



DISCURSO

& SOCIEDAD

Copyright © 2010  
ISSN 1887-4606  
Vol. 4(4) 649-673  
www.dissoc.org

---

*Artículo*

---

**Comunicación destructiva y agresividad  
verbal en la Red. Notas en torno al  
discurso sobre las enfermedades raras\***

*Antonio M. Bañón Hernández*

Universidad de Almería (España)

## Resumen

*Este artículo pretende reflexionar en torno a los tipos básicos de comunicación destructiva, con especial referencia al discurso agresivo y violento que aparece en Internet. Aplicaremos esas reflexiones al caso específico de las enfermedades raras, analizando una secuencia de mensajes aparecidos en un foro de Antena 3 TV, a propósito de una de esas patologías, conocida como Hallervorden-Spatz.*

**Palabras Clave:** *Comunicación destructiva, agresividad verbal, discurso violento, Internet, enfermedades raras, Hallervorden-Spatz.*

## Abstract

*The aim of this article is to reflect upon the basic kinds of destructive communication that exist, with specific reference to the type of aggressive and violent discourse that appears on the Internet. These considerations will be applied to the specific case of rare diseases through an analysis of a sequence of messages that appear within an Antena 3 TV forum with regard to one of these kinds of pathologies, known as Hallervorden-Spatz.*

**Keywords:** *destructive communication, verbal aggressiveness, violent discourse, Internet, rare diseases, Hallervorden-Spatz.*

### **La comunicación destructiva: discordancia, hostilidad, agresividad y violencia**

Es difícil pensar en un estudio de la agresividad o la violencia como tipos de comportamiento humano, sin pensar igualmente en las dimensiones discursivas y comunicativas que suelen acompañar a tales comportamientos. Por un lado, la violencia necesita contar, de manera obligada, con un discurso que la legitime (Sabucedo *et als.*, 2004: 70), y, por otro, es habitual que la violencia física se vea acompañada por violencia verbal y a la inversa (por ejemplo, en interacciones desarrolladas en centros sanitarios: Cervantes, Cantera y Blanch, 2008: 17). *Comunicación destructiva* (frente a *comunicación constructiva*) es la denominación que recoge en un primer momento la materialización discursiva (verbal y no verbal) de la *hostilidad*, la *agresividad* y la *violencia*.

Hay una larga tradición de estudio ya en el ámbito de la comunicación destructiva, aplicada, preferentemente, al ámbito de la dinámica interna a las organizaciones y empresas, al de las relaciones interculturales y también al de las interacciones familiares (Sabourin, Infante & Rudd, 2006; Rancer & Nicotera, 2007: 149). De una u otra forma, la noción de *poder* está presente de forma preferente en esta clase de comunicaciones. Hablando de poder destructivo, Mehrdad Vahabi (2004: 147) destaca la importancia de la comunicación como condicionante fundamental de este tipo de poder en tanto que es una de las mejores maneras de expresar la superioridad (real o ficticia). Chris Segrin y Jeanne Flora afirman que muchos comportamientos verbales y no verbales generados desde parámetros destructivos en el seno de las familias suelen tener como intención justamente la de consolidar o adquirir determinados grados de poder de unos miembros sobre otros (2005: 369).

La agresión puede ser física y simbólica; la física está relacionada con el enfrentamiento corporal, en tanto que la simbólica tiene un perfil, claro está, semio-comunicativo. La interrelación entre agresividad física y verbal es intensa, ya que en ocasiones la agresión verbal, por ejemplo, puede servir como catalizadora de la agresión física (Rancer, 2009a: 47). Los teóricos de la comunicación que indagan en esta línea diferencian entre *comportamiento verbal argumentativo* y *comportamiento verbal agresivo*, teniendo como objetivo el primero atacar la posición del adversario en el debate en torno a un determinado tema de discusión, y el segundo atacar al propio interlocutor, al concepto que tiene de sí mismo o al que otros pueden

tener de él (Rancer, 2009b: 66; Rancer & Nicotera, 2007: 144). El comportamiento verbal argumentativo sería una de las manifestaciones de la comunicación asertiva; los individuos asertivos, recuerda Andrew Rancer (2009: 65), puede usar símbolos de forma contundente y hasta agresiva, pero siempre dentro de lo que se podría considerar como socialmente aceptable. Además, existe una variedad de combinaciones posibles entre comportamiento argumentativo y comportamiento agresivo: a) los dos aparecen al mismo tiempo; b) aparece la argumentación, pero no la agresividad; c) aparece la agresividad pero no la argumentación; y d) no aparece ni argumentación ni agresividad (Rancer & Nicotera, 2007: 148).

Un tema de interés en el estudio de la agresividad verbal es la identificación de los motivos por los cuales puede aparecer la agresividad verbal. Éstos son los cuatro que con mayor frecuencia son mencionados: la frustración de quien habla, los modelos de aprendizaje social seguidos (por ejemplo en el seno familiar: Spillane-Grieco, 2000), razones psicopatológicas y, finalmente, la deficiencia en habilidades argumentativas (Infante & Wigley, 1986: 62). Este último motivo nos lleva a una reflexión complementaria: la importancia de preparar adecuadamente a los alumnos de todos los niveles educativos para desarrollar una competencia comunicativa adecuada, lo que implica decir una *competencia comunicativa versátil* en términos de Gerald Stone, Michael Singletary y Virginia Richmond (1999: 79). Esa preparación podría comenzar por diagnósticos previos con respecto a los usos (y abusos) de las formas de comunicación agresivas en distintos contextos educativos; entre profesores y alumnos, por ejemplo (Moreno, 2009).

Es posible, en todo caso, que, en efecto, existan características de personalidad que predispongan hacia ciertos tipos de comunicación, incluida, claro está, los propios de la comunicación agresiva. Redirigiendo un poco la mirada, podríamos decir que, en parte, estos motivos ayudan a conformar un *patrón de previsibilidad* con respecto a la aparición de la agresividad verbal y también en relación *al grado de vulnerabilidad o invulnerabilidad* que esa agresividad tendrá sobre el destinatario del mensaje agresivo. Y esa previsibilidad la proporciona también el contexto. Teun A. van Dijk (2008: 15-23) ha publicado recientemente su ensayo sobre el contexto, titulado *Discourse and Context. A sociocognitive approach* (2008), en donde aborda esta cuestión, como es habitual en sus trabajos, a partir de la combinación de tres dimensiones básica (discurso, sociedad y cognición) y defendiendo la importancia de la aproximación multidisciplinar al contexto. La previsibilidad de los comportamientos comunicativos basados en la destrucción radica, en parte, en la interpretación de contextos en tanto que modelos mentales y modelos de experiencia que nos permiten generar marcos de referencia también para

previsibles tonos discursivos a partir del género comunicativo en el que participamos, del conocimiento que tenemos del estilo de interacción de una persona determinada o de una persona en tanto que representante de un determinado colectivo, así como del tópico sobre el que se conversa y la importancia que éste tiene para las personas implicadas en la interacción (Rancer & Nicotera, 2007: 144) . En ocasiones, estas previsiones, si se basan en la generalización del supuesto comportamiento de un individuo por su adscripción a un colectivo, pueden ser prejuiciosas y estereotipadas. Dice Michael Fielding: “We often use non-verbal stereotypes for judging people. We might, for example, decide that all short men are aggressive. When we meet a short man, we assume that he will be aggressive. We then start communicating with that stereotype in mind and cause unnecessary trouble” (2006: 120).

En todo caso, los modelos mentales referidos al contexto no son siempre estáticos, sino que, como también recuerda van Dijk, pueden ser dinámicos, actualizándose y adecuándose a cada situación comunicativa. Estas reflexiones nos permiten explicar, por un lado, la previsión de los comportamientos comunicativos agresivos, pero también la adaptación a aquellas situaciones en las que aparecen de forma ‘sorpresiva o inesperada’ este mismo tipo de comportamientos. Esto es igualmente válido cuando nos situamos en el nivel más microestructural y cuando nos damos cuenta de que, pongamos por caso, la interrupción no siempre es una estrategia agresiva con respecto a la otra persona o que incluso no es interpretada de esa manera por alguno de los participantes en la interacción comunicativa (Bañón, 1997: 26; Brenes, 2007); o cuando apreciamos que un vocativo insultante no tiene que ser necesariamente visto como un insulto en ciertas interacciones (Bañón, 1993: 128-143).

Desde el análisis del discurso, la orientación más próxima al estudio de la comunicación destructiva y la agresividad verbal ha sido la que se ocupa del análisis de la *descortesía* (presencia de elementos no corteses o descorteses) y la *anticortesía* (ausencia de elementos corteses en contextos en donde resultarían adecuados por esperados). Es evidente la relación entre descortesía y agresividad verbal, y Catalina Fuentes y su equipo de trabajo en la Universidad de Sevilla, encabezado por Esperanza Alcaide, han venido trabajando muy bien en esta temática en los últimos años, tal y como se observa, por ejemplo, en los libros *(Des)cortesía, agresividad y violencia verbal en la sociedad actual* y *Manifestaciones textuales de la descortesía y agresividad verbal en diversos ámbitos comunicativos*, editado recientemente por ambas (2008 y 2009, respectivamente), dos de los frutos de su proyecto «La violencia verbal y sus consecuencias sociales». El concepto de *imagen social* es esencial en este tipo de estudios: la manera en la que el hablante se percibe a sí mismo y la manera en la que desea ser

percibido por los demás (2008: 16). Diana Bravo ha propuesto dos ideas complementarias que resultan muy rentables, en nuestra opinión, para el estudio de la (des)cortesía: *autonomía* y *afiliación*; la primera hace referencia a cómo se ve o se es visto por los demás en tanto que individuo (en el contexto de un colectivo), y la segunda a cómo se ve o se es visto en relación con las características que le hacen pertenecer a un grupo (1999, por ejemplo).

Fuentes y Alcaide proponen la *descortesía* como elemento común a los procesos de agresividad verbal y también de violencia verbal, ya que “muchas estrategias descorteses se pueden tildar de agresivas e incluso violentas” (2008: 17). Hablan igualmente de dos tipos de agresión y violencia: la *agresión y violencia hostil* (“cuando el objetivo es solo hacer daño a la víctima”) y la *agresión y violencia instrumental* (“en los casos en los que la agresión sea un medio para obtener otros fines”) (2008: 17).

Hay un elemento fundamental en el estudio de la comunicación hostil, agresiva o violenta; es la *interpretabilidad* del mensaje. Lo que desde un punto de vista puede ser visto como un comportamiento comunicativo destructivo, desde otro punto de vista puede resultar comprensible y justificable (Mayer, 2009: 138). Esto puede suceder incluso en las situaciones más evidentes, en donde todo parecería indicar que estamos ante un ejemplo de agresividad verbal. Dice Catalina Fuentes que “la agresión a la imagen del receptor puede ser relativa según el hablante y el sistema sociocultural de valores que maneja. Este varía –añade– según el tipo de intercambio y de tema incluso” (2009b: 329). David Crystal, por su parte, afirma, en *El lenguaje e Internet*, que “hay bastante controversia acerca de lo que se considera lenguaje hostil (...) el motivo de que se utilice. Las sensibilidades de las personas, sus gustos, preferencias comunicativas y estilos difieren, como difieren en la conversación cotidiana entre dos partes, donde no siempre está claro si los interlocutores están de acuerdo o teniendo una discusión, ni por qué se ha desatado una polémica (...). Además, a menudo es necesario que pase el tiempo para que una serie de intercambios evolucionen desde un leve desacuerdo hasta un intercambio de posiciones irreductibles, y puede ser difícil saber cuándo ha llegado ese momento” (2002: 70).

Otro factor relevante es el tiempo, la frecuencia de manifestación de comportamientos verbales agresivos o disfuncionales. Bernard Mayer, de hecho, habla de la *comunicación disfuncional persistente*, para hacer referencia a aquellos interlocutores cuyo estilo natural se basa en el enfrentamiento y en la amenaza (2009: 137). En otro lugar ya decíamos que el análisis del discurso también puede orientarse hacia cómo el discurso puede generar salud, pero también hacia cómo puede llegar a ocasionar enfermedad; la palabra puede llegar, en efecto, a ser sumamente agresiva y

la persistencia es un indicador muy significativo en este sentido (Bañón, 2003: 123). El abuso psicológico es un ejemplo claro del dañino valor de la comunicación agresiva. René Daily, Carmen Lee y Brian Spitzberg (2007: 297) reconocen el esfuerzo que se ha venido haciendo para evitar la violencia física, pero echan de menos un esfuerzo sólido también para evitar la violencia comunicativa. Estamos de acuerdo con esta reflexión y habría que pensar, además, si la *permisividad* existente en los medios de comunicación con respecto a los tonos hostiles, agresivos y violentos está repercutiendo a favor de ese tipo de violencia (Perse, 2001: cap.7; Fenigstein & Heyduk, 1985: 117; Fuentes y Alcaide, 2008: cap.4). No está muy estudiado en el ámbito filológico y comunicativo hispánico si los efectos de transmisión de violencia por parte de los medios de comunicación implican también los mismos usos verbales y no verbales agresivos (mismas estructuras, mismo léxico, misma entonación, mismos gestos, etc.), ni tampoco la correlación entre variación sociocultural y presencia de violencia verbal. Sí están muy estudiados, en todos los ámbitos comunicativos, los efectos de la violencia (incluida la verbal) en la audiencia, con especial atención a la audiencia infantil y juvenil [véase, sólo a modo de ejemplo, el clásico trabajo de Rothenberg (1975) o el interesante trabajo de Peña, Andreu y Muñoz (1999)].

Suelen ser utilizados como casi sinónimas expresiones como ‘hostilidad verbal’, ‘agresividad verbal’ o ‘violencia verbal’: “Destructive symbolic aggression is classified as hostility. Once facet of hostility is *verbal aggressiveness*” (Rancer & Nicotera, 2007: 143). Pero lo cierto es que podría establecerse una relación gradual entre ellas, lo que permitiría cubrir mejor determinados aspectos de la realidad comunicativa disfuncional. Es más, sería conveniente, en nuestra opinión, añadir un nivel anterior a la hostilidad, la *discordancia comunicativa*, esos usos lingüísticos descuidados, desatentos, desdeñosos que pueden llevar a la comunicación destructiva. En este sentido, Richard Herrier, Marie Gardner y Helend Meldrum afirman, justamente, lo siguiente: “careless languages choices can create a destructive communication climate” (2006: 163). El *Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española* define ‘desdén’ como “Indiferencia y despego que denotan menosprecio”.

El análisis puede afectar a una intervención hostil (unidireccional), pero también a una interacción hostil (bidireccional). Si tomamos como punto de referencia el uso del humor como herramienta de destrucción de la imagen del interlocutor, tal y como puede suceder, por ejemplo, en el discurso de los profesores cuando se dirigen a ciertos alumnos (Booth & Bekelja, 2010: 231). Cada uno de esos tipos se materializaría verbalmente en estrategias tales como la insinuación humorística (discordancia), la ironía desvalorizadora (hostilidad), el sarcasmo (agresión) o la ridiculización

(violencia). En ámbitos más generales, podríamos hablar de procesos como la incordialidad, la impertinencia, el insulto o la amenaza.

<b>TIPOS DE COMUNICACIÓN DESTRUCTIVA</b>			
<i>Grado de explicitud</i>			
-	- / +	+ / -	+
<i>Tipología básica</i>			
Discordancia verbal	Hostilidad verbal	Agresividad verbal	Violencia verbal
<i>Unidireccional</i>			
Intervención discordante	Intervención hostil	Intervención agresiva	Intervención violenta
<i>Bidireccional</i>			
Interacción discordante	Interacción hostil	Intervención agresiva	Intervención violenta
<i>Procesos de verbalización. Ejemplos</i>			
Incordialidad Insinuación	Impertinencia Ironía	Insulto Sarcasmo	Amenaza Ridiculización

En ocasiones los distintos tipos básicos pueden establecer una relación de sucesión: la discordancia puede llevar a la hostilidad o a la agresividad, o la hostilidad puede llevar a la violencia, por ejemplo. De la misma forma, conviene recordar que, como decíamos anteriormente, hay un factor clave en estas circunstancias: la *interpretabilidad* de los mensajes. Es posible que alguien interprete como hostil lo que no es hostil (el silencio, por ejemplo: Heeschen, Schiefenhövel & Eibl-Eibesfeldt, 1980: 152-153). Esa interpretabilidad está relacionada con otro concepto: el de *justificabilidad* de los mensajes hostiles o agresivos. No es casualidad que Karen Tracy haya propuesto el término *hostilidad razonable*, y que, en un momento de su trabajo, afirme, justamente, que “reasonable hostility is an interpretation” (2008: 170). La hostilidad razonable es algo que no decide sólo una persona, sino el grupo que participa en una interacción comunicativa; depende de la situación comunicativa concreta, y puede ser el resultado de una réplica a una intervención actual. Además, no se eliminan, ni mucho menos, los elementos que muestren una cierta preocupación por la imagen del otro: presencia de algunos atenuadores en expresiones de desacuerdo o formas de tratamiento adecuadas, por ejemplo. Finalmente, no tiene que ser algo necesariamente constante siempre; el paso del tiempo reclama una actualización (2008: 186-187.)

## **Comunicación destructiva en Internet**



Hay una gran cantidad de trabajos que estudian la comunicación agresiva en Internet; tal vez merecería la pena destacar los estudios realizados en el caso específico de los mensajes protagonizados por (o dirigidos a) jóvenes y adolescentes. Por poner un ejemplo, Kirk Williams y Nancy Guerra han concluido que la agresividad física tiene un pico de aparición durante la enseñanza media, pero suele bajar en niveles más altos; no sucede lo mismo con la agresividad verbal en Internet, en donde los elevados niveles de presencia en las interacciones desarrolladas en el nivel medio, se mantienen más o menos durante etapas educativas superiores. Esa agresividad verbal, además, aparece en hombres y mujeres, por igual (2007). Algunos incluso han calificado la agresión verbal a través de medios electrónicos en las interacciones protagonizadas por adolescentes como un problema de salud pública emergente, lo que tendría que llevarnos a todos, especialmente a los educadores, a los gestores educativos, a los responsables de los medios de comunicación y a las familias a una reflexión profunda (David-Ferdon & Feldman, 2007).

¿Puede afectar el medio utilizado para establecer comunicaciones en un tono más o menos agresivo o violento? ¿Pueden las personas no agresivas comportarse agresivamente cuando están participando en interacciones de Internet, experimentando una especie de transformación similar a la que se suele decir que ocurre con algunos conductores al ponerse al volante? (Wallace, 1999: 111). Podríamos decir que sí, si atendemos al caso específico de Internet y de algunas de sus características posibles (Young, 1998: 15). La primera de esas características posibles es el *anonimato*, una circunstancia comunicativa que pudiera favorecer los usos verbales más provocativos sintiéndose amparado en una identidad oculta y, por consiguiente, en una 'imposibilidad' para identificar responsabilidades. En realidad, el carácter tecnológicamente mediado también genera un *distanciamiento* que puede favorecer la ausencia de fórmulas que prevengan malentendidos o que ajusten adecuadamente los tonos asertivos para que no se puedan interpretar como agresivos. Para ser sinceros, incluso los mensajes de correo electrónico para algunos también ofrecen el distanciamiento necesario como para mostrarse poco cuidadosos con las formas de interacción, tendiendo así a un tono más destructivo que constructivo. Incluso en aquellos temas en cuyo tratamiento, en principio, suele ser habitual un mayor cuidado en el léxico y en las argumentaciones utilizadas podemos encontrar un alto grado de permisividad. Pensamos, por ejemplo, en temas como los procesos migratorios (Bañón, 2002, 2006, por ejemplo), la discapacidad (Bañón, en prensa) o las enfermedades raras (Bañón, 2007a, 2007b), tema sobre el que volveremos en este mismo trabajo más adelante.

Catalina Fuentes ha estudiado, precisamente, las relaciones entre descortesía, agresividad y anonimato en la Red (2009a): “amparado en el anonimato o la falta de sinceridad o relación personal, el emisor se siente a salvo de cualquier agravio, y se aventura al acoso o insulto del otro, y que sabe que la posible reacción de este nunca llegará a afectarle. El otro no lo conoce, y la mera relación verbal no puede ofender a una imagen que es ficticia, creada, un personaje, en suma” (pág.188-189). Fuentes centra su investigación en el intercambio de mensajes a través de una lista de correo electrónico y muestra numerosas técnicas de manifestación de lo que denomina “continuum que va desde la cortesía a la descortesía y a la agresividad manifiesta” (2009: 208): exclamaciones, interrogaciones retóricas, insultos, ironías, etc. En la descripción que realiza, de hecho, también habla de “diferentes grados”: el primero está basado en el uso de la ‘emotividad’, el segundo en el ‘insulto directo’ y el tercero en lo que denomina ‘mal gusto’. Nuestro deseo de distinguir, como se recordará, entre discordancia, hostilidad, agresividad y violencia verbal coincide con la idea de Fuentes de establecer grados de manifestación de la comunicación destructiva, cosa que también se puede apreciar incluso en el título de otro artículo suyo de ese mismo año (2009b): «Cuando la descortesía se convierte en agresividad. Las listas de debate en el correo electrónico».

Malamuth, Linz y Yao han estudiado la relación entre las características de la cibercomunicación y los riesgos de desarrollo de comportamientos verbales agresivos<sup>1</sup>. Internet tiene cierta *ubicuidad*, lo que permite una mayor exposición y una mayor disponibilidad y una más alta posibilidad de acceder a textos asociados, características todas ellas que hacen pensar en una mayor probabilidad de generar (o acceder a) interacciones comunicativas destructivas (2005: 168). Una segunda característica de Internet que resulta pertinente en el estudio de la agresividad verbal es su vínculo con la desinhibición; en efecto, la ausencia de normativas hace que los contenidos puedan ser más extremos que cualesquiera otros medios de comunicación, y la participación es a menudo privada y anónima, lo que hace que se puedan eliminar los inhibidores propios de la comunicación cara a cara (2005: 171-172). Añadamos a este marco el hecho de que el distanciamiento espacial entre los participantes en la interacción (entre el agresor y el agredido, siguiendo el tema de nuestro trabajo) convierte en invisible (virtual) al destinatario de la agresión verbal (2005: 180), una invisibilidad que conlleva, desde un punto de vista más específico, técnicas semio-discursivas tales como el desplazamiento o la difuminación de responsabilidades, la minimización de los efectos injuriosos de las acciones de los agresores o la deshumanización de las víctimas de este tipo de agresiones (2005: 181). Malamuth, Linz y Yao hablan de ‘destructive purposes’ (2005: 182), lo que se ajusta perfectamente

a la denominación de ‘comunicación destructiva’ que estamos utilizando en este artículo.

Ana Mancera (2009) ha publicado recientemente un trabajo muy interesante sobre las manifestaciones de descortesía y violencia verbal en los foros de opinión digitales de varios diarios españoles. Mancera analiza 750 mensajes enviados a foros de 20 Minutos, El País, ABC, Libertad Digital y Público, e identifica numerosos elementos que participan en la transmisión de mensajes descorteses que amenazan la imagen de los protagonistas de la noticia, la de los propios medios de comunicación en donde se publican los comentarios y también la de otros lectores del foro. Concluye, entre otras cosas, que la descortesía tiene una presencia preferente en este tipo de subgénero comunicativo. El uso de la ironía, de demostrativos con sentido despreciativo, de sustantivos y adjetivos con valor peyorativo, de las interrogaciones retóricas acusadoras y de la selección léxica de disfemismos son algunas de las técnicas analizadas (2009: 461). A pesar de la existencia de auditores en estos foros, el grado de permisividad resulta llamativo. Las últimas palabras del artículo son, en este sentido, relevadoras: “Así, amparándose en el anonimato y en la inmediatez comunicativa posibilitada por el medio, los lectores se sienten capacitados para violar “impunemente” no sólo las directrices más básicas de la ortografía y de la gramática, sino la norma social imperante, que condena todo tipo de agresión verbal” (2009: 462).

### **Comentario de una secuencia de mensajes sobre una enfermedad poco frecuente en un foro de Internet**

Las enfermedades raras son aquellas que afectan a una población inferior a 5 por 10.000. Esta es la prevalencia establecida en el caso de Europa. Ahora bien, las enfermedades raras también lo son porque en su mayor parte son crónicas, generan importantes discapacidades y sólo un porcentaje muy pequeño dispone de tratamiento curativo. Naturalmente, de la misma manera que hay enfermedades raras también las hay muy raras, como sucede con la llamada Hallervorden-Spatz. Esta enfermedad suele iniciarse en la infancia y, a causa de un defecto en el gen que produce la proteína denominada pantotenato cinasa 2, se acumula hierro en determinadas partes del cerebro. Puede ocasionar distonía, problemas de movimiento, rigidez muscular, temblores, entre otros síntomas. No tiene tratamiento<sup>2</sup>. Una familia almeriense, con una hija y un hijo afectados por esta patología, decidieron utilizar la red para sensibilizar al mayor número posible de personas en torno a la necesidad de iniciar investigaciones destinadas a hallar medidas terapéuticas útiles para la enfermedad. La prensa diaria

informó también sobre una compleja intervención quirúrgica sufrida por la hija, la implantación de un sistema de estimulación cerebral que pudiese permitir, al menos, controlar mejor los movimientos distónicos<sup>3</sup>. No solicitaban dinero para ellos, sino investigación para esta patología muy poco frecuente. Uno de los espacios utilizados para esta sensibilización fueron los foros de Internet: el Foro Ciudad, el Foro de La Verdad o los Foros de Antena3tv, por ejemplo.

Vamos a detenernos en la primera secuencia de mensajes aparecidos en ese último espacio; reproducimos a continuación los 19 primeros, indicando también el apodo del usuario y la fecha<sup>4</sup>:

FOROS.ANTENA3TV.COM: HALLERVORDEN-SPATZ		
Mensaje 1 (yo_lucia)	25.05.09	Señº politicos se acercan las elecciones y ya veo el ejemplo q estan dando para paliar la crisis derrochando dinero a diestro y siniestro en publiicidad nosotros los españoles no queremos ese blablabla queremos echos y no tanta palabreria.lo q deben de hacer es ponerse manos a la obra y darle utilidad a ese dinero q tambien es nuestro en poner a los científicos a investigar aqui en España sobre esta enfermedad llamada HALLERVORDEN-SPATZ darle esa oportunidad de investigar y q no se tengan q ir al extranjero ya q aqui no se les da ese empuje llamado " PODEROSO CABALLERO DON DINERO"el cual es el eje de todo lo q se mueve.Fuera ya de tanta palabreria pues creo q estoy callendo en el topico de hablar como ustedes.En ROQUETAS DE MAR y creo q si no sabian donde esta lo tienen q saber x los muchos comentarios q se estan haciendo desde todas partes de mundo no solo ya desde toda España,hay dos niñ@s son hermanos llamados ESTHER Y ANDRES ambos de 19 y 11 años q padecen esta enfermedad.estos niñ@s no son fetos los cuales uno decide si pueden o no pueden vivir,ellos todos los días piden a gritos ese derecho a VIVIRRRRRRRRRRRRR,pues bien en sus manos esta el hacer todo lo posible para q puedan VIVIRRRRRRRRRRRRR. Señores politicos en general Señora Ministra de Sanidad haganse presentes en ROQUETAS DE MAR visiten a ESTHER Y ANDRES yo les aseguro q cuando los vean sus palabras van a ser las siguientes ESTHER,ANDRES.vamos a hacer todo lo q este en nuestras manos xq os pongais bien.solo les pido q les den esa oportunidad q puedan hacer lo q todo niñ@ de su edad debe hacer simplemente salir a dar una vuelta en el caso de ESTHER poder correr detras de una pelota en el caso de ANDRES.simplemente eso Señores no creo q esten pidiendo nada del otro mundo sin mas y esperando averles tocado un poquito el corazón les mando un beso a mis niñ@s.
Mensaje 2	25.05.09	CUIDADO CON ESTE TEMA, QUE EN EL FORO DE

(MAGMUNBCN)		LA GRISO, LLEVA MESES O AÑOS Y CIENTOS O MILES DE RESPUESTAS YA. ESTÁ BIEN DIFUNDIR ESTAS COSAS, PERO DE AHÍ A QUE SE CONVIERTAN EN UNA PESADILLA COTIDIANA HAY UN ABISMO. QUE YA VALE, VAMOS, QUE YA VALE...
Mensaje 3 (invitado)	25.05.09	Estos seguro que acaban pidiéndonos dinero para alguna fundación extraña y poco clara. Es curioso, sólo deben de padecer eso los niños Ester y Andrés, de Roquetas de Mar. ¿No hay ninguno más?
Mensaje 4 (Lyss)	25.05.09	Lucia: Desde este foro te mandamos todos,nuestro aprecio y consideracion para los niños,que no tienen culpa de nada,pero habría que preguntarle a los padres,que ya teniendo un niño con problemas,porque se embarcan en tener otro????? no se,si se trata de una enfermedad hereditaria,pero supongo que seran casos infrecuentes,si se transmite de padres a hijos,tener uno con problemas es una autentica canallada,tener dos..... una total y completa inconsciencia,por parte de la madre y el padre.Se necesitan ayudas para tantas enfermedades,que nuestra seguridad social,no daría a basto por mas que quisieran. Recibe un saludo
Mensaje 5 (invitado)	01.06.09	soy EL_PAPI: AGRADEZCO TU COMENTARIO PERO VEO QUE NO ESTAS BIEN INFORMADO DE ESTE TEMA. CUANDO A ESTHER LE DIAGNOSTICARON SU ENFERMEDAD SUS HERMANOS PEQUEÑOS YA TENIAN 4 Y 3 AÑOS RESPECTIVAMENTE POR LO TANTO..... YO TE DIGO DESDE AQUI QUE SI PIENSAS TENER NIÑOS ( Y EN BASE A TU COMENTARIO Y PARA QUE NO TE SUCEDA A TI) TE HAGAS UNA PRUEBA GENETICA DE COMPATIBILIDAD CON LA PERSONA QUE LOS DESEES TENER CREO QUE SOLO CUESTA UNOS CUANTOS € Y TE PUEDO INFORMAR DONDE SE HACEN.  TE DESEO LO MEJOR PARA TI Y LOS TUYOS  ANDRES  PD. PUEDES INFORMARTE EN: hallervorden-spatz@hotmail.es PONIENDO EN EL TEXTO: SOLICITO INFORMACION SOBRE HALLERVORDEN-SPATZ ESTARAN ENCANTADOS DE AYUDARTE
Mensaje 6 (Lyss)	01.06.09	gracias querido Andres,pero ya tengo una hija y no necesito hacerme pruebas y sobre todo darle el coñazo a nadie

		TE DEVUELVO LOS SALUDOS
Mensaje 7 (Manolín)	01.06.09	OTTIA, POS YO ME DI UNA VUELTA POR DONDE TIENEN SU CASA, EN ESPEJO PÚBLICO Y ME ECHARON DE MALA MANERA... JÓ.  DEBE SER QUE LA ENFERMEDÁ ESA ATACA A NO SÉ QUÉ MENIGES Y SE VE QUESTÁN TODOS MU ALTERAOS.  Y ESO QQUE NO LES HICE NADA, PALABRITA, SE PUEDE COMPROBAR.
Mensaje 8 (YuuBasura)	01.06.09	ya estaba yo diciendo, cuanto va a tardar manolín en escribir en este tema? anda que me iba a equivocar
Mensaje 9 (Lyss)	01.06.09	pues que se la corte,asi no tendra problemas,que hay que jhhoderse.....
Mensaje 10 (Manolín)	01.06.09	PA MI QUEL YUUBASURA TIENE ALGO DE RAPPEL, PAICE ANDIVINO. POS SI, LES TENGO GANAS Y CUANTO MÁS LEO DE ELLOS, MÁS AÚN, PERO NO VOY POR ALLÍ QUE SEGURO QUE ME TIRAN PIEDRAS. PERO LA OPINIÓN NO ME LA CAMBIAN, SON UNA SECTA SACAPERRAS Y EMBAUCAGILIS
Mensaje 11 (YuuBasura)	01.06.09	y porque no llegan que si no te escupían también,
Mensaje 12 (Lyss)	01.06.09	mi abuela,que era una señora muy inteligente,le dijo una vez al panadero que tenia una hija ciega,una lesbiana y un hijo gay.CORTATELA FERNANDO,QUE me parece que los tienes extraviados y entonces no habian pruebas geneticas.....
Mensaje 13 (eros01)	01.06.09	LOS CROMOZONAS YA NO TENIAN RABO.....jajajaajajajaja
Mensaje 14 (Lyss)	01.06.09	jajajajajaajajajajajaja,POBRE FERNANDO Y EL COLEGA queria tener mas hijos.
Mensaje 15 (invitado)	01.06.09	hola lyss me alegro un monton que tengas una hija y este sana, yo tambien los tenia hasta q descubrimos la enfermedad de mi hija con 12 años, claro tengo q decir q cuando me case con mi marido lo unico q pense seguramente fue lo de muchas novias cuando van a casarse, en arreglar el piso, e vestido y demas, no pense hacerme una prueba genetica con mi pareja de hay q tenga 3 hijos, si hubiera sabido que padecerian esta enfermedad no los hubiera traído a este mundo. no soy tan mala persona ni tan mala madre como algunas personas puedan pensar.y si te doy el coñazo pasa de leer los comentarios que dejan en los foros y problema resuelto, yo algunos que no me gustan ni los miro, ok? venga saludos y a criar a esa niña que tienes con mis mejores deseos de que nunca pases por lo que yo estoy pasando
Mensaje 16	01.06.09	CUNADO TE

(Lyss)		REGISTRES.....IGUAL.....TE LEO?????.....NO SE
Mensaje 17 (eros01)	01.06.09	ES MUY ESTUPIDO LO QUE HACE ESTA PERSONA, POR QUE A MENOS QUE SE REGISTRE NO SE LE PUEDE TOMAR EN SERIO.
Mensaje 18 (Lyss)	01.06.09	me parece muy bien tu historieta,ahora.....APECHUGA honstia
Mensaje 19 (de Lorca)	03.06.09	ANIMO ESTHER Me he enterado que vas a Granada al hospital pues te deseo que estes pronto en casa. Desde LORCA te enviamos muchos besos.

Ya decíamos que el tema sobre el que se habla suele ser un elemento muy importante a la hora de establecer un patrón de previsibilidad con respecto al grado más o menos agresivo de la comunicación. Cuando se habla sobre el sufrimiento de una persona o de un grupo de personas por problemas severos de salud, suele ser habitual un tono compasivo, condescendiente, empático y, en el mejor de los casos, comprometido y solidario, pero no es esperable un tono antipático (anti-empático, si se quiere) discriminatorio o agresivo. Sin embargo, como hemos visto, esa antipatía, esa agresividad y esa discriminación pueden aparecer. Es posible que tenga algo que ver el hecho de que se hable justamente de enfermedades raras, un tema que parece permitir a quien lo mira desde fuera un *distanciamiento*, puesto que ‘es muy difícil que me pase a mí o le pase a uno de los míos’. Además, se supone que es más fácil engañar, puesto que, al valor potencialmente engañoso de algunos géneros interactivos desarrollados a través de Internet<sup>5</sup>, habría que añadir el hecho de que la invención estaría favorecida por el desconocimiento que hay sobre estas patologías. Ciertamente, una de las virtudes de la Red es poder participar en este tipo de foros, pero también es una virtud la accesibilidad a un volumen impresionante de información sobre cualesquiera temas imaginables, incluidas las enfermedades raras. Esto significa que quien quiera saber si existe una enfermedad conocida como Hallervorden-Spatz y en qué consiste, podrá hacerlo filtrando adecuadamente (utilizando el sentido común) las direcciones electrónicas que cualquier buscador proporcionará.

El foro es abierto por *yo\_lucia*, quien ataca a los políticos por estar, según la autora del mensaje, ocupados en hablar y muy poco preocupados por hacer, sobre todo habiendo casos tan urgentes como los de Esther y Andrés, afectados ambos por esta grave y poco frecuente enfermedad. Es el mensaje más largo de los 19 seleccionados y muestra una clara proximidad hacia la familia y una fuerte hostilidad hacia los gestores políticos; expresiones como ‘derrochando dinero a diestro y siniestro’, ‘no queremos ese blablabla’ o ‘palabrería’ (repetida en varias ocasiones) atacan directamente la imagen de esos gestores (en lo que respecta a su

competencia y a su actuación), pero también se utiliza una técnica más indirecta: la alusión a la legislación sobre el aborto ('estos niños no son fetos los cuales uno decide si pueden o no pueden vivir'). La primera réplica, ese mismo día, es de *MAGMUNBCN*, que inicia una de las primeras líneas argumentativas en contra del tratamiento en el foro de problemas como los de estos chicos: la desmesura, que se materializa lingüísticamente en la palabra 'PESADILLA' combinada con la estructura axial: 'QUE YA VALE, VAMOS, QUE YA VALE'. Tanto la palabra como la estructura aparecen escritas en mayúsculas lo que convierte el comentario hostil en agresivo; tal puede ser la importancia de la grafémica en la interpretación de los mensajes en la Red. En realidad, todo el mensaje está escrito de esta forma, también la insinuación inicial: 'CUIDADO CON ESTE TEMA', que podemos interpretar como duda con respecto a la veracidad del caso o como advertencia con respecto al protagonismo que estos problemas deben tener. La veracidad de lo que les sucede a los jóvenes almerienses y la intencionalidad de la divulgación del mismo es justamente la línea argumentativa que sigue quien se identifica como *invitado* (porque no se ha registrado con ningún apodo)<sup>6</sup>, autor del tercer mensaje. Como hemos visto en otros mensajes, la estructura global del texto está dividida en dos partes que coinciden con estrategias lingüístico-discursivas distintas: una más explícita y otra más indirecta, ambas partícipes de la hostilidad o de la agresividad verbal. El orden de aparición puede ser relevante en estos casos. En esta ocasión, en primer lugar aparece la hostilidad explícita, marcada por la adición de los sintagmas adjetivales 'extraña y poco clara' en referencia a la supuesta petición futura de dinero para una también hipotética fundación. A la intensidad que proporcionan esos adjetivos y la conjunción 'y' hay que añadir la fuerza enunciativa que proporciona el modalizador 'Esto[y] seguro'. El final del mensaje está reservado para la insinuación, fácilmente interpretable al estar en segundo lugar dentro de la estructura. Se pone en duda la veracidad de la historia al no tener identificados más casos.

A partir de aquí, comienza a intervenir en el debate quien se identifica con el nombre *Lyss*. Resultará a la postre el participante más descortés, distante, hostil, agresivo y violento, dependiendo del momento. La estructura argumentativa es ahora de aproximación inicial y de distanciamiento verbal luego. La cortesía requerida se manifiesta de forma prototípica en el comienzo de su intervención: 'Desde este foro te mandamos todos nuestro aprecio y consideración para los niños' (obsérvese que asume el rol de portavoz de todo el grupo); el conector 'pero' marca el inicio de la segunda parte. Tal vez no llega a ser una hostilidad, puesto que (y esto es fundamental en el devenir de la secuencia de mensajes) no estaba dirigido directamente a los padres, sino al mensaje inicial de *yo\_lucia*, a quien interpreta como persona próxima con el problema de ausencia de



investigación existente en la enfermedad de Hallervorden-Spatz que está repercutiendo tan negativamente sobre Esther (mucho más afectada por la patología) y sobre su hermano menor Andrés. Igual que en el texto de *invitado* observábamos la fuerza intensificadora de las estructuras adjetivales unidas por el conector aditivo ‘y’, *Lyss* habla ahora de ‘una total y completa inconsciencia’ de los padres al tener más hijos una vez que, supuestamente, ya había sido identificada la enfermedad en la hermana. Dice que habría que preguntar a los padres por este asunto. El distanciamiento verbal se confirma con el final del mensaje, en donde se difumina esta enfermedad (y las necesidades de los enfermos) en el marco general de otras muchas enfermedades necesitadas de atención y ayuda, y ante las cuales ‘nuestra seguridad social, no daría abasto por mas que quisieran’<sup>7</sup>. No hay referencia alguna a la necesidad de aumentar la investigación en enfermedades poco prevalentes; no hay petición de esfuerzo alguno en este sentido. Y se está orientando la argumentación hacia la inabordabilidad de este tipo de patologías.

El mensaje número 5 ofrece una sorpresa para los participantes anteriores: escribe el padre (identificado como *invitado*). Lo que era hablar sobre alguien pasa a ser hablar con alguien. De hecho, se había dicho (recordamos) que sería bueno que los padres explicasen por qué tenían dos hijos afectados. Se puede afirmar, entonces, que no hay una irrupción del padre, sino la aceptación de una invitación (no sabemos si sincera o no) a participar en el foro. Es ésta, como puede imaginarse, una participación, pues, nuclear para, en principio, prever el devenir del tono cortés o descortés del debate. El padre se dirige a *Lyss* y no al resto de personas que han ido opinando. Es importante destacar esto, dado que parece lógico pensar que creía estar respondiendo a una duda planteada a partir de una información errónea. El agradecimiento por el comentario y la llamada de atención sobre la desinformación conforman el contenido de la primera frase del mensaje. A continuación explica cómo puede suceder que se tengan dos hijos afectados, dado que la manifestación de la patología y el diagnóstico pueden llegar pasados varios años tras el nacimiento. La última parte la reserva para aconsejar sobre dónde y cómo hacer las pruebas genéticas en caso de querer tener hijos, así como a dónde dirigirse para obtener más información sobre la enfermedad. Es un tono, en nuestra opinión, adecuado, cortés y educado, en donde el único elemento más llamativo puede ser la expresión ‘veo que no estás bien informado de este tema’.

Sin embargo, ese consejo y esa llamada de atención sobre la falta de información son vistas como una amenaza, como un ataque, tal vez por la sorpresa de encontrarse con uno de los protagonistas principales del tema debatido, a quien, además, se había calificado de inconsciente. La tranquila reacción del padre y la muestra de que no sólo no estaba mal informado,

sino que, por el contrario, estaba muy bien informado fue leída, sorprendentemente, como una muestra de hostilidad contenida y, quizás más importante aún, como manifestación de superioridad. La oración condicional ‘si piensas tener hijos’ o la conclusión elidida (‘Por lo tanto...’) podría favorecer esa supuesta intención jerarquizadora, como también sucede con el hecho de que todo el texto, salvo la primera palabra, esté en mayúsculas.

¿Sería posible haber respondido agradeciendo la aclaración y los datos de contacto y pidiendo disculpas al padre por los comentarios iniciales? La respuesta es, sin embargo, cortante y, por momentos, agresiva. La palabra ‘coñazo’ (como ‘pesadilla’ en un mensaje anterior) insiste en la idea de desmesura de este asunto y de insistencia excesiva. Recuérdese que era el primer mensaje enviado por el padre y que había salido al paso para aclarar una desinformación. La despedida en mayúsculas resta verosimilitud al contenido cortés de la misma (‘TE DEVUELVO LOS SALUDOS’). El mensaje del padre y la réplica de *Lyss* aparecieron en el foro el día 1 de junio.

*Lyss*, además, encuentra tres aliados más para sus ataques al padre, pero sin dirigirse a él directamente: *Manolín*, *YuuBasura* y *eros01*. Llegan los mensajes más agresivos y hasta violentos, y aparecen nuevas estrategias para apoyar esos mensajes o para justificar la agresividad. La primera de esas estrategias es, en efecto, la de justificar los ataques representando a las víctimas como violentos, lo que conllevaría también trasladar la idea de que no son merecedores de nuestra solidaridad. Esto es lo que pretende *Manolín* quien dice conocer a la familia y haber ido a verles al enterarse de un reportaje del programa de Antena 3 TV Espejo Público, pero que le ‘echaron de mala manera’. No dice quién ni por qué, aunque dice que se puede comprobar que él no hizo nada para merecerlo. De esta forma, se traslada a todos la imagen de personas desequilibradas. En otro mensaje posterior, sin embargo, confiesa: ‘les tengo ganas’, lo que puede ser interpretado como una amenaza y, por lo tanto, como un ejemplo de violencia verbal. El mal gusto es también muy propio de la descortesía; la expresión ‘la enfermedad esa ataca a no sé qué meninges’ es una prueba de cómo el mal gusto está asociado al mal uso del sentido del humor. En el mensaje 10, *Manolín* vuelve a aludir a la potencial violencia de la familia (‘SEGURO QUE ME TIRAN PIEDRAS’), pero añade, además, su supuesta falsedad y hipotética mala intencionalidad (‘SON UNA SECTA SACAPERRAS Y EMBAUCAGILIS’). La creatividad léxica intensifica la intención degradadora no sólo de la familia, sino también de quienes les ayudan; recuérdese que ya una persona había mostrado ese apoyo, con lo que parece que las muestras de descortesía también afectan ya a otros usuarios del foro. Usuarios como *yo\_lucia* o como *de Lorca*, en el último mensaje que hemos reproducido, con fecha 3 de junio.

La violencia verbal no sólo se expresa, sino que se puede promover; por eso es importante analizar también los mensajes que cumplen esta función promotora. Es la función de las dos intervenciones de *YuuBasura* y la primera de *eros01*. Y una vez que se inicia un tono violento, otros encuentran más sencillo seguir ese mismo camino. *Lyss*, de hecho, convierte su agresividad en el mensaje 6 en violencia en el mensaje 9, en donde, siguiendo también el patrón del mal gusto y sin que hubiese mediado nuevas intervenciones del padre, dice en referencia al progenitor de Esther y de Andrés: “que se la corte”. Expresión intensificada con ‘que hay que jhhoderse’. *Lyss* insistirá en el mensaje 12 sobre la misma expresión malsonante, sólo que con algo más de creatividad narrativa, aludiendo a una supuesta anécdota dicha por su abuela. Ahora bien, hemos de tener en cuenta que al pedir esta actuación al padre se está recordando que todo es una responsabilidad de ellos, que no es cosa nuestra.

La madre de los chicos también interviene y lo hace también identificándose como *invitado* y respondiendo al primer mensaje de *Lyss*. Responde también a los motivos por los cuales tienen dos hijos con la enfermedad. Es un mensaje bastante correcto en donde, como expresión más distanciadora, le pide que simplemente no mire los mensajes sobre temas que no le interesen. *Lyss* responde en dos mensajes. En el primero le dice que se pensará si responderle cuando ella se registre. Curiosamente, sólo están plenamente identificados en este debate el padre y la madre, y el hecho de utilizar determinados apodosos registrados en el foro no resta anonimato en absoluto. Además, es curioso que no se pidiese lo mismo al responsable del mensaje número 3. En la segunda, intensifica su agresión con dos bases argumentativas ya aparecidas en textos anteriores: es mentira y no es tan grave, por un lado, y es responsabilidad de ellos exclusivamente, por otro. La primera se encarna perfectamente en la palabra ‘historieta’, y la segunda en el verbo ‘apechugar’. El *Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española* ofrece esta primera acepción de la palabra *historieta*: “Fábula, cuento o relación breve de aventura o suceso de poca importancia”. Y con respecto a *apechugar*. “Cargar con alguna obligación o circunstancia ingrata o no deseada”.

### **Para concluir**

La comunicación destructiva debe ser abordada como un proceso, en donde hay que analizar las causas, el desarrollo mismo de la comunicación y las consecuencias y distintas reacciones derivadas de ellas. Dicho de otra manera, habría que observar, entre otros, los siguientes temas detenidamente: a) los motivos por los cuales se produce esa discordancia, esa hostilidad, esa agresividad o esa violencia, y si tales motivos son previos

a la interacción o han surgido en el intercambio de mensajes (a veces es una mezcla de ambos orígenes); b) si existen fórmulas de atenuación por parte de los interlocutores; c) si hay reciprocidad en los usos comunicativos destructivos; d) si hay algún momento de rectificación o de petición de disculpas y, en tal caso, cómo se materializan verbalmente esos comportamientos; e) si la interpretación de todos los participantes con respecto al carácter agresivo o violento coinciden; f) si las previsiones que inicialmente sería lícito establecer en relación a posibles enfrentamientos comunicativos (dependiendo del tema, por ejemplo) se cumplen o no; a partir de ahí, hablaríamos de interacciones más o menos marcadas; y g) si está claro el grado de permisividad atendiendo a las características de los participantes, a las del género comunicativo desarrollado o a las del medio utilizado.

Si aplicamos estas propuestas al caso concreto de la secuencia analizada, podríamos decir que no habría que pensar, en principio, en cuentas pendientes antes de la interacción (salvo, al parecer, en el caso de *YuuBasura*) y que la comunicación destructiva va creciendo en el seno del propio intercambio de mensajes, aunque no hay duda con respecto al hecho de que se puede observar una clara asimetría entre la intensidad de los mensajes agresivos de unos y de otros. Es una secuencia, además, especialmente marcada, dado que el tema parecería aproximarse más a una interacción solidaria con respecto a la familia o, en el peor de los casos, compasiva. El progreso en la intensidad destructiva de la secuencia tampoco parece muy adecuado, si tenemos en cuenta que se produce un salto muy brusco entre unos tonos y otros; recordemos que las intervenciones de los progenitores están basadas en el distanciamiento, como mucho. El núcleo de la cuestión tal vez sea justamente el que intervengan, puesto que es un factor que probablemente no resultaba previsible en un contexto en el que se opina con libertad sobre todo y en el que parece que hablar por hablar es el único objetivo, al margen de que se disponga de la información necesaria. El objetivo no es conocer, aprender, sino dar rienda suelta a la conversación; el anonimato y el medio utilizado ayudan a que así sea. ¿Qué hubiese pasado si el primer agresor hubiese pedido disculpas a los padres por estar mal informado y por haberles identificado como insensatos? Por otro lado, aunque los protagonistas principales parecen ser dos, no podemos olvidar la relevancia que tienen otros actores que actúan como promotores de más comunicación destructiva, simplemente por fortalecer supuestamente la cohesión del microgrupo. ¿Hubiese sido posible una interacción así, pongamos por caso, en un programa de radio? ¿Quiénes hubiesen sido reprendidos por su comportamiento verbal?

## Notas

\* Este trabajo forma parte del proyecto *Análisis lingüístico-comunicativo de las enfermedades raras en España* (ALCERES), subvencionado por el Ministerio de Ciencia e Innovación español (FFI2008-03937).

1. En otro trabajo (mencionado anteriormente), Fuentes y Alcaide ofrecen estas características de la comunicación en el ciberespacio: –rapidez en la transmisión; –poco trabajo/coste para el individuo; –extensión: comunicación fácil y sin fronteras; y anonimato. A partir de ellas, es más sencillo mentir, fingir, y también insultar, atacar o amenazar, “ya que no tenemos presente al individuo receptor, ni este nos puede identificar” (2008: 37).

2. <http://www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/ency/article/001225.htm>. Para más información, consúltese Hickman y Farmer (2003: 620).

3. Julia Milán, «Una joven controla su enfermedad rara con un ordenador implantado en el tórax», *Ideal*, 2 de abril de 2009, págs.2-3.

4. Los mensajes son reproducidos literalmente de la fuente originaria.

5. “Aunque la situación ideal es que prime la confianza, los comentaristas y participantes son conscientes por igual de que, después de años de camelos, virus, falsificaciones de nombres y otras conductas reprobables, Internet es un medio peligroso, fraudulento y potencialmente engañoso” (Crystal, 2002: 193).

6. “El apodo, es su identidad electrónica: dice algo de quiénes son y actúa como una invitación a los demás para que hablen con ellos. Las personas que piensan que pertenecen a un grupo determinado desean mantener esa identidad, aunque solo sea para garantizar que se les reconozca como la misma personas cada vez que entran en un grupo” (Crystal, 2002: 187).

7. Recordamos que reproducimos los textos tal y como fueron escritos por sus responsables.

## Referencias

**Bañón, A. M. (1993).** *El vocativo en español. Propuestas para su análisis lingüístico*. Barcelona: Octaedro.

**Bañón, A. M. (1997).** *La interrupción conversacional. Propuestas para su análisis pragmalingüístico*. Málaga: Universidad de Málaga.

**Bañón, A. M. (2002).** *Discurso e inmigración. Propuestas para el análisis de un debate social*. Murcia: Universidad de Murcia.

**Bañón, A. M. (2003).** Reflexiones sobre el discurso y la construcción social de la enfermedad. En R. Almela *et als.* (Coords.), *Homenaje al profesor Estanislao Ramón Trives*, vol. I, Murcia: Universidad de Murcia, 123-139.

**Bañón, A. M. (2006).** La asociación discursiva de terrorismo e inmigración. Un ejemplo de incomunicación intercultural. *Comunicación. Revista Internacional de Comunicación Audiovisual y Literatura*, 4, 259-277.

- Bañón, A. M. (2007a).** Las enfermedades raras y su representación discursiva. Propuestas para un análisis crítico. *Discurso & Sociedad*, 1 (2), 188-229.
- Bañón, A. M. (2007b).** Discourse and Rare Diseases: Proposal for a Critical Analysis in the Spanish Context. *Birkbeck Studies in Applied Linguistics*, 2, 159-178.
- Bañón, A. M. (en prensa).** Discurso y discapacidad. Propuestas para un análisis crítico y constructivo. En P. Sánchez y D. Padilla (Eds.), *Investigación en discapacidad*. Madrid: Entha.
- Booth, M. & Bekeljam, M. (2010).** Humor and communication in instructional contexts. Goal-oriented communication. En D. Fassett y S. Warren (Eds.), *The Sage handbook of communication and instruction*. London: Sage, 221-239.
- Bravo, D. (1999).** ¿Imagen “positiva” vs. Imagen “negativa”? Pragmática sociocultural y componentes de *face*. *Oralia*, 2, 155-184.
- Brenes, E. (2007).** Los insultos entre los jóvenes: la agresividad verbal como arma para la creación de una identidad grupal. *Interlingüística*, 17, 200-210.
- Cervantes, G., Cantera, L. y Blanch, J. M. (2008).** Violencia hacia profesionales de la salud en su lugar de trabajo. *Archiv. Prevención de Riesgos Laborales*, 11 (1), 14-19.
- Crystal, D. (2002).** *El lenguaje e Internet*. Madrid: Cambridge University Press.
- Daily, R., C. Lee & Spitzberg, B. (2007).** Communicative aggression: Toward a more interactional view of psychological abuse. En B. Spitzberg & W. Cupach (Eds.), *The dark side of interpersonal communication*. Lawrence Erlbaum: Mahwah, 297-326.
- David-Ferdon, C. & Feldman, M. (2007).** Electronic media, violence, and adolescent: An emerging public health problem. *Journal of Adolescent Health*, 41 (6), 1-5.
- Fenigstein, A. & Heyduk, R. (1985).** Thought and action as determinants of media exposure. En D. Zillmann & J. Bryant (Eds.), *Selective exposure to communication*. Lawrence Erlbaum: Hillsdale, 113-140.
- Fielding, M. (2006).** *Effective communication in organizations. Preparing messages that communicate*. Cape Town: Juta & Co.
- Fuentes, C. y Alcaide, E. (Eds.) (2009).** *Manifestaciones textuales de la descortesía y agresividad verbal en diversos ámbitos comunicativos*. Sevilla: Universidad Internacional de Andalucía.
- Fuentes, C. (2009a).** Descortesía y agresividad bajo el anonimato: Internet. En Fuentes, C. y E. Alcaide (eds.), *Manifestaciones textuales de la descortesía y agresividad verbal en diversos ámbitos comunicativos*. Sevilla: Universidad Internacional de Andalucía, 188-210.

- Fuentes, C. (2009b).** Cuando la descortesía se convierte en agresividad. Las listas de debate en el correo electrónico. En D. Bravo, N. Hernández y A. Cordisco (Eds.), *Aportes pragmáticos, sociopragmáticos y socioculturales a los estudios de la cortesía en español*. Buenos Aires: Edice/Dunken, 321-359.
- Heeschen, V., W. e Schiefenhövel, I. & Eibl-Eibesfeldt (1980).** Requesting, giving, and the relationship between verbal and nonverbal behavior in the speech community of the Eipo, Irian Jaya (West New Guinea). En M. R. Key (Ed.), *The relationship of verbal and nonverbal communication*. The Hague: Mouton, 139-166.
- Herrier, R., Gardner, M. & Meldrum, H. (2006).** Patient Communication in Clinical Pharmacy Practice. En R. Helms *et als.* (Eds.), *Textbook of therapeutics. Drug and disease management*. Philadelphia: Lippincott Williams, 161-175.
- Hickman, S. J. & Farmer, S. (2003).** Hallervorder-Spatz Syndrom. En The National Organization for Rare Disorders (Ed.), *NORD Guide to Rare Disorders*. Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkins, 620.
- Infante, D. A. & Wigley, C. J. (1986).** Verbal aggressiveness: An interpersonal model and measure. *Communication Monographs*, 53, 61-69.
- Malamuth, N., D. Linz y Yao, M. (2005).** The Internet and aggression: motivation, disinhibitory, and opportunity aspects. En Y. Amichai-Hamburger (Ed.), *The social net. Human behavior in cyberspace*. Oxford: Oxford University Press: 163-188.
- Mancera, A. (2009).** Manifestaciones de descortesía y violencia verbal en los foros de opinión digitales de los diarios españoles. *Discurso & Sociedad*, 3 (3), 437-466.
- Mayer, B. (2009).** *Staying with conflict: A strategic approach to ongoing disputes*. San Francisco: John Wiley.
- Moreno, D. (2009).** Descortesía y violencia verbal en el aula: la relación alumno-profesor. *Lingüística en la red*, 11.06.2009.
- Peña, M. E., Andreu, J. M. y Muñoz, M. J. (1999).** Efectos de la visión de escenas violentas en la conducta agresiva infantil. *Psicothema*, 11 (1), 27-36.
- Perse, E. (2001).** *Media effects and society*. Mahwah: Lawrence Erlbaum.
- Rancer, A. (2009a).** Argumentativeness, assertiveness, and verbal aggressiveness theory. En S. Littlejohn & K. Foss (Eds.), *Encyclopedia of Communication Theory*. London: Sage, vol. I, 45-47.
- Rancer, A. (2009b).** Aggressive communication. En H. Reis & S. Sprecher (Eds.), *Encyclopedia of Human Relationships*. London: Sage, vol. I, 65-68.

- Rancer, A. & Nicotera, A. (2007).** Aggressiveness communication. En B. Whaley & W. Samter (Eds.), *Explaining communication. Contemporary theories and exemplars*. Mahwah: Lawrence Erlbaum, 141-162.
- Rothenberg, M. B. (1975).** Effect of television violence on children and youth. *JAMA*, 234,1043-1046.
- Sabourin, T., Infante, D. A. & Rudd, J. (2006).** Verbal Aggression in Marriages. A Comparison of Violent, Distressed but Nonviolent, and Nondistressed Couples. *Human Communication Research*, 20 (2), 245-267.
- Sabucedo, J. M. et als. (2004).** Deslegitimación del adversario y violencia política: el caso de las FARC y las UAC en Colombia. *Acta Colombiana de Psicología*, 2, 69-85.
- Segrin, C. & Flora, J. (2005).** *Family Communication*. Mahwah: Lawrence Erlbaum.
- Spillane-Grieco, E. (2000).** From parent verbal abuse to teenage physical aggression. *Child and Adolescent Social Work Journal*, 17 (6), 411-430.
- Stone, G., Singletary, M. & Richmond, V. (1999).** *Clarifying communication theories. A hands-on approach*. Iowa: Iowa State University Press.
- Tracy, K. (2008).** 'Reasonable hostility': Situation appropriate face-attack. *Journal of Politeness Research*, 4, 169-191.
- Vahabi, M. (2004).** *The political economy of destructive power*. Massachusetts: Edward Elgar Publishing.
- Van Dijk, T. A. (2008).** *Discourse and context. A sociocognitive approach*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Wallace, P. (1999).** *The psychology of the Internet*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Williams, K. & Guerra, N. (2007).** Prevalence and predictors of Internet Bullying. *Journal of Adolescent Health*, 41 (6), 14-21.
- Young, K. (1998).** *Caught in the Net. How to recognize the signs of Internet addiction and a winning strategy for recovery*. John Wiley & Sons: New York.



## Nota biográfica



**Antonio Miguel Bañón Hernández** es Doctor en Filología Hispánica por la Universidad de Murcia y, en la actualidad, es profesor de la Universidad de Almería. Dirige el grupo de investigación ECCO (Estudios Críticos sobre la Comunicación). Es autor de más de un centenar de trabajos sobre sus dos líneas preferentes de trabajo: el análisis del discurso oral y el análisis crítico del discurso. Entre sus libros como autor o coautor, podemos mencionar los siguientes: *El vocativo en español. Propuestas para su análisis lingüístico* (1993), *Racismo, discurso periodístico y didáctica de la lengua* (1996), *La interrupción conversacional. Propuestas para su análisis pragmalingüístico* (1997), *Comentario lingüístico de textos orales I y II* (1997), *Discurso e inmigración. Propuestas para el análisis de un debate social* (2002), *Discurso periodístico y procesos migratorios* (2007), *Discurso y oralidad. Homenaje al profesor José Jesús de Bustos Tovar* (2007), *Manual sobre Comunicación e Inmigración* (2008) y *Las glucogenosis en el contexto de las enfermedades raras* (2010). Ha dirigido varios proyectos de investigación. En la actualidad, es el responsable principal del proyecto ALCERES (Análisis lingüístico-comunicativo de las enfermedades raras en España), subvencionado por el Ministerio de Ciencia e Innovación español.

**E-mail:** [amhernan@ual.es](mailto:amhernan@ual.es)