

Troleando en *Twitter*: Un estudio sobre el troleo del mexicano

Trolling in Twitter: A study about Mexican trolling

RESUMEN: El *trolling* es un fenómeno discursivo que no ha sido muy estudiado en el ámbito hispanohablante, lo cual queda claro al encontrar únicamente la definición del *troleo* como un préstamo naturalizado del *trolling*, siendo que estas prácticas poseen diferentes características lingüísticas y culturales. De acuerdo a una encuesta realizada a usuarios mexicanos de redes sociales, el *troleo* es una práctica que no implica el uso de algunas estrategias utilizadas en el *trolling*, teniendo un impacto más humorístico que agresivo para los usuarios. Luego, al analizar los recursos sociopragmáticos encontrados en un corpus de *tweets* hechos por *trolls* mexicanos, se encontraron una serie de características exclusivas del *troleo* en México, como lo son el uso de la crítica como arma social, la humillación o ridiculización como estrategia para *troleo*, así como la constante aparición del humor agresivo y sus dispositivos humorísticos para lograr este mismo fin. Ambos métodos, la encuesta y el análisis del corpus de *tweets* serán desarrollados en este estudio.

PALABRAS CLAVE: *Trolling*, *troleo*, CMC, sociopragmática, agresión.

ABSTRACT: *Trolling* has not been widely studied in the Spanish-speaking field, which is clear when the definition of *troleo* can only be found as a naturalized loan from *trolling*, being that these practices have different linguistic and cultural characteristics. According to a survey made to Mexican social network users, *troleo* is a practice that does not imply the use of some strategies used in *trolling*, having a more humorous than aggressive impact for users. Then, when analyzing the sociopragmatic resources found in a corpus of tweets made by Mexican *trolls*, a series of characteristics unique to *troleo* in Mexico were found, such as the use of criticism as a social weapon, humiliation or ridicule as a strategy for *troleo*, as well as the frequent appearance of aggressive humor and its humorous devices to achieve this purpose. Both methods, the survey and the tweets corpus analysis, will be developed in this study.

KEYWORDS: *Trolling*, *troleo*, Computer-Mediated Communication, sociopragmatics, aggression.

César Machuca
cesar.machuca@uteg.edu.mx
Universidad Tecnológica de
Guadalajara -UTEG, México

Recibido: 10/12/2019

Aceptado: 10/03/2020

VERBUM ET LINGUA

NÚM. 15

ENERO / JUNIO 2020

ISSN 2007-7319

Introducción

La primera aparición documentada del *trol* en internet es en el antiguo foro online *Usenet*, donde los usuarios podían discutir sobre temas diversos. Al principio, los *trols* se encargaban de “molestar” de una manera amistosa a los usuarios nuevos que incumplían las normas del foro debido a su inexperiencia en el sitio y así hacerlos aprender acerca del funcionamiento del mismo. Sin embargo, los novatos comenzaron a ser atacados por el simple hecho de serlo, convirtiéndose así al *trol* en un usuario despreciable que se encargaba de causar disrupción en los diversos foros a costa de los nuevos usuarios, y aquellos otros que cayeran en el *troleo*, para su entretenimiento (Nycyk, 2017, p. 28).

Hardaker (2013, p. 79) ofrece una definición que describe las características principales que tiene el *trolling* hoy en día: “*Trolling* is the deliberate (perceived) use of impoliteness/aggression, deception and/or manipulation in CMC¹ to create a context conducive to triggering or antagonising conflict, typically for amusement’s sake.”

Los *trols* suelen tener diversas formas de realizar sus ataques, pero todas ellas parecen coincidir con el hecho de ocasionar un daño moral a uno o a varios usuarios. Es por esta razón que, en países de habla inglesa como Inglaterra o Australia, se han presentado casos de *trolling* que han sobrepasado las barreras digitales, convirtiéndose en un problema que afecta a los usuarios en la vida fuera de la red, teniendo consecuencias legales para los *trols* (Hardaker y McGlashan, 2015, p.81).

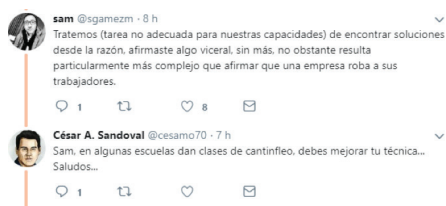
¹ Computer-Mediated Communication: Comunicación mediada por computadora.

Hardaker (2013, p. 80) propone una serie de estrategias usadas por *trols* que presentan este panorama de manera más clara: divagar, (hipo)criticar, antipatizar, arriesgar, escandalizar y agredir.

La divagación consiste en atraer a otros a una discusión sin sentido que termina por irritar a los usuarios envueltos en ella, esto con el motivo de alejarse de la discusión principal. Esto se da a través de múltiples técnicas como hacer *spam*, esto es, hacer comentarios que son absolutamente irrelevantes a la conversación (Hardaker, 2013, p.69).

Podemos ver esta técnica aplicada en el siguiente ejemplo:

Imagen 1 Ejemplo de divagación



En la imagen, el usuario “sam” ha emitido un comentario en contra de un comentario anterior de “César A. Sandoval”, a lo que el segundo responde criticando su forma de argumentar al llamarla “cantinfleo”, en lugar de seguir argumentando a su favor, alejando de esta forma la conversación de su tema central.

La segunda estrategia es la (hipo)crítica, la cual consiste en dos tipos de *trolling*, uno donde se critica a un usuario excesivamente y la otra, que es aún más antagónica, es criticarlo por algo que también el *trol* hace. Hardaker (2013, p.71) menciona

que, en esta estrategia, es común que los *trols* ignoren el contenido de una publicación y comiencen a atacar la gramática, la ortografía, la puntuación, etc. Esto puede deberse a que la palabra escrita es la principal representación de identidad e imagen pública del usuario, lo que la convierte en un blanco sensible. Además de que, para la mayoría de los usuarios, la competencia o incompetencia y la corrección o incorrección lingüística de una persona es un índice de la inteligencia, madurez, confiabilidad y los hábitos que posee.

Esta técnica se puede encontrar en una respuesta hecha a un *tweet* de Ninel Conde, en donde comete una falta de ortografía.

Imagen 2

Tweet de Ninel Conde y respuesta



Los usuarios, al notar el error ortográfico de la palabra paz, comenzaron un hashtag (una técnica donde se utiliza el símbolo # para hacer énfasis en un tema en específico) que decía #ninelcondedanolasapas, en el que se hacían múltiples bromas sobre su falta de ortografía, pero como se puede notar en la respuesta de “Antonio González”, esta misma crítica es cometida por él mismo en la redacción de su respuesta

al colocar cuatro puntos suspensivos antes de “pero”, no tildar la palabra “ojalá” y no poner punto final.

En la estrategia de antipatía, el *trol* hace un comentario deliberadamente controversial en un contexto determinado, así busca engañar al grupo para caer en una conversación donde se jugará con sus imágenes públicas, valores morales, egos, sensibilidades y culpas para así obtener respuestas emocionales. El *trol* puede hacerse pasar por un usuario poco experimentado para preguntar algo que parezca inocente pero que a la vez sea estúpido, negligente, cruel o similar. Esto pone a los demás usuarios en un dilema pues, en caso de ser verdad, estarían dejando que alguien continúe con un comportamiento que podría traerle problemas, mientras que, si fuera un *trol*, estarían haciendo un esfuerzo inútil, que además dañaría la armonía del grupo, al aconsejarlo (Hardaker, 2013, p.73).

Para ejemplificar esta estrategia se presenta una publicación que se hizo en un grupo de Facebook para mamás primerizas, en donde se piden consejos y donde reina la desinformación, la cual hace que las usuarias pidan y den consejos que ponen en riesgo a sus hijos, tales como en el siguiente ejemplo transcrito directamente de la publicación original:

“Cómo le quitan lo bago a sus hij@s? Mi gorda no era así. Nada mas cumplió los 2 años y se iso berrinchuda,grita para todo,ya no me ase caso. Le digo Danna bájate de ay que te vas a caer y parece que le digo vaya mi hija para que se rompa la mauser. En la primera foto se aventó de el sofá y callo en la mesa de centro en la mera esquina eso pasó así como 1 o 2 semanas Y en la segunda foto ayer se volvió a aventar

de el sofá y cayó en la otra mesa. Denme consejos de cómo controlarla no quiero estarle gritando o pegando a cada rato #ayuuudaaaaaaa”

Esta usuaria parece buscar que las demás la corrijan por su comportamiento con su hija, creando respuestas emocionales a partir de su publicación.

Los *trols* también arriesgan a los usuarios con sus consejos malintencionados. Esta estrategia puede combinar la antipatía con el escandalizar, dando información incorrecta que se disfraza de un consejo bien intencionado y que puede poner a quien lo siga en un riesgo. En este sentido, los usuarios también se encuentran en el conflicto de seguir alimentando al *trol* al corregirlo y el deber moral de no dejar que los otros usuarios sigan el consejo (Hardaker, 2013, p.75).

En este mismo grupo de madres primerizas se pueden encontrar múltiples consejos de este tipo, que aparecen en su mayoría como una respuesta ante lo que las usuarias consideran preguntas tontas (Véase imagen 3).

En este caso, la estrategia de arriesgar se usa como una crítica ante la falta de criterio de la mujer de llevar a su hijo al pediatra en lugar de automedicarla, sin embargo, la crítica es más evidente en la primera respuesta que en la segunda, en donde éste sí podría confundirse con un consejo real.

Un *trol* puede escandalizar a los demás al ser insensible o explícito sobre un tema tabú como la religión, la muerte, la política, los derechos humanos, el bienestar animal, etc. Este tipo de mensajes constituyen una respuesta hiriente y/o inapropiada a una situación sumamente emocional o delicada. A pesar de que este tipo de *trolling*

Imagen 3
Ejemplo de arriesgar



pueda ser muy evidente para los usuarios y provoque que el *trol* trate de justificarse diciendo que estaba bromeando, resulta altamente efectivo debido al involucramiento emocional que tiene con los usuarios (Hardaker, 2013, p.75).

Imagen 4
Tweet sobre Mara Castilla



En la imagen anterior, “Nigromanterueda” felicita a otro usuario por haber subido un video donde exponía a una usuaria borracha que abordó su taxi, explicando así los peligros que corren las mujeres

al ir de fiesta solas y abordar vehículos de extraños luego de que Mara Castilla fuera asesinada y violada por un conductor de la aplicación Cabify, misma que utilizó para ir a su casa luego de salir a divertirse, provocando la reacción de molestia de muchas mujeres que pedían se dejara de culpabilizar a la víctima del crimen.

Finalmente, la agresión es la estrategia más documentada por los medios de comunicación en donde abierta y deliberadamente se agrede a un usuario sin ninguna clara justificación. En la siguiente imagen, podemos ver un ejemplo de la estrategia anterior en un *tweet* dedicado a Andrea Legarreta.

Imagen 5

Tweet sobre las declaraciones de Andrea Legarreta



En el ejemplo anterior, el *trol* se hace presente lanzando groserías contra la actriz y conductora, además se burla de ella al considerarla objeto para hacer “memes”. También menciona que, sin ella, los usuarios de *Twitter* estarían muy aburridos, implicando así que el *troleo* a alguien es motivo de diversión. Este *tweet* además de ser una agresión es también una crítica a la actriz por la fama que ha venido acarreado desde que afirmó en televisión nacional que el aumento del dólar no afecta a los mexicanos.

Al estar ordenadas en un continuo, las primeras estrategias son las más encubiertas, esto es que tienen un mayor número de implicaturas conversacionales y donde en caso de ser descubierto, el *trol* puede alegar demencia; y las últimas son las más abiertas, o sea que el *trol* no podría negar sus verdaderas intenciones al ser descubierto pues su estrategia fue evidente. Las estrategias encubiertas están motivadas por acercamientos amistosos, afectivos o basados en la confianza, lo que le permite al *trol* pretender ser inocente de sus acciones (Hardaker, 2013, p.78).

La agresión, al ser la estrategia más evidente de *trolling* es donde se pueden encontrar los diferentes tipos de daño de los que habla Nycyk (2017, p.8), los cuales son:

- Herir a un miembro de la familia debido a las acciones de otro miembro.
- Herir a alguien debido a su apariencia física.
- Herir a través de amenazas a la seguridad de alguien.
- Herir al difamar o avergonzar a una víctima.
- Herir a través de la pérdida de reputación.

Sin embargo, estas estrategias y clases de *trolling* han sido definidas a través de aquel que se da en la lengua inglesa. En cuanto al habla hispana, se pueden encontrar otros tipos de agresión al momento de hacer *trolling*, mismos que contienen una alta dosis de humor. Por ejemplo, en los siguientes *tweets* hechos hacia Margarita Zavala al renunciar a su candidatura:

Imagen 6
Burlas hacia la candidatura
de Margarita Zavala



Estos *tweets* también pueden considerarse *trolling* al encajar en las categorías de agresión y/o crítica que menciona Hardaker (2013, p. 80) y también, tal como menciona Nycyk (2017, p. 8), tratan de avergonzar a alguien o dañar su reputación, pero no bajo el comportamiento prototípico de los *trols* que hemos revisado anteriormente, sino de uno donde la agresión se convierte en algo gracioso.

Este comportamiento de los usuarios hispanohablantes mexicanos hace pensar que el *troleo* a alguien, en español, no es lo mismo que se conoce como *trolling*, en inglés; o, en su defecto, que una de las formas del *trolling* no es una agresión directa, sino que más bien está cargada de un humor irónico o sarcástico que hace más creativa la manera en que se realiza, englobando así otros propósitos más allá del agredir o causar disrupción en una comunidad de habla. Al traer estas cuestiones a flote, surge la duda de si el *trolling* es o no un fenómeno universal, o sea, si este tipo de interacción online está presente en todas las culturas.

A continuación, se presentarán dos perspectivas sobre el fenómeno conocido como *troleo* en México: la primera será una descripción del término a partir de opiniones de usuarios de redes sociales mexicanos

en una encuesta, y la segunda será una descripción de los recursos sociopragmáticos que entran en juego cuando un usuario *trolea*.

Troleo desde el punto de vista del hispanohablante mexicano

En el caso de México, el término *troleo* ha sido definido por diferentes académicos simplemente como una traducción del mismo concepto en inglés en donde un usuario de CMC busca desestabilizar la comunicación en una comunidad digital destacando, sin embargo, el tono burlón que el *trol* puede utilizar para lograr su cometido (Aguilar, 2017, p. 68; Fenoll, 2014, p.180; Reguillo y Robles, 2015, p. 252).

El español cuenta con un término específico para determinar esta clase de comportamiento y a las personas que lo realizan (los llamados *trols*), pero las diferentes prácticas relacionadas a este fenómeno no parecen completar todos los rasgos marcados por su contraparte anglosajona.

El primer problema son las distinciones que los hispanohablantes mexicanos realizan entre *troleo* y otras prácticas relacionadas al *trolling* como lo son el hacer *spam*, amenazar o incluso, ciertos tipos de agresiones. Los mismos medios de comu-

nicación ayudan a definir este término al presentar reportajes donde un famoso ha sido *troleado*, refiriéndose a que una persona le ha jugado una broma en internet o ha recibido múltiples agresiones en forma de burlas irónicas debido a una acción previa realizada dentro de la misma comunidad digital o fuera de ella.

Sin embargo, difícilmente un hispanohablante mexicano reconocería como *trol* a usuarios capaces de realizar actos tales como los que se llevaron a cabo en *Twitter* contra los Mccan, siendo acusados por los usuarios de ser responsables de la desaparición de su hija Madeline, formando incluso un grupo de “anti-Mccans” orgullosos de defender sus ideas contra la pareja y atacando a todo aquel que presentara un argumento a favor de los padres de Madeline (J. Synnott et al., 2017, p.71); ni tampoco actos criminales tales como amenazas de muerte u otros actos vandálicos usualmente relacionados al *trolling* y que carecen del uso del humor agresivo, característico de otras interacciones sociales comunes para el mexicano como lo es la carrilla, cuya práctica consiste en realizar bromas dirigidas a una misma persona durante varios turnos en una conversación (Osborne como se citó en Gómez, 2015, p. 42).

Los *trols* suelen actuar en conjunto, atacando a una persona con burlas en tono irónico o sarcástico que posiblemente en otras culturas llevarían a una persona a cerrar su cuenta. Sin embargo, cuando una personalidad mexicana reacciona ante los ataques es vista como una persona débil que “no aguanta vara”, siendo más respetado aquel individuo que simplemente ignora a los *trols*.

Los hispanohablantes mexicanos no solamente dejan de lado ciertas características delictivas al momento de identificar a un *trol*, sino que su percepción del fenómeno no alcanza la magnitud de seriedad que se tiene en otras culturas. Pues al ignorar estas conductas agresivas, donde el humor agresivo o el afiliativo no juegan un rol esencial, el *troleo* se convierte en una práctica de interacción social en línea donde se refuerzan los lazos afectivos y de camaradería de los usuarios al atacar a otro usuario de una manera, por lo general cómica, para quienes la presencian.

Estas diferencias encontradas en inglés y español indican que el *trolling* no es un género único de interacción, sino que contiene diferentes formas de comportamientos disruptivos y humorísticos que los usuarios utilizan para experimentar con su identidad, pasar el tiempo, divertirse, reforzar su comunidad o criticar creencias populares (De Seta, 2013, p.303). Lo que también podría indicar diferentes niveles de agresividad en el *trolling* (o en lo que los usuarios de distintas culturas identifican como comportamientos disruptivos con el fin de entretenerse).

Siguiendo el modelo presentado en un estudio de *Twitter* por Hardaker y McGlashan (2015, p. 89), se pueden detectar tres niveles de *trolling*:

- Riesgo alto: contienen evidencia de intentar causar miedo de daño; acoso; y de comportamiento ilegal en potencia.
- Riesgo bajo: contienen evidencia de material ofensivo, insultos ridiculizaciones, *spam*, pero sin evidencia lingüística de causar miedo o amenazas

- Sin riesgo: no contienen evidencia de ninguna de las faltas comentadas anteriormente.

Por lo que la práctica realizada en la cultura mexicana, a pesar de compartir ciertos rasgos con el *trolling* podrían verse representadas solamente en uno o varios de estos niveles y no en la totalidad de ellos. En el caso de los hispanohablantes mexicanos es muy poco probable que categoricen un *tweet* de riesgo alto como *troleo*, el cual pertenecería más a la categoría de bajo riesgo o, en ocasiones incluso, sin riesgo.

Estas diferentes percepciones culturales traen a flote la pregunta de si el *trolling* es realmente un fenómeno universal con diferentes grados de agresividad identificados en la lengua o si se trata de un fenómeno ya evolucionado que se ha convertido a través del tiempo y las culturas a diferentes tipos de interacciones virtuales.

Encuesta sobre trols de internet

Para lograr un mejor entendimiento de lo que los usuarios de CMC mexicanos entienden como *troleo* se realizó una encuesta, la cual fue aplicada a usuarios de internet mexicanos. Con base en los resultados obtenidos, se realizó una descripción acerca del *troleo* utilizando las estrategias de Hardaker (2013, p.80) y los tipos de agresión propuestos por Nycyk (2017, p.8). Los informantes fueron catorce hombres y catorce mujeres de nacionalidad mexicana de entre 15 y 29 años, con estudios desde preparatoria hasta posgrado y de diferentes ocupaciones. Las redes sociales que dijeron utilizar más frecuentemente fueron, en primer lugar, *Facebook*; en segundo, *Instagram*; y en tercero, *Twitter*.

La encuesta contenía diversos ejemplos de *trolling* en diez situaciones distintas, las cuales encajaban en las distintas formas de agresión que explica Nycyk (2017, p.8). Los informantes leían un poco de contexto que les informaba sobre la situación para entender el tema que se trataba en cada uno de ellos y después decidían si se trataba o no de una manera de *troleo* respondiendo la pregunta ¿Lo(a) trolearon? En caso de que no fuera calificado como *troleo*, el informante debía calificar libremente el ejemplo de otra manera, la cual quedaba a su criterio.

Los *tweets* utilizados fueron los siguientes:

a) Herir a un miembro de la familia debido a las acciones de otro miembro.

El exfutbolista y conductor deportivo, “Zague”, es expuesto en internet luego de que un video íntimo suyo se vuelva viral en las redes. Su esposa, la conductora Paola Rojas, es el tema de los siguientes *tweets*.

Imagen 7

Tweets sobre Paola Rojas



b) Herir a alguien debido a su apariencia física.

Ninel Conde escribe erróneamente la palabra “paz” en un *tweet* y se escribieron estos al respecto:

Imagen 8

Tweets sobre Ninel Conde



c) Herir a través de amenazas a la seguridad de alguien.

1. Luis Colin publicó un video donde anuncia su apoyo al candidato a la presidencia, Andrés Manuel López Obrador.

Imagen 9

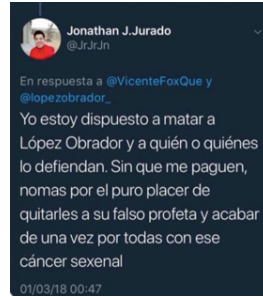
Amenazas a Luis Colin



2. Andrés Manuel López Obrador recibió este *tweet* durante su campaña electoral.

Imagen 10

Amenaza a Andrés Manuel López Obrador

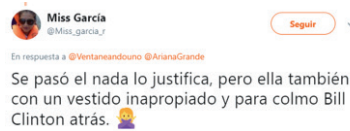


d) Herir al difamar o avergonzar a una víctima.

1. Ariana Grande fue acosada por un pastor en el funeral de Aretha Franklin:

Imagen 11

Tweet sobre Ariana Grande



2. Un taxista hizo un video donde exponía a una clienta quedándose dormida en su vehículo por encontrarse en estado de ebriedad:

Imagen 12

Tweet sobre Mara Castilla



e) Herir a través de la pérdida de reputación.

1. Andrea Legarreta dijo que el aumento del dólar no afecta a los mexicanos:

Imágenes 13 y 14

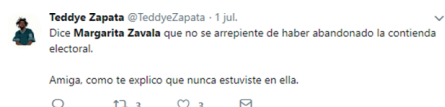
Tweets sobre Andrea Legarreta y Raúl Araiza



2. Margarita Zavala anuncia su retiro de la contienda electoral:

Imagen 15

Tweet sobre Margarita Zavala



Resultados de la encuesta

Los resultados de la encuesta se muestran en la Tabla 1.

Los resultados obtenidos en el inciso A indican que el *troleo* puede presentarse al herir a una persona debido a las acciones de otro miembro. También, los tres *tweets* que conforman el ejemplo siguen la estrategia de divagación de Hardaker (2013,

p. 80), en donde el *trol* busca meramente entrar en una discusión sin sentido para su entretenimiento. Estos *tweets* también muestran el uso que hacen los *trols* del humor agresivo, al hacer una burla disfrazada de pregunta a la conductora y también del humor afiliativo no-prototípico al hacer burlas irónicas humorísticas de la situación con el fin de entretenerse y de invitar a los demás *trols* a continuarlo.

En el caso del resultado del inciso B, indica que los ataques a la apariencia física de una persona también forman parte de la naturaleza del *troleo*. En estos *tweets*, la estrategia que sigue el usuario para realizar el *troleo* es la de criticar a la usuaria al mencionar sus supuestas cirugías estéticas. Esto demuestra que la crítica es también una estrategia utilizada por los *trols* hispanohablantes mexicanos. Ambos *tweets* muestran también el uso del humor afiliativo no-prototípico al hacer bromas a costa de la cantante que parecieran estar dirigidos a los otros usuarios más que a ella misma.

Por el lado contrario, ambos casos del inciso C fueron rechazados como *troleo* por la mayoría de los usuarios. Al responder la pregunta de cómo categorizarían a esos comentarios si no calificaban como *troleo*, los informantes respondieron “amenazas”, “ciberacoso”, “burla de mal gusto”, “agresión cibernética”, “broma pesada”, “acoso”, entre otros. Únicamente uno de los *tweets* muestra un uso del humor agresivo al añadir un *meme* en una de las amenazas, sin embargo, esto no logra disminuir el impacto de la amenaza. Estos resultados sugieren que el *troleo*, a diferencia del *trolling*, no permite el realizar una amenaza a la integridad de la víctima, a

Tabla 1
Resultados de la encuesta

Forma de agredir	Tweets sobre:	Porcentaje de votos que los identificaron como <i>trolelear</i>
a) Herir a un miembro de la familia debido a las acciones de otro miembro.	Paola Rojas	57.1
b) Herir a alguien debido a su apariencia física.	Ninel Conde	57.1
c) Herir a través de amenazas a la seguridad de alguien.	Luis Colín	32.1
	López Obrador	25
d) Herir al difamar o avergonzar a una víctima.	Ariana Grande	14.3
	Mara Castilla	39.3
e) Herir a través de la pérdida de reputación	Andrea Legarreta	85
	Margarita Zavala	92.9

pesar de que entran en la categoría de Hardaker (2013, p. 77) de la agresión.

Los casos donde se avergonzaba o difamaba a una víctima también fueron rechazados en su mayoría. El resultado indica que los usuarios no consideran la revictimización como una forma de *trolelear*, a pesar de que también cumplen con las estrategias de crítica y de agresión que menciona Hardaker (2013, p.71,77). En estos casos, al cuestionar a los informantes sobre cómo categorizarían estos *tweets* de no ser ejemplos de *troleleo*, ellos respondieron: “opinión”, “comentario misógino”, “comentario machista”, “acoso”, “evidenciar”, “burla”.

Finalmente, en los casos donde se hiere a través de la pérdida de la reputación, los usuarios indicaron en su mayoría que sí se trataba de ejemplos de *trolelear* obteniendo la mayor cantidad de votos de los usuarios. Esto muestra que la pérdida de la reputación es una forma de *trolelear* bastante común para los usuarios mexicanos, donde además de agredir también utilizan la estrategia de la crítica al lanzar sus ataques.

Estos ejemplos también cumplen con el uso del humor agresivo al utilizar una burla en el caso de Margarita Zavala y el humor afiliativo no-prototípico al usar burlas irónicas humorísticas en el caso de Andrea Legarreta.

Ahora se describirá el análisis realizado a un corpus compuesto de *tweets* en español en donde los usuarios *trolelean* a personalidades de redes sociales, identificándose así distintos recursos sociopragmáticos utilizados en esta práctica.

Descripción sociopragmática

Metodología

Para esta sección se utilizó la lingüística de corpus en conjunto con el análisis discursivo para analizar e interpretar contextualmente los *tweets* de los usuarios llamados *trols* en la red social *Twitter* que fueron enviados como respuesta a distintas personalidades famosas en internet por sus comentarios ultraderechistas o que son consideradas por otros usuarios como

políticamente incorrectos, siendo víctimas comunes del *trolling* por las comunidades digitales de sus respectivos países.

El análisis de estos *tweets* podría reflejar la ideología de los hablantes mexicanos, lo que a su vez es una ventana para explorar la perspectiva cultural que se tiene sobre este fenómeno discursivo.

Para la elección de los *tweets*, se hizo una búsqueda entre las respuestas a los *tweets* más recientes de los usuarios *troleados*, recopilando aquellos que cumplieran con las categorizaciones de Hardaker (2013, p.80) y, a su vez, buscando evidencias de que fueran emitidos por usuarios originarios de México. Para proteger la anonimidad de los usuarios, no se tomó registro de sus nombres de usuario ni tampoco de sus fotos de perfil u otro dato que pudiera dar más detalles sobre su identidad.

Los *tweets* no fueron alterados en ninguna forma respecto a su texto, pero sí se eliminaron las imágenes u otros recursos gráficos que los acompañaran cuando éstos no eran esenciales para la interpretación del mismo, y en caso de serlo, los *tweets* no fueron tomados en cuenta para el corpus. Tampoco se tomaron en cuenta otras interacciones de *Twitter* que no fueran respuestas o menciones como el *retweet*.

Finalmente, los *tweets* se analizaron siguiendo los lineamientos establecidos en la metodología: nivel de agresión, otras estrategias de *trolling* utilizadas, formas de agresión, recursos sociopragmáticos y los dispositivos humorísticos utilizados para agredir.

Análisis del corpus

Para realizar el análisis del corpus se identificaron dos componentes principales.

El primero de ellos son las características del *trolling* que son descritas por Hardaker (2013, p.78-80): el nivel de agresión y las estrategias utilizadas para realizar el *trolling*; las cuales son complementadas por las formas en las que se hiera al usuario que propone Nycyk (2017, p.8).

El segundo componente son los diversos recursos sociopragmáticos que los *trolls* ponen en práctica al realizar el *trolling*, los cuales están inherentemente ligados a las estrategias que utilizan: primero los incumplimientos al Principio de Cooperación, los cuales cumplen la función de disfrazar sus mensajes, manipular los contextos, esparcir rumores, enfatizar los insultos, etc. y que, a su vez, permiten a la audiencia de los *trolls* el acceder a las implicaturas que conllevan estos incumplimientos e interpretarlas, buscando la relevancia que éstos tienen. Por otro lado, se encuentran evidentemente los tipos de humor y sus actitudes humorísticas, los cuales también cumplen funciones sociopragmáticas al ser utilizados comúnmente junto con sus insultos y así cumplir con entretener tanto a los *trolls* como a la audiencia de una manera creativa, divertida y a costa de sus víctimas.

El corpus fue mostrado a dos informantes para que de manera individual eligieran aquellos tweets que para ellos representaban casos de *troleo*. La primera fue una traductora de 29 años, cuyas redes sociales más activas son *Facebook*, *Twitter* y *Whatsapp*. El segundo fue un desarrollador de software de 27 años, quien utiliza frecuentemente *Facebook*, *Instagram* y *Whatsapp*.

Se eligió esta cantidad pequeña de informantes ya que los *tweets* analizados fueron aquellos seleccionados por ambas

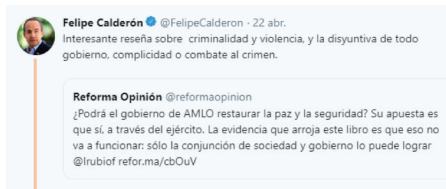
partes, lo cual dejaría una muestra muy pequeña para su análisis en caso de haber más opiniones a considerar.

Para este análisis se tomaron en cuenta las cuentas oficiales de *Twitter* de distintas personalidades, los cuales generaron cuatro contextos, siendo identificados de la siguiente manera:

Contexto A: Felipe Calderón publicó el siguiente *tweet* dando su opinión sobre un artículo del Reforma.

Imagen 16

Tweet de Felipe Calderón



Contexto B: El influencer Callo de Hacha criticó en *Twitter* a los *youtubers* que están dispuestos a hacer lo que sea para recibir dinero.

Contexto C: Callo de Hacha publicó un *tweet* sobre el incidente violento ocurrido en Minatitlán, Veracruz durante el pasado mes de abril, donde preguntaba dónde se encontraba el presidente de México, Andrés Manuel López Obrador, en esos angustiantes momentos.

Contexto D: León Krauze anunció en *Twitter* su nuevo puesto como columnista en el *Washington Post*.

A continuación, se presentarán los resultados obtenidos de dicho análisis para concluir así la tipología del *troleo* propuesta en esta investigación.

Resultados

El análisis arrojó que los *trols* prefieren utilizar formas indirectas de agredir, manteniendo la mayor parte de los ataques en un nivel de agresión cerrada, aunque aun así bastante evidente para los demás usuarios.

Al aplicar el Principio de Relevancia a los ejemplos, se puede explicar el nivel de agresión que se presenta en ellos al observar qué tan abierta o cerrada es la estrategia que se utilizó para *troleo* al usuario. Se tomaron en cuenta las definiciones de Hardaker (2013, p.78) acerca de las estrategias abiertas y cerradas para determinar de qué tipo de agresión se trataba.

De acuerdo con Hardaker (2013, p.78) los *trols* utilizan estrategias que se encuentran en niveles abiertos y cerrados, en donde los cerrados son aquellos que se caracterizan por aproximaciones afectuosas, amistosas y/o confiables en donde el hablante quiere que el oyente crea que está siendo sincero y que no reconozca que, en realidad, intenta ocasionar conflicto. Las estrategias en un nivel cerrado son altamente engañosas y la manipulación del contexto o de los usuarios es, o pretende ser, disfrazada. Esto se puede presentar como una forma accidental de romper las reglas de un grupo, ser (hipo)crítico, presentar escenarios incendiarios o causantes de ansiedad, explotando obligaciones morales. El *trol* que utiliza estas estrategias puede parecer ser un espectador inocente, o incluso una víctima de argumentos que no provocó. También pueden utilizar comportamientos agresivos que parecieran tener justificación al ser contraataques hacia el interlocutor.

Por otro lado, una estrategia en un nivel abierto es aquella que se caracteriza

por la agresión y comportamientos basados en causar conmoción en los usuarios y que son plausiblemente difíciles para el *trol* de negar como *trolling*. En otras palabras, estas estrategias podrían utilizar el engaño ligeramente, pero no estar totalmente libre de él. La manipulación del *trol* es probablemente obvia y puede causar ira, indignación, y ser abusiva o antagónica sin ningún intento de justificación. Es este tipo de estrategias las que han sido bien capturadas por los medios de comunicación quienes suelen definir las como broncas ridículas, cambios de tema inútiles, insultos personales y lenguaje abusivo. En cambio, las definiciones académicas las categorizan como descortesía genuina, descortesía maliciosa, grosería estratégica, etc. en donde no solamente el hablante busca agredir al oyente sino hacerle saber que su intención es herirlo (Hardaker, 2013, p.79).

Esto indica que la agresión puede presentarse de ambas formas. tanto abierta como cerrada y que la inclinación del *trol* por una u otra depende totalmente de su intención.

Las principales técnicas para *trolearse* que se utilizaron fueron la divagación, la crítica y la antipatía, respectivamente. Además de mostrar una nueva que refleja la cultura de su país: la humillación. Por lo que los *trols* mexicanos agreden a sus víctimas haciéndolos entrar en discusiones sin sentido que comienzan a través de insultos o trayendo tópicos polémicos que no tiene relación con lo que se habla, así como la crítica a las actitudes de los *troleados* debido a su desempeño profesional o cuestiones que muestran la desigualdad social que se vive en el país. También pueden agredir con la insinceridad, al lanzar comentarios que pretenden ser inofensivos pero que muestran sus actitudes sarcásticas al finalizar. Algunos ejemplos de estas estrategias se presentan en la tabla 3.

Al hacer el análisis, algunos de los ejemplos recopilados en el corpus no encajaban en ninguna de las estrategias descritas por Hardaker (2013, p.80), así que se optó por incluirlas en una nueva estrategia llamada “Humillar”. Esta estrategia pareciera no tener un antecedente debido a que contiene una forma de *trolearse*

Tabla 2
Nivel de Agresión

Contexto	#	Tweet	Nivel de Agresión
A	1	Mira no me pongas este borrachín enfrente,,te espero en AA farsante ;j 😂😂😂	Abierta
A	2	En la cabecita de jelin el combate implica desigualdad y abuso de estado social oops!!! y fue presidente.	Cerrada
B	3	Con lo que cobraste en el Conacyt.. Te alcanza y te sobra para una buena taquiza!!! Lo que te duele... Ya no seguir recibiendo... Aunque por tu cara.. Se que te gustaría recibir....	Cerrada

Tabla 3
Estrategias para troleear

Contexto	#	Tweet	Estrategia
A	2	En la cabecita de jelin <u>el combate implica desigualdad y abuso de estado social</u> oops!!! y fue presidente.	Crítica Antipatía
B	4	Tranquilo cara de chancla	Divagación/Antipatía
D	15	“Que orgullo y felicidad me causa su respuesta maestro @EnriqueKrauze usted y su hijo @LeonKrauze son lo que a este país le hace falta, la trama rusa, lo de Venezuela fueron las más grandes historias que he escuchado desde Star Trek. Espero verlos pronto en Ventaneando”. 😊😊	Antipatía/Crítica

a la persona, pero humillándola o ridiculizándola con una picardía muy típica de la cultura popular mexicana. En la Tabla 4, se muestran los ejemplos que siguen esta estrategia.

La forma preferida de agredir que utilizan los *trols* mexicanos es la de herir a través de la pérdida de la reputación del *troleado*, la cual se presenta al declararlo homosexual cuando no lo es, afirmando su falta de capacidad para realizar su trabajo o poniendo en evidencia supuestos problemas personales como el alcoholismo. También agreden al usuario por su apariencia física con insultos racistas

o clasistas. Además, utilizan las acciones realizadas por un miembro de la familia del *troleado* para de igual forma desprestigiarlo (Tabla 5). Nuevamente, al analizar las técnicas para agredir en el corpus en español, se encontraron ejemplos que no encajaban en las mencionadas por Nycyk (2017, p.8), los cuales eran precisamente los mismos que seguían la estrategia de la humillación, como se ejemplifica en la tabla 6.

Estos ejemplos, como se mencionó anteriormente, guardan características típicas de la picardía mexicana por lo que más que hacer perder la reputación de la víctima,

Tabla 4
Estrategia de Humillación

Contexto	#	Tweet	Estrategia
C	8	Con tu mama we 😂😂😂 pues donde más	Humillar
C	9	Ahorita sale, nadamas porque tú preguntas	Humillar
C	10	En la cama con tu p. Madre	Humillar
D	11	Y que? Quieres te hagan un mole y te traigan mariachi? 😂😂😂	Humillar

simplemente buscan ridiculizarlo o humillarlo dañando la reputación de sus madres como en el ejemplo 8 y 10. O bien, ridiculizando a la víctima al atacar su autoestima como en el ejemplo 9 o quitarle méritos como en el ejemplo 11.

En cuanto a los incumplimientos al principio de cooperación, estos se dan principalmente en las máximas de ma-

nera y calidad. Los *trols* suelen utilizar la obscuridad de expresión para burlarse de los *troleados*, a la vez que hacen falsas afirmaciones con la intención de que los demás usuarios se den cuenta que lo son para lograr así una burla más afectiva, creativa y humorística. Los *trols* también pueden agredir rompiendo la máxima de relevancia al traer temas polémicos que

Tabla 5
Formas de Agredir




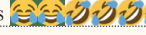


Contexto	#	Tweet	Forma de Agredir
C	7	La de #AMLO la traes atorada en el ano @callodehacha , luego entonces debes saber dónde está.	Herir a través de la pérdida de la reputación
C	6	AQUÍ ESTÁ  SIMIO  PENDEJO  Chingatela con el teporocho del calderas 	Herir a alguien por su apariencia física
D	19	Mejor que le pidan las contibuciones a su Papá, @EnriqueKrauze , porque es el quién creó y autoriza lo que debe o puede publicar, su Junior. Algo se sabe... O no??	Herir a alguien debido a las acciones de un miembro de su familia

Tabla 6
Herir a través de la humillación o ridiculización

Contexto	#	Tweet	Forma de Agredir
C	8	Con tu mama we  pues donde más	Herir a través de la humillación o ridiculización
C	9	Ahorita sale, nadamas porque tú preguntas	Herir a través de la humillación o ridiculización
C	10	En la cama con tu p. Madre	Herir a través de la humillación o ridiculización
D	11	Y que? Quieres te hagan un mole y te traigan maria-chi? 	Herir a través de la humillación o ridiculización

tienen poco o nada que ver con lo que el usuario *troleado* ha publicado y además pueden escribir *tweets* con poca información que solamente son comprendidos por quienes poseen el contexto necesario para entenderlos. Estos incumplimientos son utilizados en conjunto en la mayoría de los casos tal y como sucede en las interacciones regulares de *Twitter* (Tabla 7).

Finalmente, los usuarios *trols* utilizan el humor agresivo para atacar a sus víctimas, usando la burla y la burla irónica; esto es, lanzando una agresión directa con insultos o una agresión indirecta, ambas con la intención de ridiculizar al otro. También

pueden utilizar el humor afiliativo no-prototípico para realizar el *troleo* a través de la burla irónica humorística, donde se refuerzan los lazos con los otros *trols* para burlarse en conjunto de un individuo. Estos ataques pueden contener *emojis*, juegos de palabras y/o utilizar el sarcasmo para ablandar las agresiones a la vez que se entretienen a sí mismos y a los demás usuarios con estos toques de humor que reflejan el uso de la anticortesía en el español. Se pueden observar algunos ejemplos de lo anterior en la tabla 8.

De esta manera, el fenómeno que los hispanohablantes mexicanos conocen

Tabla 7
Incumplimientos al Principio de Cooperación

Contexto	#	<i>Tweet</i>	Incumplimientos al Principio de Cooperación
B	5	Sigue el pinché gato..	Manera/Cantidad
B	3	Con lo que cobraste en el Conacyt.. Te alcanza y te sobra para una buena taquiza!!! Lo que te duele... Ya no seguir recibendolo... Aunque por tu cara.. Se que te gustaría recibir...	Calidad/Manera/ Relevancia
D	20	De algo te sirvió las notas que te redactaban.	Relevancia
D	21	La trama rusa, o como era?	Relevancia/Cantidad

Tabla 8
Tipos de Humor

Contexto	#	<i>Tweet</i>	Tipo de humor	Actitudes humorísticas
B	5	Sigue el pinché gato..	Humor agresivo	Burla
C	10	En la cama con tu p. Madre	Humor agresivo	Burla irónica
B	4	Tranquilo cara de chancla	Humor Afiliativo No-Prototípico	Burla irónica humorística
D	11	Y que? Quieres te hagan un mole y te traigan mariachi? 😂😂😂	Humor Afiliativo No-Prototípico	Burla irónica humorística

como *troleo*, es una forma de *trolling* que se encuentra en un nivel de Riesgo Bajo de acuerdo con las categorizaciones de comunidades discursivas en *Twitter* de Hardaker y MacGlashan (2015, p.89), esto quiere decir que contiene evidencias de material ofensivo, insultos, ridiculizaciones y *spam*, pero no evidencias de causar miedo de daño integridad física o sexual.

Conclusiones

Los resultados de la encuesta indican que un usuario mexicano promedio de internet considera *troleo* al:

- Herir a un miembro de la familia debido a las acciones de otro miembro.
- Herir a alguien debido a su apariencia física.
- Herir a través de la pérdida de reputación.

Sin embargo, los casos no aceptados como *troleo* por la mayoría de los usuarios son aquellos en donde se hiere a través de amenazas a la seguridad de alguien ni tampoco en donde se difama o avergüenza a una víctima.

Al cuestionar a los informantes sobre estos ejemplos rechazados y pedirles que se indicara cómo los calificaban si no se trataba de *troleo*, ellos respondieron como “amenazas” o “acoso por ideología política” en el caso de Luis Colín; como un “comentario machista”, “opinión”, o “prejuicio” en el de Ariana Grande; “amenazas”, “burla de mal gusto”, “agresión cibernética”, “expresión inadecuada de desagrado” en cuanto al *tweet* sobre AMLO; y finalmente, en el caso del taxista fueron calificados como “comentario machista”, “expresar un punto de

vista”, “justificar acciones”, “evidenciar”, “valerse de una muerte para bromear” y “opinión machista”. Estas diferentes categorizaciones indican que los usuarios no parecen identificar el *troleo* como tal si éste contiene una amenaza, muestras evidentes de machismo, revictimización o burlas “de mal gusto” que son hasta capaces de usar una muerte para cumplir su intención. Lo cual sí está presente en las categorizaciones que Hardaker (2013, p.80) propone respecto al *trolling*. Sin embargo, algunas de sus estrategias sí pueden ser encontradas en los ejemplos clasificados como *troleo*, tales como la crítica, la divagación y la agresión.

Cabe destacar que todos los ejemplos considerados *troleo* por los informantes, tienen también muestras del uso del humor agresivo y el humor afiliativo no-prototípico, mostrando actitudes humorísticas como la burla, la burla irónica y la burla irónica humorística que son propias de estos estilos de humor. Sin embargo, no es así con los ejemplos que fueron rechazados. Estos, exceptuando una de las amenazas de Luis Colín que hace uso de un meme, no muestran actitudes humorísticas sino son, en realidad; amenazas y opiniones que utilizan un modo serio del lenguaje, por lo que para que un *tweet* logre ser considerado un ejemplo de *troleo*, debe contener actitudes humorísticas que logren suavizar el impacto de la agresión.

Los usuarios mexicanos parecen estar de acuerdo en que el *troleo* implica el uso de una burla agresiva hacia una persona, sin embargo, no todas las burlas indican que se está *troleando*. Lo interesante de este fenómeno es descubrir dónde se encuentra la línea entre lo que está y no está permitiendo al momento de *troleo*.

A diferencia de lo planteado por Hardaker (2013, p.78), estos *trols* no buscan ocultarse totalmente, sino únicamente usan este disfraz evidente como parte de su ritual de *trolling* pues esto les permite utilizar diversos juegos lingüísticos para enfatizar sus agresiones.

En cuanto a las principales estrategias para *trolearse*, estas fueron la divagación, la crítica, y la antipatía. Sin embargo, presentan una nueva: la humillación. Se usa la crítica como una herramienta de justicia social y en ningún caso presenta el uso de la hipocritía. La divagación se presenta con discusiones circulares y sinsentido, pero con temas que, aunque parecieran no estar directamente relacionados con el tópico central de la publicación, muchas veces aluden a comportamientos anteriores de las víctimas y necesitan cierta información contextual para poder ser comprendidos en su totalidad. En la antipatía no sólo se busca agredir, sino entretener. Ya que, aunque los usuarios usan un disfraz de inocencia, simpatía o empatía, este disfraz es evidente, con una clara intención de buscar ser detectado y así poder tener el entretenimiento deseado de generar humor a costa de otra persona.

En las formas de agresión se pudo notar que el *trolearse* hiere a través de la pérdida de la reputación, por su apariencia física, y por las acciones realizadas por un miembro de la familia, y de la humillación o de la ridiculización del usuario.

También se encontraron contrastes respecto a las formas de herir que explica Nycyk (2017, p.8), principalmente en la de la pérdida de la reputación, ya que más que tratar de que la víctima del *trolling* experimentara una pérdida total de su reputa-

ción, parecía que esta se daba de manera lenta y continua a través de pequeños comentarios burlones que ponían en tela de juicio la imagen del afectado, tal y como se pudo observar con León Krauze.

Algunos otros contrastes se presentaron en la ausencia de otras formas de herir como el amenazar la seguridad de alguien y el herir al difamar o avergonzar a una víctima. Ninguno de estos casos se presentó en el corpus recabado posiblemente por las mismas razones por las que no aparecieron algunas de las estrategias de Hardaker (2013, p.80): que los usuarios hayan rechazado estas técnicas ya que no eran tan útiles para poder realizar su juego de entretenimiento humorístico o que simplemente los contextos aquí expuestos no fueron los indicados para hacerlas aparecer.

Las técnicas para *trolearse* que se pudieron detectar en el corpus están directamente ligadas a ciertos recursos sociopragmáticos que los usuarios de *Twitter* utilizan o manipulan para *trolearse*, por ejemplo, los incumplimientos al principio de cooperación. Éstos aparecen en las máximas de manera y calidad a través de la oscuridad de expresión y falsas afirmaciones.

Finalmente, el humor es el elemento más evidente del que los usuarios *trols* hacen uso principalmente utilizando dos tipos de éste: el humor agresivo y el humor afiliativo no-prototípico, teniendo una marcada preferencia por el primero.

En conclusión, este fenómeno se encuentra en un nivel de Riesgo Bajo en *Twitter* de acuerdo con las características de las comunidades digitales de Hardaker y MacGlashan (2015, p.89), o sea que contienen evidencias de material ofensivo, insultos, ridiculizaciones y *spam*, pero no evidencias

de comportamiento criminal en potencia como el causar miedo de daño integridad física o sexual. Sin embargo, estos resultados no plantean el hecho de que el *trolling* utilizado por hispanohablantes mexicanos contenga evidencias de comportamiento delictivo en potencia no exista, sino que éstos no son descritos por los usuarios mexicanos como *troleo* y que, posiblemente, no

se hayan podido detectar en esta investigación debido a los contextos elegidos, a la misma red social o algún otro elemento puramente circunstancial. Esto indica que es importante replicar este estudio en otros contextos sociales, geográficos y digitales para así tener una mayor amplitud en cuanto a la percepción del *trolling* por parte de los usuarios.

Referencias

- Aguilar, A. (2017). Los troles políticos. *Realidad y Reflexión*, 67-75.
- De Seta, G. (2013). Spraying, fishing, looking for trouble: The Chinese Internet and a critical perspective on the concept of trolling. *The Fibreculture Journal*, 301-318.
- Fenoll, V. (2015). El trol de Internet. Estrategias de los usuarios para controlar el diálogo en los medios digitales durante el juicio de Francisco Camps. *Dígitos*, 179-198.
- Gómez, J. P. (2015). *El humor afiliativo como práctica situada en un entorno virtual: una aproximación sociocognitiva a la pragmática del humor contextual* (Tesis de maestría). Universidad de Guadalajara: Guadalajara, México.
- Grice, P. (1989). *Studies in the way of words*. Massachusetts: Harvard University Press.
- Hardaker, C. (2013). "Uh.... not to be nitpicky, but... the past tense of drag is dragged, not drug.": An overview of trolling strategies. *Journal of Language Aggression and Conflict*, 58-86.
- Hardaker, C., & McGlashan, M. (2015). "Real men don't hate women": Twitter rape threats and group identity. *Journal of pragmatics*, 80-93.
- Nycyk, M. (2017). *Trolls and Trolling: An Exploration of Those That Live Under the Internet Bridge*. Recuperado de academia.edu/35415567/Trolls_and_Trolling_An_Exploration_of_Those_That_Live_Under_The_Internet_Bridge
- Reguillo, R., & Robles, J. (2016). Twitter y sus perversiones: violencia y censura. En C. Cansino, J. Calles, & M. Echeverría, *Del Homo Videns al Homo Twitter. Democracia y redes sociales*. (págs. 251-258). Puebla: Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.
- Synnott, J., Coulias, A., & Loannou, M. (2017). Online trolling: The case of Madeleine McCann. *Computers in Human Behavior*, 70-78.