan cuenta de:

- *la actitud de los oficialistas de atacar a los medios*

“@tupakama LOS INÚTILES LE ECHAN LA CULPA AL MENSAJERO.. JAJAJA”;

- *la de los militantes de hostigar a los medios por instrucciones del partido*

“APA.. APA... cuanto cyberkkchoripa dando vueltas tan temprano... se ve q la orden fue contundente y el pago doble (ración de chori)”;

la de los medios de contratar a empresas que hostiguen al gobierno“@ROCO80 Seguramente usted es uno de los "becados" por la agencia Souto.-Solo ellos siguen tratando a todos los kirchneristas de "ciberpagos" y "choripaneros”;

- *la actitud desestabilizadora de los medios que mienten porque tienen intereses creados*

“Como que otra vez??? Che, TheNation, vos me dijiste que habíamos perdido la mayoría en ambas cámaras!!! Que esto explotaba en diciembre, que en octubre el dólar llegaba a 20, que los combustibles en diciembre también llegaban a 20, que Dilma perdía las elecciones!!! Como??? me estás mintiendo Thenation????”

El debate en esta noticia se plantea en términos dicotómicos y valoraciones extremas.

El cuestionamiento que realizan los comentaristas respecto del manejo de la información que realiza el diario suele darse en notas que no tienen que ver –como ocurre en este caso- con temas controvertidos. Así, en una nota publicada en la sección Sociedad, sobre una adolescente que desapareció en las playas de Uruguay y que fue encontrada muerta pocos días después, Lola Luna Chomnalez, los lectores también confrontan con el

² La Agencia ESE estuvo denunciada por grupos oficialistas por su colaboración con el diario Clarín para hostigar al gobierno.

Noblía, M.V. (2015). Un pacto de mutua agresión: la negociación de la imagen y el rol de la audiencia en los diarios digitales. *Textos en Proceso* 1, pp. 16-49. DOI:

10.17710/tep.2015.1.1.2nob

ISSN 2001967X

diario por el tratamiento de la noticia. En este caso puntual, el argumento se plantea respecto de una variable socioeconómica: el diario no le da el mismo espacio y tratamiento, cuando el protagonista de la nota no forma parte de los grupos sociales con los que se alinea el diario.

No podemos comentar nada del financista que se suicido que te daba el 4% mensual de interes, que se manejaba como un almacenero, que ibas a la cueva y siempre esta jugando a la plasytion y si podemos comentar sobre una menor de edad desaparecida para alimentar el morbo de muchos usuarios????que raro este diario de cuarta (**DrBilardo**13:15 30/12/2014)

@DrBilardo Y.....Aquel, era un "Sr". del establishment. (**ALCA_rajo**13:18 30/12/2014)

@DrBilardo estos cogotudos son de TERRORRR...y aparte de empezarte a borrar...ya me contaron que cuando vaya a la BIELITA ME VAN A MATARRR... (**NOTerricola**13:18 30/12/2014)

La acusación al diario se plantea en términos sociales y de clase, vinculando esta noticia con el caso Benedit³. La referencia al estatus social aparece en la mención de determinados lugares (La Biela, un bar notable de Recoleta), a los representantes de la clase alta (“cogotudos”) y a los ámbitos económicos de esa clase (el “establishment”). Este esquema, sin embargo, se replantea cuando aparece dentro del debate la mención de otro crimen, el de Melina Romero, una adolescente que desapareció para aparecer posteriormente muerta en un arroyo de José León Suárez.

@eugenia_d QUE DECIS ?? Toda la Sociedad de LA NACION esta preocupada por MELINA!!! POR FAVORRR !!! (**NOTerricola**13:10 30/12/2014)

@eugenia_d Exacto !!! LOLA, al ser una CAUCASICA de Altos Estudios de ninguna manera se tuteaba con JOVENES DEPRAVADOS... (**NOTerricola** 13:12 30/12/2014)

La ironía remarca la procedencia social de las chicas y la consecuente diferencia en el tratamiento de la noticia: la mención de categorías étnicas (caucásica), educativas (altos estudios) y sociales identifican el prejuicio que para los lectores guía el tratamiento periodístico. En este ataque se pone en juego el conocimiento de los comentaristas sobre la extracción social del diario. Los vínculos del diario con la oligarquía argentina tienen larga

³ Mariano Benedit fue un financista que desapareció en Buenos Aires, el 16 de diciembre de 2014, y que apareció al día siguiente muerto en la Costanera Sur.

Noblía, M.V. (2015). Un pacto de mutua agresión: la negociación de la imagen y el rol de la audiencia en los diarios digitales. *Textos en Proceso* 1, pp. 16-49. DOI:

10.17710/tep.2015.1.1.2nob

ISSN 2001967X

data. El supuesto que comparten los lectores y que articula el ataque a la imagen del diario es de clase.

6.1.2. Cuestionamiento de la profesionalidad del medio

Otra de las estrategias que dan cuerpo a las interpelaciones de la audiencia al medio se vincula con su función periodística. En este caso, la imagen del diario se ve vulnerada en lo que hace a su calidad como medio informativo: respecto la labor de sus periodistas, con el cuidado de las fuentes y los datos. Así, en una nota publicada el 6 de enero de 2014, sobre Candelaria Tinelli, el comentarista ironiza respecto de la precisión de la información. Los errores y sus ulteriores correcciones no escapan a la observación de los lectores:

¿Pero es Micaela o Candelaria? (Gente de LN, por las dudas les aclaro que son 2 personas distintas) Jorge_Riel18:34 06/01/2014

Otro caso similar pone en foco la falta de controles de calidad y veracidad de la información que publican. En este caso, la evaluación es metadiscursiva (“tomada de pelo”). El cuestionamiento al diario también se plantea en términos éticos; el medio sanciona a los lectores que señalan estos errores y esa actitud es reiterada:

que tomada de pelo como tantas otras.. es lo que vengo diciendo hace rato y me borran los comentarios.. Martes 30 de diciembre de 2014 | 13:15La familia de Lola Luna Chomnalez recibió llamados: "Se encuentra en buen estado" La adolescente argentina se encuentra desaparecida desde el domingo; no hubo pedido de rescate (**sigoaqui** 13:55 30/12/2014)

6.1.3. Descalificación de los periodistas y de los autores de las noticias

La última estrategia de este grupo opera en términos de un *ad hominem*: el ataque a la imagen del medio se desplaza a la de los periodistas, en términos de lítote: la parte por el todo. El ejemplo que tomamos es de los comentarios de la nota publicada el 17 de diciembre de 2014, “Los Estados Unidos y su relación con América latina”, cuyo autor es Emilio Cárdenas, exembajador de la República Argentina ante las Naciones Unidas. Entre los comentarios que tiene la nota, se distinguen los dirigidos al autor para interpelarlo o, en menor medida, acordar con él. Entre los recursos que plantean este desplazamiento podemos señalar los siguientes:

La tematización

Mire Don Cárdenas, la problemática argentina es mil veces más interesante que la problemática mundial. Con los embrollos que hay aquí el engorro palestino, judío, venezolano, norteamericano y la mar en coche le importa a nadie... que aburrida debe ser Suiza. (**Carnival12:56 06/01/2015**)

La selección de la segunda persona gramatical del verbo (“mire”) seguida por el nombre del autor plantea una estructura temática particular (Halliday, 2004) que define el enfoque de la noticia: que toma a Cárdenas como punto de partida para cuestionar la información. Este desplazamiento también le permite trasladar la valoración negativa de la noticia a su autor: la problemática mundial (de la que Cárdenas es experto) no es “interesante” si se la compara con la realidad argentina, son “engorros” que no le interesan a nadie, son “aburridas”. La elección de Cárdenas como tema de la cláusula también tiene como efecto la recreación de un supuesto diálogo directo entre el lector y el autor de la noticia.

Insulto que expresa una valoración en términos de apreciación y juicio (Martin y White, 2005):

Este pe lo tu do hijo de puta está al mismo nivel de Opa-nheimer (**Aonikenk555 18:05 17/12/2014**)

El ataque en este caso es directo: el autor es insultado de “pelotudo” e “hijo de puta”. Hay dos procedimientos particulares que se ponen en juego: a) la segmentación de las palabras que realiza el insulto (pe lo tu do) que propone una cadencia de lectura y una entonación particular que la enfatiza; y la composición de palabras a través de la combinación del atributo “opa” (tonto, idiota) más el nombre de otro periodista también especializado en política internacional Andrés Oppenheimer.

Insulto “metaforizado” (“lame botas”) y evaluado (“impresentable”)

Obama “arreglo” con Cuba y el impresentable lame botas salio corriendo a escribir otra columna. **Lancaster1972 16:29 17/12/2014**

La selección léxica para invocar a Cárdenas (“lame botas”) y el proceso elegido (“salir corriendo”) tienen connotaciones políticas claras: la acción servil (lamer) para con poderes políticos y económicos determinados.

Agresión con argumentos

Noblía, M.V. (2015). Un pacto de mutua agresión: la negociación de la imagen y el rol de la audiencia en los diarios digitales. *Textos en Proceso* 1, pp. 16-49. DOI:

10.17710/tep.2015.1.1.2nob

ISSN 2001967X

Que bueno tener la oportunidad de corregirse en el mismo día, no? decir que en el amanecer esta anocheciendo y el mismísimodia tener q salir corriendo a escribir otra columna..... Te paga el KKK o el Partido Republicano para escribir estas columnas Emilio??? (**deathson_IVXLCQ** 16:42 17/12/2014)

La acusación marcada –a través de la ironía- en este caso atribuye al autor falta de coherencia o solidez en lo que escribe. Nuevamente los juegos con la escritura le permiten al comentarista insultar a la vez que argumenta. La segmentación de las palabras va cargando el texto valorativamente por asociación fonética a lo escatológico (“KKK”, “Republicano”).

6.1.4. Cuestionamiento de la agenda

Esta estrategia también es central en el ataque a la imagen del diario ya que apunta a cuestionar el manejo de la agenda, aspecto que define al medio en su criterio respecto de la relevancia y la oportunidad de la información. Nuevamente el tema o la sección del diario en el que se abren los comentarios parece no ser relevante. En cualquier sección, incluso en las de entretenimiento o sociales.

A modo de ejemplo, tomamos una noticia de la Sección Personajes de Tv, un espacio que supondríamos no plantear controversias de tipo ideológico ya que está destinado a actores y gente del espectáculo, “Julieta Díaz, agradecida y feliz, con su hija en casa”, en la que se anuncia que la actriz pudo finalmente volver a su casa porque le dieron el alta a su beba que había nacido con problemas. El tema y su tratamiento responden a la sección, no obstante los comentaristas cuestionan su interés mediante actos expresivos directos, expresiones coloquiales negativas de alto grado:

me chupa la berga bien dura (**Dr_Chapatin** 19:19 09/01/2015)

También, a través de una explicación que argumenta las razones. En ese marco la labor del diario es criticada por asociación a procedimientos referidos a vicios típicos de los medios (copiar y pegar, repetir una noticia porque no hay otra; replicar lo que circula en las redes sociales como modo de llenar ese vacío).

3 DIAS CON ESTA NOTICIA..!!!! NO HAY OTRA PARA COPY/PASTE..??? O SACAR UNA FOTO DE FACE o TWUIT Y ABRIR EL DEBATE..? DIGO PORQUE ES LO UNICO QUE HACE LNO.. (**miguel_gonzalez5** 12:28 09/01/2015)

El cuestionamiento a la selección de los temas que definen la agenda del diario también es frecuente en los ejemplos planteados anteriormente de las secciones “Política”,

“Internacionales”, “Economía” y también “Seguridad”. Incluso surgen cuando los avances en una investigación vuelven a traer a primer plano una noticia. En la nota “Peritarán un auto en el que habrían trasladado el cuerpo de Melina Romero” las reacciones son explícitas y violentas:

Ke manera de llenar espacios con esta piba y la otra que asesinaron en Uruguay..un desastre.. **Chelo_33** 20:36 17/01/2015

Cuánta letra para una catanga, no tienen otro tema??? XP. Edgardo Maffía (**emaffia** 19:17 17/01/2015)

En el primero de los comentarios lo que se pone en cuestión es la importancia de los temas policiales (que según la nota el diario puede publicar en “Sociedad” o en “Seguridad”), al considerar que el motivo por el que el diario los publica es “para llenar los vacíos” en la información. Esta agresión al diario, en el segundo ejemplo, viene acompañada por un ataque directo a la protagonista de la noticia, la chica asesinada. El modo de hacerlo es apelando a un adjetivo que repone estereotipos discriminadores. “Catinga” significa alguien que tiene mal olor y, en los glosarios de términos criollos y gauchescos, con la acepción de “el olor de los negros”. Esta expresión está claramente asociada con discursos racistas y clasistas. El usuario “Edgardo Maffía”⁴ aparece identificado con nombre y apellido. La identificación que utiliza en este medio es la misma que en la red social Facebook. El anonimato en este caso no parece ser la razón de su violencia y descarga.

Para cerrar este apartado, presentaremos una nota de la sección Tecnología, “Consejos para aprovechar el Smartphone al máximo durante las vacaciones”, en la que los comentarios apuntan a descalificar no sólo el tratamiento, sino la noticia misma.

Ya comenzaron las noticias de verano. QUE COMER EN VERANO? QUE HACER CON LOS NIÑOS EN VERANO? QUE HACER CON LAS MASCOTAS EN VERANO? QUE HACER PARA NO GASTAR EN VERANO? QUE HACER CON EL CALOR DE VERANO?... Les sigo tirando títulos para los artículos??? (**elvio_cordoba** 12:01 10/12/2014)

@elvio_cordoba no te olvides el clásico como protegerse del sol, el agujero de ozono y los rayos ultravioleta..... ahora sumamos otra novedad, la bandera negra para los rayos..... vamos que hay que cubrir tres meses sin noticias,refritemos ¡!!!!!! (**soytres** 14:10 10/12/2014)

⁴ Incluso, el diario lleva un registro de sus comentarios en una página de perfil, que compendia cientos de comentarios de este tenor. No obstante, sigue siendo un usuario activo.

Nobliá, M.V. (2015). Un pacto de mutua agresión: la negociación de la imagen y el rol de la audiencia en los diarios digitales. *Textos en Proceso* 1, pp. 16-49. DOI:

10.17710/tep.2015.1.1.2nob

ISSN 2001967X

@elvio_cordoba las dietas de desintoxicación, cómo evitar los golpes de calor, ideas para pasar el verano en la ciudad... (**divicci**14:53 10/12/2014)

(...)

Premios Massera a la Nota más inútil peor dada. (**Marzial** 03:28 10/12/2014)

Esta secuencia está conformada por cuatro comentarios que mantienen su relación a través de su vinculación en pares (Noblía, 2012) y permite observar cómo el primero activa no sólo un campo semántico particular (las vacaciones de verano), sino una estructura retórica que se repite en los siguientes. La narrativa impone una temporalidad que alude a la repetición (“Ya comenzaron” reforzada por atributos que operan en el mismo sentido “el clásico”) y que introduce –a través del paralelismo sintáctico- una serie de tópicos que hacen referencia a cuestionas banales, intrascendentes.

La carga irónica de los comentarios se observa en la selección verbal que define actos de habla particulares (“les sigo tirando títulos”; “no te olvides”; “vamos que hay que cubrir tres meses sin noticias”; “refritemos”) en los que el rol del periodista es parodiado en su oficio. La ironía de los comentarios se potencia al irse agregando otros que cooperan en la construcción de esa imagen, hasta transformarse en agresión directa con la referencia a Eduardo Emilio Massera, uno de los miembros de la cúpula del Proceso de Reorganización Nacional, condenado por su participación en crímenes de lesa humanidad. Esta referencia irónica e ideológicamente marcada se proyecta en un acto de apreciación negativa polarizada (“la nota más inútil peor dada”).

Como vemos, los temas pueden ser variados, de mayor o menor sensibilidad social, de mayor o menor relevancia informativa. La estrategia que opera es el ataque abierto al diario en su función como medio periodístico. Los casos presentados son ejemplos de una conducta que se reitera y que tiene como fin desvalorizar el rol del periodista desde la perspectiva de un lector experto. La relación tradicionalmente asimétrica en términos del saber hacer del diario es cuestionada por un nuevo tipo de lector/productor que observa y controla, asumiendo el rol de un juez del medio.

6.2. *Transgresión las normas de la participación*

Los espacios de participación tienen, como dijimos, un reglamento en el que se encuentran claramente definidas las pautas que deben cumplir los participantes y las acciones que puede adoptar el diario en los casos en los que estas no se cumplan. Entre ellas el diario prohíbe utilizar “lenguaje vulgar /obsceno, discriminatorio y/u ofensivo”; “atacar personal, mediante acoso, amenazas, insultos”; “actuar contrario a las leyes, moral y buenas costumbres”; “publicar mensajes, imágenes e hipervínculos agraviantes, difamatorios, calumniosos, injuriosos, falsos, discriminatorios, pornográficos, de contenido violento, insultantes, amenazantes, instigantes a conductas de contenido ilícito o peligrosas para la salud, con lenguaje inapropiado”; “mensajes que puedan herir y/o afectar la sensibilidad del resto de los usuarios”; “citar material que constituya propiedad intelectual de terceros”; “desviarse del tema propuesto; promocionar, comercializar, vender, publicar y/u ofrecer cualquier clase de productos, servicios y/o actividades”; todo “a solo criterio y discreción de La Nación”.

El control de estas pautas le corresponde al diario. No obstante, y como ya lo vimos en alguno de los ejemplos presentados, muchas veces son los mismos comentaristas quienes asumen ese rol, ya sea para interpelar al diario por no hacerlas cumplir o para asumir el rol del medio y sancionar las conductas inapropiadas. En el corpus analizado, los casos son múltiples. Elegimos algunos que consideramos relevantes por su frecuencia.

6.2.1 Abrir un tema que no estaba habilitado a comentarios

Como vimos, los criterios que aplica el diario para abrir la noticia a comentarios no son claros. A diferencia de la propuesta inicial que prometía abrir toda la información a los comentarios, no todas las notas tienen esa posibilidad y el criterio que se pone en juego no es claro. Hay algunas notas de alta sensibilidad social –como los asesinatos y muertes, por ejemplo- que sí los tienen habilitados y otras de menor morbo que no. Más allá de que sea objeto de crítica de los comentaristas, otras de las estrategias que utilizan los lectores para eludir esta decisión unilateral, es abrir a comentarios la nota bloqueada en los comentarios de otra noticia, no necesariamente vinculada. Así, en la noticia sobre el asesinato de Lola Chomnalez, un lector publica el link sobre la noticia de la pelea de boxeo de Narváez –nota no abierta a comentarios-y opina:

<http://canchallena.lanacion.com.ar/1756340-narvaez-inoue> BUENOO..YA QUE NO PUEDO COMENTAR LA PELEA DESASTROSA DE NARVAEZ..LO DEJO ACÁ.."COMO LO CA.GA.RON A TROMPADAS...JAJAJAJAJAJAJA ENCIMA UN

“NOVATO QUE TIENE 7 PELEAS” JUAJUAJUAJUAJUAJUA (miguel_gonzalez5
12:44 30/12/2014)

El recurso es simple: se copia el link de la nota y se comenta a continuación. Así, algunos debates sortean estos espacios censurados e imponen sus propias pautas más allá del medio.

6.2.2. Atacar explícitamente al medio y a los protagonistas de las noticias

Una de las características con las que típicamente se asocian los comentarios se vincula con los “mensajes, imágenes e hipervínculos agraviantes, difamatorios, calumniosos, injuriosos, falsos, discriminatorios, pornográficos, de contenido violento, insultantes, amenazantes, instigantes a conductas de contenido ilícito”. La bibliografía sobre el tema ha dado cuenta de este hecho como algo propio, identitario, de los comentarios (Fuentes Rodríguez y Alcaide Lara, 2008; Pano Alamán, 2012; Carrizo, en prensa; Dandrea, en prensa)

Por ejemplo, en la nota sobre economía, el uso de los recursos hipertextuales le permiten al comentarista insultar a la Presidenta de la Nación de manera directa (“yegua mentirosa”; “mina boluda”) sin que el diario los sancione. El comentario siguiente advierte la transgresión y anticipa una acción del diario que nunca llega (“cortá que se van a dar cuenta”).

LA YEGUA MENTIROSA INTENTANDO TAPAR JA JAJAJA! QUE MINA
BOLUDDAAAAA <https://www.youtube.com/watch?v=VCihKYVF5gU>



Cortá que se van a dar cuenta (elaustraliano 01:53 17/12/2014)

Si bien dijimos que los temas no tienen relación directa con el grado de violencia, existen algunos personajes o temas que parecen promover estas acciones más radicalizadas. Uno de los casos es la vida privada de Maradona. En una de las tantas notas que el diario destina a la vida amorosa del futbolista, la virulencia es extrema y repone representaciones, estereotipos y léxico de tipo sexista, racista, clasista, entre otros. Este caso es paradigmático

Noblia, M.V. (2015). Un pacto de mutua agresión: la negociación de la imagen y el rol de la audiencia en los diarios digitales. *Textos en Proceso* 1, pp. 16-49. DOI:

10.17710/tep.2015.1.1.2nob

ISSN 2001967X

no sólo por los procedimientos de tipo narrativo utilizados para agraviarlo, sino por el alto grado de violencia expresada a través del léxico:

Un culebron, una negrada, y encima gastan tinta.....NEGROS DE MIER.....da!!!! (nemross17:19 06/01/2015)

(...)

ROCÍO SABES QUE SOS UNA PU TA QUE BUSCA GUITA, SÓLO ESO, Y ESO ES LO QUE SE VE!!!!!!! CALLATE LA BOCA!!1 (maureen7115:51 05/01/2015)

@maureen71 no si la Ojeda es una chica discreta, las dos son lo mismo dos atorrantas que estan con Diegote por la guita y la fama(mala) pero fama al fin. (betesa9211:00 06/01/2015)

Vos si que no tenes vergüenza...Te pegaron , te acusaron de ladrona, pidieron tu extradición a Dubai y seguísalli babeando por quien se limpio el tuje con tu honor y el de tu familia a quienes hecho como cucarachas ..Encima le decís a la otra desechada...Sos una rata !!!! (juandevtelopez15:17 05/01/2015)

El primer comentario que abre esta secuencia establece una doble referencia metadiscursiva: una da cuenta del género discursivo en el que se encuadraría la noticia: “culebrón”; la otra es de tipo social e ideológico: una “negrada”. A la que le sigue la evaluación directa, polarizada. El énfasis del comentario se articula por la selección léxica y los recursos gráficos. El segundo comentario refuerza la primera evaluación a través de la interpelación directa a través del vocativo (“Rocío”) y la acusación directa, sin mitigación. El tercero va *in crescendo* al sumar a otros personajes al insulto y reponer una serie de acciones negativas, una suerte de historia condensada y evaluada de Rocío Oliva, que opera como evidencia, como respaldo del insulto: “te pegaron”, “te acusaron de ladrona”, “te hechó como una cucaracha”, “se limpió el tuje con tu honor y el de tu familia”, mientras Rocío sigue “babeando” por él. La coda del relato (“sos una rata”) parece ser una conclusión irrefutable, casi lógica, de todo lo anterior. Tal como lo señala Carrizo (en prensa): “Estas configuraciones narrativas siguen una estética realista, observable en la detallada y casi obsesiva descripción (literaria en sus efectos) del personaje al que atacan con expresiones denigrantes e insultos.

El último de los comentarios que conforman este intercambio es un caso extremo porque ese relato ni siquiera está narrado, sino que se articula a través de conceptos de alto contenido discriminatorio:

NEG.R.A.S + N.E.G.R.O + NEGRI.I.T.O.S + HIJOS BASTAR.D.O.S .+ DROGA+
ALCOHOL+AMIGOS DEL CAMPEÒN = QUI.O.L.M.B.O (coolwine14:50
05/01/2015)

Este ensañamiento discursivo (Carrizo, en prensa) opera como “ceremonia de degradación” (Garfinkel 1975), por la que la identidad social de uno de los participantes es trasladada, dentro del esquema usual de tipos sociales, a un lugar inferior de rango. Estas ceremonias corresponden al ámbito de una sociología de la indignación moral. La indignación moral es un afecto social, sirve para lograr la destrucción moral de la persona acusada. A diferencia del pudor, que no ata a las personas entre sí, la indignación refuerza la solidaridad del grupo. Este ataque grupal –en patota- muestra la comunión de valores de los lectores en la representación de estos personajes.

Además de los casos planteados, del análisis surgen otros modos por medio de los que los comentaristas deciden desconocer y violentar las pautas impuestas por el diario, como usar otra lengua que no sea el español, citar textos sin especificar las fuentes, utilizar nombres de personajes públicos como apodo, etc. Lo que resulta llamativo es que el diario no las sanciona.

6.2.3. Cuestionamiento a la gestión de los espacios de participación

La última estrategia que analizaremos tiene que ver con los mismos espacios de participación. En los casos analizados, se plantean al menos dos modos en los que la imagen del diario se pone en juego respecto a las normas y la gestión que hace el administrador de ellas en el espacio concreto. Una es general e invoca valores que reponen los fundamentos de la creación de estos espacios: la libertad de expresión, la participación activa de los lectores, el derecho a la información, las normas que garantizan una interacción armónica, etc. Veamos un ejemplo:

La Nacion ha modificado el mecanismo de estos foros. Anteriormente duraban abiertos lo que las notas digitalmente publicadas. Haciendo la excepcion en el caso de sus mas excelsas plumas quienes seguramente han solicitado que ni siquiera se abra tal foro. Primero tuvo la exclusividad de este privilegio el señor Joaquin Morales Sola. Hace poco tambiengoza del mismo el señor AlconadaMon. El nuevo mecanismo incluye una especie de tiempo maximo para la participacion de todos **nosotros, los lectores y en definitiva sus clientes**. Me preguntaba cual habra sido el motivo?. Me preguntaba tambien porque tal grado de cercenamiento a la libertad de expresion para con sus lectores?, Dado que la mayoría de los comentarios son insultos de la mas baja calaña de ultra opositores, que no respetan ni la dignidad ni la condiciono humana –masalla de sus discrepancias con el gobierno- lo unico que se me ocurre es que alguno editor avezado habrácaido en cuenta que tal nivel de

Noblía, M.V. (2015). Un pacto de mutua agresión: la negociación de la imagen y el rol de la audiencia en los diarios digitales. *Textos en Proceso* 1, pp. 16-49. DOI:

10.17710/tep.2015.1.1.2nob

ISSN 2001967X

crispacion e violencia percibido a traves de los mismos no les eran favorables o beneficiosos a los intereses de este medio de comunicacion. Saludos. (taizen 02:17 17/12/2014)

La crítica al diario se plantea en términos de incumplimiento del contrato de participación. El detalle de las acciones concretas del diario contrasta con el compromiso inicial del medio; en ese sentido se denuncian los tiempos de apertura de los foros, la censura respecto de las notas de algunos periodistas, la arbitrariedad, la falta de control sobre los insultos y la violencia. En el marco de la denuncia, se hace explícito el rol del lector como “cliente” y los intereses económicos que representan los espacios de participación para el medio. En esa argumentación, el valor primero de estos espacios, la “libertad de expresión”, es el fundamento que pone en evidencia el sistema de privilegios e intereses que subyace detrás del medio y que no se condicen con su función periodística.

Otro tiene que ver con casos concretos en los que el diario se ve interpelado por no ser coherente en el tratamiento de una noticia en particular, respecto de otras similares. Por ejemplo en los siguientes casos:

por que sobre algunos muertos se puede opinar y sobre otros no? claramente la diferencia esta en el poder adquisitivo de la victima, un bochorno este pasquin

el tema es que están cerradas las notas solo de Lola. A Melina la siguen matando cada vez que publican algo.

Lo que denuncian estos lectores son las irregularidades, la falta de coherencia y la parcialidad del diario en el tratamiento de las noticias que los afecta y que vulnera sus derechos. Los argumentos ponen de relieve un contrato que fue elaborado de manera unilateral por el diario, que los lectores aceptaron, pero que el diario incumple de diferentes maneras. En esa acusación ya no importa la gestión de la agenda ni la profesionalidad de la información, sino algo que los involucra directamente como participantes de los espacios de participación. El ataque opera sobre el territorio del diario, ya que predicen acciones que le corresponden al medio. Los actos directivos apuntan a reportar, denunciar, exigir control:

Uy! nooo... Llegó el AFRO INDIO DE NOVO...ya te vamos a borrarrrrrr....

@condogordo Reportado por faltarle el respeto a otro forista.Walter.

Estos comentarios dirigidos puntualmente al administrador, se reiteran en una gradualidad que va del imperativo, realizado a través del verbo en segunda persona del plural, más las marcas de énfasis a través de las

Noblía, M.V. (2015). Un pacto de mutua agresión: la negociación de la imagen y el rol de la audiencia en los diarios digitales. *Textos en Proceso* 1, pp. 16-49. DOI:

10.17710/tep.2015.1.1.2nob

ISSN 2001967X

mayúsculas y las negritas (“CIERREN LOS COMENTARIOS.....!!!!!!!”, “CIERREN LOS COMENTARIOS. Después, por cualquier bol-udez, se descuelgan con un “debido a la sensibilidad del tema...”), a textos de alto contenido emocional (“una nota como esta debiese estar cerrada a comentarios, en cambio la dejan abierta y hay padres y familiares con esperanzas de un ser querido que son ultrajados en su dolor....”).

Ese cuestionamiento ideológico al diario, se extiende a sus lectores, de los que el comentarista suele excluirse: “Estas noticias deberían estar cerradas a comentarios por la desubicación de muchos foristas. En cambio hay otras notas de tipo político o financiero (por ejemplo el cepo al dolar) que las cierran a comentarios!!!!!!!!!!!!..... qué paradoja señores de La Nación, no?????”.

Esta actitud avanza al punto de cuestionar el modo en que se administra el espacio de participación de los mismos comentaristas y cómo, en muchos casos se deslegitima al medio en términos de su función como comunicador. Tal como lo menciona Mancera Rueda (en prensa):

La inmediatez inherente a las ediciones digitales de los diarios permite la participación de un gran número de internautas, que dan a conocer sus opiniones utilizando el mismo soporte por el que acceden a los contenidos noticiosos. Ello implica a su vez que el trabajo del comunicador pueda ser cuestionado públicamente por una mayor cantidad de lectores, efectuándose de esta forma un “control” más estricto que el que se ejerce sobre la prensa analógica.

7. La *bloggización* de los diarios on line y sus consecuencias en la relación interpersonal

Si bien esta investigación está en proceso, plantearemos algunas observaciones a modo de conclusión. El problema de la violencia en los espacios de participación e interacción de los diarios digitales es uno de los aspectos de estas prácticas más destacados por la bibliografía. Las razones que motivan este tipo de comportamiento parecen ser de distinta índole. Hay quienes consideran el anonimato como uno de los principales motivos, aunque este sea relativo y, en muchos casos pueda recuperarse la identidad referencial del hostigador. Otros la naturaleza mediada del intercambio, que pone de lado al cuerpo y con él, a aspectos que resultan ser condicionantes y reguladores del cuidado de la imagen (las miradas, los movimientos, los gestos, los tonos y volumen de la voz, etc.).

Las preguntas que usualmente se plantean respecto de este fenómeno apuntan al lector/comentarista, en la medida en que es quien ejerce la violencia más explícita en estos discursos. Sin embargo, es importante tener en cuenta la naturaleza relacional de estos espacios que también involucran al diario.

Como surge del análisis, el medio periodístico es uno de los destinatarios primeros de esta confrontación. El cuidado que los lectores hacen de la imagen del diario es muy pobre. Son muy raros los casos en los que estos comentarios apuntan a valorar apreciativamente al medio. Incluso la cortesía es una modalidad extraña a esta relación; es un comportamiento viciado, ya que las estrategias que podrían parecer de cuidado a la imagen operan para atacarla.

En estos espacios la imagen del diario es vulnerada en el mismo diario y en múltiples dimensiones: sus valores, su tradición y su historia; en su labor profesional, la agenda y el tratamiento que realiza de las noticias; en su contrato con el lector respecto de sus espacios de diálogo y la relación que entabla a través de ellos con la audiencia.

Cuál es la respuesta del medio a este ataque: el silencio (la voz del medio y sus representantes no aparecen en estos intercambios) y la sanción material (la censura por omisión de los mensajes del medio o el bloqueo/expulsión de los comentaristas).

El diálogo enriquecedor prometido con la creación de este canal de intercambio y comunicación entre el medio y su audiencia fracasa porque pierde su racionalidad en la violencia que se manifiesta entre los comentaristas -y entre estos y el medio-; también porque en ese diálogo uno de los participantes (el diario) no participa más que como policía de conductas que parecen serle ajenas. En ese sentido, la supuesta función comunicativa de estos espacios se encuentra tergiversada ya que no está destinada a un diálogo genuino entre las partes.

Frente a esa irracionalidad, el mismo medio actúa de manera arbitraria: permitiendo la circulación de discursos violentos sin censura; censurando otros que no deberían serlo y que permanecen versiones alternativas de las que el medio no se hace responsable. Todo ese bagaje de discursos no ingresa finalmente al lugar simbólico de la producción de noticias, sino que se mantiene marginalizado en un pie de página que no tiene valor informativo porque el lugar de emisión no está legitimado y, por ende, tampoco el rol de productor textual del comentarista. Tal como lo plantea Raiter (2001), en los medios “la capacidad de los mensajes de imponer representaciones y de establecer la agenda está dado por el lugar simbólico desde el que se emite”.

Si bien esos espacios están habilitados por el mismo medio y el lector puede decir lo que quiere, incluso atacar al diario denigrándolo en lo más importante, la libertad de expresión y el diálogo invocado por el medio resulta cuestionable. El diario permite el ingreso de voces marcadas por la incorrección y la violencia, les da un lugar, pero las

ignora. En algunos casos ese descuido parece estratégico, ya que lo que no es censurado son insultos o discursos que atacan de manera expresa a quienes son adversos al diario (el gobierno y sus representantes) o no constituyen un riesgo en su capital social. De ese modo, hay una circulación de representaciones que circulan a través del diario, en forma paralela a la información oficial. Esta información marginal la interpela, la cuestiona, la niega y la vulnera, y el diario la deja estar sin mayor control.

Bajo un aparente cambio en el contrato de lectura, que supondría un cambio en el rol de la audiencia, la relación entre lector/ diario sigue siendo tan asimétrica, como lo era en el diario papel. Si bien el lector puede publicar en el diario sus opiniones y puntos de vista, y cuestionar y atacar a quien desee, incluso al diario mismo, esas acciones no representan ningún riesgo para el diario. Si bien los diarios requieren la participación del lector (Raiter, 2001), y en estos casos ya no sólo como tal sino como productor de información y de opinión, este no forma parte de la enunciación general del diario. En términos contextuales, esos espacios parecerían no estar legitimados por el medio como instancias reales de producción e interacción, de ahí que no impliquen riesgo real para su imagen. El grado de imposición de los lectores al diario es insignificante.

Ese “dejar decir” del medio no se corresponde con la promesa de un diálogo que incorporaba la voz del lector ni supone la construcción de un espacio de debate y de construcción colectiva, sino la posibilidad de catarsis, de descarga y violencia, de la que el diario no se hace cargo pero permite. En este juego destructivo el diario no está ajeno. Sin embargo, el riesgo institucional parecería neutralizarse en la medida en que esas voces se producen en un espacio del diario que no ha logrado articular un intercambio productivo en términos comunicativos pero que, no obstante, resulta ser un capital fundamental en términos económicos.

Referencias

- Bravo, D. (2002). Actividades de cortesía, imagen social y contextos socioculturales: una introducción. En Bravo, D. (Ed). *Actas del Primer Coloquio del Programa EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*. Universidad de Estocolmo.
- Brown P. y Levinson S. (1978). *Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Carrizo, A. (en prensa). “Disparen contra el pianista: construcción social de la figura denigrada”. *Actas del Coloquio Internacional “Violencia en América Latina” Discursos, Prácticas, Actores*. Observatorio interdisciplinario sobre discursos de la violencia estatal en América Latina. Buenos Aires, 16-18 de septiembre de 2014.

Noblía, M.V. (2015). Un pacto de mutua agresión: la negociación de la imagen y el rol de la audiencia en los diarios digitales. *Textos en Proceso* 1, pp. 16-49. DOI:

10.17710/tep.2015.1.1.2nob

ISSN 2001967X

- Dandrea, F. (en prensa). Identidad virtual y propósito estratégico de la actividad de imagen de descortesía en foros de debate. En Sal Paz, J. (Ed.). *Participación ciudadana y periodismo digital. Revista del Instituto de Investigaciones Lingüísticas y Literarias Hispanoamericana*, 19(1).
- Dery, M. (1993). *Flame wars: The discourse of cyberculture*. Durham, DC: Duke University Press.
- Fuentes Rodríguez, C. y Alcaide Lara, E. (2008). *(Des)Cortesía, agresividad y violencia verbal en la sociedad actual*. Sevilla: Publicaciones de la Universidad de Sevilla.
- Fairclough, N. (2003). *Analysing Discourse*. London: Routledge.
<http://dx.doi.org/10.1177/09579265030146008>,
<http://dx.doi.org/10.1177/0957926503014001927>
- Garfinkel, H. (1975). Conditions of successful degradation ceremonies. En Manis, J.G. y Meltzer, B.N. (Eds.). *Symbolic Interaction, a reader in social psychology* (pp. 201-208). Boston: Allyn and Bacon.
- Goffman, E. (1981). *Forms of talk*. Philadelphia, PA: University of Pennsylvania Press.
- Halliday, M. (2004). *An Introduction to Functional Grammar*. London: Arnold.
- Hernández-Flores, N. (2004). La cortesía como la búsqueda del equilibrio de la imagen social. En Bravo, D. y Briz, A. (Eds.). *Pragmática Sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel.
- Herring, S. (1999). The rethorical dynamics of gender harassment on line. *The Information Society*, 15 (3), pp. 151-167. <http://dx.doi.org/10.1080/019722499128466>
- Kress, G. (2003). *Literacy in the New Media Age*. London: Routledge.
<http://dx.doi.org/10.4324/9780203164754>
- Kress, G. (2010). *Multimodality: A Social Semiotic Approach to Contemporary Communication*. London: Routledge.
- Lavandera, B. (1988). The social pragmatics of politeness forms. En Von Ulrich Ammon, H., Dittmar, N. y Mattheier, K. (Eds.) *Sociolinguistics. An International Handbook of the Science of Language and Society*. Berlin/New York: Walter de Gruyter.
- Ma, R. (1996). Computer-Mediated Conversations as a New Dimension of Intercultural Communication between East Asian and North American College Students. En Herring, S. (Ed.). *Computer-mediated communication. Linguistic, social and cross-cultural perspectives*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing.
<http://dx.doi.org/10.1075/pbns.39.14ma>
- Mancera Rueda, A. (en prensa). “El problema es que siempre hay un politicucho que no tiene ni p*** idea de nada y nos la lía”: (des)cortesía y actividades de imagen en las manifestaciones de la opinión de los lectores de la prensa española. En Sal Paz, J. (Ed.) *Participación ciudadana y periodismo digital. Revista del Instituto de Investigaciones Lingüísticas y Literarias Hispanoamericana* 19(1).
- Martin, J.R. y White, P. (2005). *The Language of Evaluation. Appraisal in English*. New York: Palgrave Macmillan. <http://dx.doi.org/10.1177/1356389005059385>
- Nitin et al. (2012). Classification of Flames in Computer-Mediated Communications. Recuperado de: <http://arxiv.org/ftp/arxiv/papers/1202/1202.0617.pdf> (23-07-2014).
- Noblía, M. V. (1998). The computer-mediated communication, a new way of understanding language. *IRISS 98*. Bristol University. Recuperado de: <http://www.sosig.ac.uk/iriss/> (23-07-2014).
- Noblía, M. V. (2000a). Conversación y comunidad: las chats en la comunidad virtual. *Revista Iberoamericana de Discurso y Sociedad*, 5 vol. 2. Buenos Aires: Gedisa.

- Noblía, M. V. (2000b). Internet, comunidad virtual y control. En Noblía, M. V. y Pardo, M. L. (Eds.). *Globalización e Internet: impactos multidisciplinares*. Buenos Aires: Biblos.
- Noblía, M. V. (2001). Más allá de la Netiquette: la negociación del español y la cortesía en los chats. *Oralia. Análisis del discurso oral* 4, pp. 149-178.
- Noblía, M. V. (2004). La ironía en los chats. Una forma de preservar las imágenes y administrar los conflictos en las conversaciones mediadas por computadoras. En Bravo, D. y Briz, A. (Eds.) *Pragmática Sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel.
- Noblía, M. V. (2006). Las palabras y el sexo. La construcción discursiva de la sexualidad en el chat. En Todolí, J., Labarta, M. y Dolón, E. (Eds.). *Critical Discourse Analysis. L'Anàlisi Crítica del Discurs. Quaderns Filologia. Estudis Lingüístics XI*, pp. 175-196.
- Noblía, M. V. (2008). La construcción de la identidad en los chats. Bravo, D. y Briz, A. (Eds.). *Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE. Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral*. Valencia/Estocolmo: Universidad de Valencia/Programa EDICE.
- Noblía, M. V. (2008). De amores y odios: la construcción multimodal de la identidad en los fotolog. En Spiegel, A. (Ed.). *Vida cotidiana, TIC y Escuela*. Buenos Aires: Ed. Noveduc.
- Noblía, M. V. (2009). Modalidad, evaluación e identidad en el chat. *Discurso y Sociedad*, 3 (4), pp. 738-768.
- Noblía, M. V. (2012). *La relación interpersonal en el chat. Procesos de construcción y negociación de la identidad*. Tesis doctoral. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.
- Noblía, M. V. (2014). Modes, medium and hypertext: some theoretical and methodological issues in the conceptualization of genre in digital texts. En Siân, A. y Gardner, S. (Eds.). *Language in a digital age: be not afraid of digitality*. Coventry: DEL Coventry University.
- Pano Alamán, A. (2012). Diálogo e información conversacional en la prensa digital española. En Cassol, A. et al. (Eds.). *Il dialogo. Lingue, letteratura, linguaggi, culture* (pp. 351-358). Roma: AISPI Edizioni.
- Pardo, M. L. y Noblía, M. V. (en prensa). El discurso sobre la criminalidad en YouTube. Juventud y estigma. *Representações discursivas do outro*. San Pablo: Editora Contexto.
- Pérez-Latre, F. J., Portilla, I. y Sánchez Blanco, C. (2011). Social Networks, Media and Audiences: A Literature Review. *Comunicación y Sociedad*, 1, pp. 63-74.
- Qian, H. y Scott, C. (2007). Anonymity and Self-Disclosure on Weblogs. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 12, pp. 1428-1451.
<http://dx.doi.org/10.1111/j.1083-6101.2007.00380.x>
- Raiter, A. (2001). *Representaciones Sociales*. Buenos Aires: Eudeba.
- Rheingold, H. (1993). *The virtual community. Homesteading on the Electronic Frontier*. London: Addison-Wesley Publishing Company.
- Selfe, C. y Meyer, P. R. (1991). Testing claims for on-line conferences. *Written Communication*, 8 (2), pp. 163-192.
<http://dx.doi.org/10.1177/0741088391008002002>
- Tsikerdekis, M. (2012). The choice of complete anonymity versus pseudonymity for aggression online. *eMinds: International Journal on Human-Computer Interaction*, 2 (8), pp. 35-57.

Noblía, M.V. (2015). Un pacto de mutua agresión: la negociación de la imagen y el rol de la audiencia en los diarios digitales. *Textos en Proceso* 1, pp. 16-49. DOI:

10.17710/tep.2015.1.1.2nob

ISSN 2001967X

- Turner, D. (s.f.). Comments Gone Wild: Trolls, Flames, and the Crisis at Online Newspapers, University of California. Recuperado de:
<http://static1.squarespace.com/static/5133ffdde4b0c6fb04ddab8f/t/5217da16e4b000bbb34b75d2/1377294870640/CrisisInCommenting.pdf> (25/08/ 2014).
- Werry, C. (1996). Linguistic and interactional features of Internet Relay Chat. En Herring, S. (Ed.). *Computer-Mediated-Communication. Linguistic, Social and Cross-Cultural Perspectives*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
<http://dx.doi.org/10.1075/pbns.39.06wer>

María Valentina Noblía es profesora y licenciada en Letras por la Universidad de Buenos Aires (Argentina). Es docente de Lingüística, Gramática Textual y Análisis de los Lenguajes de los Medios Masivos de Comunicación. Su trabajo de investigación se centra en el estudio de la Comunicación Mediada por Computadoras, en especial sobre el chat.

Maria Valentina Noblía holds a PhD in Linguistics from the University of Buenos Aires. She teaches Linguistics, Text Grammar and Analysis of Mass Media Languages. Her research focuses on the study of computer-mediated communication, especially on chat interactions.