



UNIVERSITAT  
POLITÈCNICA  
DE VALÈNCIA



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA

Dpto. de Lingüística Aplicada

Una aproximación al estudio de la descortesía lingüística  
en Twitch: el caso del canal de Illojuan

Trabajo Fin de Máster

Máster Universitario en Lenguas y Tecnología

AUTOR/A: Pages Blázquez, Beatriz

Tutor/a: Saz Rubio, María Milagros del

CURSO ACADÉMICO: 2022/2023

## MÁSTER EN LENGUAS Y TECNOLOGÍA

Curso Académico: 2022/2023

TÍTULO TRABAJO FIN DE MÁSTER: Una aproximación al estudio de la descortesía lingüística en Twitch: el caso del canal de Illojuan

AUTOR/A: Beatriz Pages Blázquez

Declaro que he redactado el Trabajo de Fin de Máster “Una aproximación al estudio de la descortesía lingüística en Twitch: el caso del canal de Illojuan” para obtener el título de Máster en Lenguas y Tecnología en el curso académico 2022-2023 de forma autónoma, y con la ayuda de las fuentes consultadas y citadas en la bibliografía (libros, artículos, tesis, etc.). Además, declaro que he indicado claramente la procedencia de todas las partes tomadas de las fuentes mencionadas.

Firmado: Alumno / Alumna

Beatriz Pages Blázquez

DIRIGIDO POR: M<sup>a</sup> Milagros del Saz-Rubio

## **Agradecimientos**

A mi tutora, Mila, por tu ayuda durante todos estos meses.

A mi familia por acompañarme en todo momento.

A mis compañeras y compañeros de clase por todo lo que he aprendido a vuestro lado.



## Resumen

En este Trabajo de Fin de Máster se aborda el estudio de la descortesía para delimitar cómo se codifica este fenómeno en los mensajes del chat en directo de Twitch, concretamente en el caso del canal de Illojuan. Por tanto, es objetivo de este trabajo identificar si existe descortesía en este canal y determinar cuáles son los mecanismos discursivos más frecuentes, junto con las categorías semánticas que aparecen en mensajes descorteses. Para ello, se han extraído un total de 700 mensajes que pueden calificarse de descorteses. Hemos partido del marco teórico de estudios previos (véase Del Saz Rubio, 2023; Culpeper, 2011) que han abordado el fenómeno de forma general o bien aplicado a redes sociales. Para realizar el análisis se ha adaptado la taxonomía presentada por Mihailova Mihailova sobre descortesía (2019) para trazar un marco de estudio adecuado de este fenómeno en Twitch con el que se han clasificado los mensajes según la estrategia utilizada y el contenido semántico. La metodología de este trabajo combina un análisis cuantitativo y cualitativo del corpus. Los resultados muestran una fuerte presencia de lenguaje excluyente y malsonante, junto con insultos y palabras tabú dirigidas a los participantes de la comunidad. Igualmente, se ha observado que las estrategias sirven como método de unión de grupo y como método de distanciamiento de la comunidad de este canal frente a otras comunidades que se consideran opuestas a la estudiada en este trabajo.

*Palabras clave:* descortesía lingüística, Twitch, comunicación en redes sociales, multimodalidad

## **Abstract**

In this Master's Thesis, the study of impoliteness is addressed in order to delimit how this phenomenon is encoded in Twitch live chat messages, specifically in the case of Illojuan's channel. Therefore, it is the aim of this work to identify whether impoliteness exists in this channel and to determine which discursive mechanisms are most frequent, together with the semantic categories that appear in impolite messages. For this purpose, a total of 700 messages that can be classified as impoliteness have been extracted. We started from the theoretical framework of previous studies (see Del Saz Rubio, 2023; Culpeper, 2011) that have addressed the phenomenon in general or applied it to social networks. To carry out the analysis, the taxonomy presented by Mihailova on impoliteness (2019) was adapted to outline a suitable framework for studying this phenomenon on Twitch with which messages were classified according to the strategy used and semantic content. The methodology of this work combines a quantitative and qualitative analysis of the corpus. The results show a strong presence of exclusionary and rude language, along with insults and taboo words directed at community participants. Likewise, it has been observed that the strategies serve as a method of group bonding and as a method of distancing the community of this channel from other communities that are opposed to the one studied in this work.

*Keywords:* linguistic impoliteness, Twitch, social media communication, multimodality

## Resum

En aquest Treball de Fi de Màster s'aborda l'estudi de la descortesia per a delimitar com es codifica aquest fenomen en els missatges del xat en directe de Twitch, concretament en el cas del canal d'Illlojuan. Per tant, és objectiu d'aquest treball identificar si existeix descortesia en aquest canal i determinar quins són els mecanismes discursius més freqüents, juntament amb les categories semàntiques que apareixen en missatges descortesos. Per a això, s'han extret un total de 700 missatges que poden qualificar-se de descortesos. Hem partit del marc teòric d'estudis previs (vegeu Del Saz Rubio, 2023; Culpeper, 2011) que han abordat el fenomen de manera general o ben aplicat a xarxes socials. Per a realitzar l'anàlisi s'ha adaptat la taxonomia presentada per Mihailova Mihailova sobre descortesia (2019) per a traçar un marc d'estudi adequat d'aquest fenomen en Twitch amb el qual s'han classificat els missatges segons l'estratègia utilitzada i el contingut semàntic. La metodologia d'aquest treball combina una anàlisi quantitativa i qualitativa del corpus. Els resultats mostren una forta presència de llenguatge exclouent i malsonant, juntament amb insults i paraules tabú dirigides als participants de la comunitat. Igualment, s'ha observat que les estratègies serveixen com a mètode d'unió de grup i com a mètode de distanciament de la comunitat d'aquest canal enfront d'altres comunitats que es consideren oposades a l'estudiada en aquest treball.

*Paraules clau:* descortesia lingüística, Twitch, comunicació en xarxes socials, multimodalitat

## Índice

Índice de figuras .....	8
Índice de tablas .....	9
Índice de ejemplos .....	10
1. Introducción.....	12
2. Marco Teórico .....	15
2.1. Descortesía Verbal.....	15
2.1.1. Estudios de Descortesía en Contextos Generales .....	17
2.1.2. Descortesía en Redes Sociales.....	19
2.1.3. Descortesía en Twitch .....	20
2.2. La Plataforma de Streaming Twitch .....	24
2.2.1. La Comunidad en Twitch .....	27
2.2.2. Las Normas de Twitch .....	30
2.2.3. La Moderación en Twitch: Herramientas y Moderación Humana .	32
2.2.4. Comunicación Multimodal en Twitch .....	38
3. El Streamer objeto de estudio .....	43
3.1. Justificación de la Elección de Streamer.....	43
3.2. El Streamer Illojuan.....	44
4. Metodología .....	49
4.1. Recopilación del Corpus de Análisis y Herramientas de Análisis.....	49
4.2. Taxonomía Utilizada Para el Análisis .....	52
5. Análisis y Resultados .....	58
5.1. Estrategias para la Codificación de la Descortesía .....	59
5.1.1. Banter .....	59

5.1.2.	Grito y/o Uso de Mayúsculas .....	66
5.1.3.	Insultos, Blasfemias y Lenguaje Excluyente .....	69
5.1.4.	Ironía y Sarcasmo.....	76
5.1.5.	Reglas y Normas .....	80
5.1.6.	Spam .....	85
5.1.7.	Trolling y Copypasta.....	93
5.1.8.	Negatividad Miscelánea.....	99
5.2.	Contenido Semántico de las Estrategias de Descortesía.....	100
6.	Conclusión .....	107
7.	Bibliografía .....	111



## Índice de figuras

Figura 1. Interfaz de Twitch. ....	27
Figura 2. Interfaz de Twitch: canal en directo. ....	29
Figura 3. Chat en modo emoticonos .....	34
Figura 4. Captura de comentarios sancionados que incluyen links .....	36
Figura 5. Captura de emojis. ....	40
Figura 6. Emoticonos versión emotes globales de Twitch. Captura sacada de Twitchmetrics (2023) .....	41
Figura 7. Emotes globales e interfaz de 7TV. ....	42
Figura 8. Algunos emotes personalizados de Illojuan. Capturas de Twitchmetrics (2023). ....	46
Figura 9. Normas explícitas del canal de Illojuan .....	47
Figura 10. Mensajes de aviso del Nighbot .....	47
Figura 11. Captura de comentario con símbolos baneado .....	48
Figura 12. Interfaz de Twitch Downloader .....	50
Figura 13. Captura de comentarios sancionados sobre el desarrollo del stream .....	74
Figura 14. Tipos de spam .....	86
Figura 15. Spam aceptado al inicio del directo con la finalidad de saludar. ....	87
Figura 16. Captura de copypasta sancionado .....	97

## **Índice de tablas**

Tabla 2. Taxonomía utilizada por Mihailova Mihailova (2019).....	22
Tabla 3. Estrategias de descortesía lingüística utilizadas para la clasificación de mensajes, adaptación de Mihailova Mihailova (2019) .....	53
Tabla 4. Categorías de contenido semántico utilizadas para el análisis, adaptación de Mihailova Mihailova (2019) .....	55
Tabla 5. Diferencias entre Ironía y Sarcasmo, extraído de Fernández Jaén (2009).....	76

## Índice de ejemplos

Ejemplo 1. Banter iniciado por el streamer.....	60
Ejemplo 2. Banter a través de los gestos iniciado por el streamer.....	60
Ejemplo 3. Banter con insultos directos .....	61
Ejemplo 4. Banter dentro de la comunidad .....	63
Ejemplo 5. Banter con contenido semántico de las categorías racismo y salud y discapacidad .....	64
Ejemplo 6. Situación de banter ambigua aclarada por un moderador.....	65
Ejemplo 7. Comentarios en mayúsculas que muestran negatividad .....	66
Ejemplo 8. Mensajes en mayúsculas sobre el juego en pantalla .....	67
Ejemplo 9. El grito a través de los emotes y las mayúsculas .....	68
Ejemplo 10. Insultos excluyentes directos e indirectos .....	71
Ejemplo 11. Insulto como apelativo.....	72
Ejemplo 12. Insulto como apelativo.....	72
Ejemplo 13. Lenguaje malsonante como reacción al directo .....	72
Ejemplo 14. Insulto y lenguaje malsonante utilizado para hablar del desarrollo del stream.....	73
Ejemplo 15. Lenguaje malsonante a través de emotes: el emote THISS.....	75
Ejemplo 16. Lenguaje malsonante a través de emotes: fokiu y ReallyMad.....	75
Ejemplo 17. Ironía/sarcasmo entre espectadores .....	78
Ejemplo 18. Ironía/sarcasmo entre streamer y espectadores .....	78
Ejemplo 19. Ironía/sarcasmo a través de un emote .....	79
Ejemplo 20. Ruptura de las normas y reacción de la comunidad.....	80
Ejemplo 21. Ruptura de una norma implícita y reacción de los espectadores .	82

Ejemplo 22. Reacción de los espectadores ante un caso de spam .....	84
Ejemplo 23. Spam de emoción compartida que pertenece a la categoría semántica de racismo .....	88
Ejemplo 24. Spam de la comunidad.....	89
Ejemplo 25. Spam de una sola persona.....	90
Ejemplo 26. Spam de emojis en un solo mensaje.....	91
Ejemplo 27. Spam en un mensaje de la combinación entre emotes y texto ....	92
Ejemplo 28. Trolling fuera de contexto .....	94
Ejemplo 29. Mensaje de trolling con apariencia de información relevante sobre el videojuego .....	94
Ejemplo 30. Mensaje de trolling con apariencia de información relevante .....	94
Ejemplo 31. Copypastas o trolling justificados por el contexto .....	96
Ejemplo 32. Trolling con emotes en una interacción entre usuarios .....	98
Ejemplo 33. Negatividad miscelánea: ausencia de cortesía .....	99
Ejemplo 34. Mensajes con conocimiento previo del canal .....	100
Ejemplo 35. Referencias sexuales. ....	101
Ejemplo 36. Conocimientos y jerga del juego/serie de juegos actual.....	102
Ejemplo 37. Desarrollo del Stream.....	103
Ejemplo 38. Racismo .....	103
Ejemplo 39. Otros streamers.....	104
Ejemplo 40. Salud y discapacidad.....	104
Ejemplo 41. Género y sexismo.....	105
Ejemplo 42. Otros juegos/eventos actuales .....	105
Ejemplo 43. Referencias a la homosexualidad.....	106

## 1. Introducción

“[T]he consequences of even relatively low-level hurtful words can be serious” [Las consecuencias de las palabras hirientes, incluso aquellas que lo son en menor medida, pueden ser graves] (Culpeper & Hardaker, 2017, p. 199). Esto es un hecho que se aplica a todo tipo de comunicación, ya sea cara a cara o a través de redes sociales. El estudio de la (des)cortesía, es decir, de cómo los interlocutores se tratan entre sí y de las estrategias que utilizan para conseguir sus fines comunicativos, pero atendiendo al aspecto interpersonal del intercambio, es relevante, pues abarca la problemática mencionada por Culpeper y Hardaker (2017), la cual, además, depende de diversos factores como pueden ser la cultura, la intención del hablante o la percepción del receptor (véase Culpeper, 2011; Félix-Brasdefer, 2019; Díaz Pérez, 2012).

Actualmente, la comunicación a través de las redes sociales forma parte del día a día de la mayoría de las personas y, debido a la naturaleza interactiva de este tipo de comunicación que fomenta los intercambios entre usuarios en un gran número de redes sociales, no es complicado identificar casos de (des)cortesía en este contexto. De hecho, existen una gran cantidad de estudios que abordan el fenómeno de la descortesía en redes sociales concretas como Twitter, Facebook, Tumblr o YouTube y que repasaremos en el marco teórico de este trabajo. No obstante, no se ha trabajado tanto sobre otro tipo de redes sociales que se diferencian de las ya mencionadas por el tipo de interacción que se lleva a cabo. Un ejemplo de estas últimas es Twitch, una red social de vídeos en directo que “ofrece una interacción directa y en tiempo real que no pueden ofrecer otros medios de comunicación tradicionales” (Rodríguez Hernández et al., 2022). Esta red social ha ido adquiriendo cada vez más relevancia, sobre todo en los últimos años, contando actualmente con alrededor de 2 millones de espectadores a la semana (TwitchTracker, 2023).

La comunicación en Twitch presenta características tanto de la comunicación cara a cara (sincronía) como de la comunicación en redes sociales (anonimato e impersonalidad). Estos factores influyen en el tipo de intercambios que tendrán lugar en esta plataforma y en cómo se presentará la

descortesía en un tipo de comunicación mediada por ordenador (véase Del Saz Rubio, 2023; Lorenzo-Dus et al., 2011).

A pesar de que algunos estudios han abordado el estudio de fenómenos relacionados con la descortesía, por ejemplo, el trabajo de Mihailova Mihailova (2019) sobre la negatividad o toxicidad encontrada en los chats en directo de Twitch en canales de lengua inglesa, o los estudios de Graham y Dutt (2019) o Lambert Graham (2020), no existen estudios que aborden la descortesía y su manifestación lingüística en esta red social en español.

Es por ello por lo que, para cubrir este vacío, en este Trabajo de Fin de Máster se llevará a cabo un análisis de la descortesía que tiene lugar en Twitch dentro de la comunidad hispanohablante en un canal de Twitch español, el de Illojuan, en un intento de delimitar cómo se manifiesta este fenómeno en esta comunidad de práctica, no antes estudiada. Además, se ha tenido en cuenta también la multimodalidad presente en la plataforma.

Para llevar a cabo este estudio, se ha analizado el chat de un directo completo emitido en abril de 2023 y se han extraído 700 comentarios del chat que incluyen casos de descortesía que, posteriormente, se han clasificado según una taxonomía adaptada que ha sido necesario desarrollar para adecuarse a los aspectos y características de la comunicación en Twitch. Uno de los grandes retos para el trabajo ha sido la dificultad de adaptar previas taxonomías a las peculiaridades de esta comunidad de práctica.

Teniendo todo esto en cuenta, este trabajo tiene como objetivos identificar la descortesía en los mensajes del chat de la red social Twitch y, posteriormente, trazar un marco de estudio o taxonomía de la descortesía en la comunicación en este contexto. Por último, se pretende analizar el uso de las estrategias de descortesía en la comunidad hispanohablante participante de esta comunicación.

Comenzaremos este TFM con una revisión de la literatura (apartado 2) que nos permitirá definir el concepto de (des)cortesía, así como las diferentes características de su estudio en diversos contextos. A continuación,

explicaremos las características y el funcionamiento de la red social objeto de estudio haciendo también un repaso de aspectos relevantes para un análisis de la descortesía como son las normas establecidas, la comunidad de usuarios de esta plataforma o la multimodalidad. Para contextualizar este trabajo, hablaremos también del streamer elegido y la organización de sus directos.

Por último, presentaremos la metodología seguida y la taxonomía adaptada que nos permitirá llevar a cabo el análisis. Una vez presentados los resultados, plantearemos las conclusiones de este estudio y las posibles vías de investigación que quedan abiertas para futuros trabajos.

## **2. Marco Teórico**

En este apartado de marco teórico repasaremos las aportaciones más relevantes dentro del ámbito de la descortesía verbal para abordar la definición del fenómeno de forma general y dentro del ámbito de las redes sociales. Además, dedicaremos un capítulo a Twitch por ser esta red social nuestro objeto de estudio, al tiempo que presentamos las características más relevantes de esta plataforma. Finalmente, el apartado 3 se dedicará a familiarizar al lector con Illojuan, el streamer elegido para realizar nuestro análisis.

### **2.1. Descortesía Verbal**

El fenómeno de la descortesía verbal ha sido estudiado por diferentes investigadores en diversos contextos: desde la comunicación oral hasta la comunicación a través de redes sociales, pasando también por la comunicación de masas como es el caso de la publicidad. En este trabajo se estudia el fenómeno de la descortesía en la red social Twitch y, para ello, se ha realizado una revisión de la literatura previa. Se ha llegado a la conclusión de que es necesario establecer nuevos criterios para adecuar este fenómeno lingüístico a distintos contextos. Concretamente en este trabajo ha sido necesaria una adecuación del objeto de estudio al medio para clasificar la descortesía que se da en la red social Twitch.

En este primer apartado se revisarán los diferentes ámbitos de estudio en los que se ha analizado la descortesía y se mencionarán los modelos o clasificaciones que se han utilizado para llevar a cabo estos trabajos, así como las adaptaciones que se han realizado para cada contexto.

Definir qué es o no descortés ha sido desde los inicios objeto de desacuerdo entre los investigadores. A pesar de la falta de acuerdo, la mayor parte de los estudiosos consideran que la descortesía se asocia a un comportamiento amenazante para la imagen y que conlleva una pérdida de la misma (Culpeper y Hardaker, 2017; Bousfield, 2008). Es por ello por lo que, en



primer lugar, es necesario establecer una definición del concepto de descortesía. Culpeper (2011), uno de los primeros en estudiar este fenómeno, lo define de la siguiente manera:

Impoliteness is a negative attitude towards specific behaviours occurring in specific contexts. It is sustained by expectations, desires and/or beliefs about social organisation, including, in particular, how one person's or a group's identities are mediated by others in interaction. Situated behaviours are viewed negatively – considered 'impolite' – when they conflict with how one expects them to be, how one wants them to be and/or how one thinks they ought to be. Such behaviours always have or are presumed to have emotional consequences for at least one participant, that is, they cause or are presumed to cause offence.

[La descortesía es una actitud negativa hacia ciertos comportamientos que ocurren en contextos específicos. Está sostenida por las expectativas, deseos y/o creencias sobre la organización social, incluyendo, en particular, cómo las identidades de una persona o un grupo son mediadas por otro en la interacción. Los comportamientos se ven negativamente – se consideran “descorteses” – cuando entran en conflicto con cómo se espera que sean. Dichos comportamientos siempre tienen, supuestamente, consecuencias emocionales para al menos uno de los participantes, esto es, causan o se supone que causan ofensa] (p. 254, traducción propia)

Este fenómeno, como explica el autor, depende de diferentes factores que tienen que ver tanto con la actitud y las expectativas de los hablantes como con aspectos de la comunicación, que pueden ser factores lingüísticos, pragmáticos, contextuales y co-textuales. Dentro del ámbito hispano, son también numerosos los estudios que han abordado el estudio de la descortesía lingüística. Destaca la definición de Kaul de Marlangeon y Cordisco (2014), según la cual se denomina descortesía a “un comportamiento comunicativo que ataca, daña, denigra u ofende la *imagen social* del interlocutor; busca causarle

un perjuicio o incide de manera negativa en el clima socio-emocional de la interacción” (p. 147).

### **2.1.1. Estudios de Descortesía en Contextos Generales**

En primer lugar, cabe destacar que, como explica Culpeper (2011) la descortesía es un objeto de estudio multidisciplinar y, por ello, se ha observado desde distintos puntos de vista como pueden ser la psicología, la sociología, la lingüística, el estudio de los medios de comunicación y estudios de negocios entre otros. Es por esto por lo que existen diferentes etiquetas con las que los investigadores hacen referencia al fenómeno de la descortesía, entre las cuales Culpeper (2011) enumera *impolite(ness)*, *rude(ness)*, *aggravation*, *verbal aggression* o *verbal abuse* [descortés(ía), grosero/grosería, provocación, agresión verbal o abuso verbal].

Como ya se ha avanzado, la descortesía depende de varios factores. Díaz Pérez (2012) observa que “todo sistema de cortesía se organiza en torno a un conjunto de valores que cambia de acuerdo con la cultura pero que siempre presenta una base dispuesta de manera dicotómica con valor positivo y negativo” (p. 60). En otras palabras, a la hora de analizar la descortesía, un punto de indudable relevancia para tener en cuenta es la cultura en la que se enmarca la comunicación, pues es lo que va a definir qué aspectos de la comunicación se presentarán con valor positivo o con valor negativo (es decir, descortés).

Por otra parte, Félix-Brasdefer (2019) hace la distinción entre descortesía auténtica y descortesía no auténtica. Este autor explica que la descortesía auténtica es aquella que se da “con intención de desprestigiar la imagen pública del otro” (p. 169), mientras que la descortesía no auténtica es la que se utiliza “para expresar broma y solidaridad” (p. 169). La intención del emisor influye también en el tipo de descortesía que se utiliza, aunque es importante tener en cuenta que, si bien un emisor puede tener la intención de expresar broma y solidaridad (descortesía no auténtica), el mensaje puede seguir resultando ofensivo al receptor (en otras palabras, puede ser interpretado como

descortesía auténtica). En este sentido, muchos estudios ponen el énfasis en delimitar la descortesía según las apreciaciones del receptor de la misma.

Esto lo explica también Culpeper (2011) y menciona que “[p]eople can still take offence if they know intentionality to be only weakly involved, that is, somebody was merely responsible for an act and/or could foresee its offensive effects” [las personas pueden ofenderse incluso si hay un mínimo de intencionalidad, es decir, si alguien fue meramente responsable de un acto y/o pudo prever los efectos ofensivos] (p. 69, traducción propia).

Culpeper et al. (2003) retoman el trabajo realizado por Culpeper en 1996 y recogen las siguientes estrategias de descortesía, que constituyen una de las primeras guías sobre este fenómeno lingüístico:

1. Bald on record impoliteness [Descortesía descarnada]
2. Positive impoliteness [Descortesía positiva]
3. Negative impoliteness [Descortesía negativa]
4. Sarcasm or mock politeness [Sarcasmo]
5. Withhold politeness [Ausencia de cortesía]

Se ha estudiado la descortesía en la comunicación oral en diferentes contextos: en el aula de ELE (Rico Mateos, 2022; Pérez García, 2020), en el discurso político (Garrido Ardila, 2019; Barrientos Martínez y Valdez Vega, 2019), en series televisivas (Mielikäinen, 2022; Chierichetti, 2022), entre otros. Asimismo, se han estudiado aspectos de la lengua en relación con la descortesía como la caracterización del aspecto fónico (Cabedo Nebot e Hidalgo Navarro, 2023). También se ha estudiado este fenómeno en el medio digital, por ejemplo, en la prensa digital (Carrillo Expósito, 2020).

Debido a las limitaciones de tiempo y espacio, nos centraremos en el siguiente apartado (2.1.2.) en presentar de forma escueta los trabajos relacionados con el objeto de estudio o en géneros de comunicación mediados por ordenador.

### **2.1.2. Descortesía en Redes Sociales**

En las últimas décadas, los estudios sobre cortesía y descortesía se han centrado en el estudio de este fenómeno en entornos mediados por ordenador. Es decir, se ha estudiado la descortesía en diferentes redes sociales, tales como Tumblr (Hairetdin, 2018) o en interacciones reales en Youtube (véase Garcés-Conejos Blitvich, 2010a, 2010b; Lorenzo-Dus et al., 2011); igualmente, se ha centrado la atención en la red social Twitter, en especial con los trabajos de Del Saz Rubio (2023) sobre la descortesía y la agresividad dirigida a políticos, junto a los trabajos de Medina (2022), que realiza una reflexión didáctica para el estudio de la descortesía en Twitter, y Campillo Muñoz y Jiménez López (2022) sobre los problemas encontrados a la hora de realizar un estudio de la violencia en Twitter mediante un corpus y sus posibles soluciones.

Facebook ha sido también objeto de estudio de manera recurrente. Algunos ejemplos de estudios basados en esta red social son los siguientes: Maíz-Arévalo (2019), que analiza las estrategias lingüísticas de reparación de la imagen en español en Facebook; Pérez Retana y Fico seco (2021), que realizan un estudio en el que analizan la descortesía en Facebook en respuestas a dos noticias; Andersson (2022), que estudia la descortesía en Facebook a raíz del Covid-19 en Suecia; o Tsoumou (2023), que también estudia la descortesía en Facebook en el contexto de la pandemia, pero esta vez en inglés.

El trabajo de Del Saz Rubio (2023) explica la necesidad de adaptar las taxonomías y clasificaciones existentes para analizar la descortesía en las redes sociales en contraste a los modelos tradicionales, al observar limitaciones impuestas por el medio:

Traditional models of (im)politeness have been said to be of little use in digital communication or in micro-blogging sites like Twitter, where replies to tweets are to be explained within a participation framework that significantly differs from the one that rules face-to-face interaction. [Los

modelos tradicionales de (des)cortesía han sido tachados de ser poco útiles en la comunicación digital o en sitios de microblogging como Twitter, donde las respuestas a los Tweets deben ser explicados dentro de un marco de participación que se distancia significativamente de aquellos que se centran en la comunicación cara a cara] (p. 33, traducción propia)

Por otra parte, la autora añade que la descortesía se presenta de manera diferente a como se da en la comunicación cara a cara a causa del anonimato, la impersonalidad y la asincronía, factores que provocan la pérdida de la autoconsciencia y la expresión de opiniones negativas de una manera más directa. Estos factores son también analizados en el trabajo de Lorenzo-Dus et al. (2011) con resultados muy similares.

Algunos de estos trabajos toman como punto de partida la taxonomía de Culpeper de 1996, revisada posteriormente por el autor en el año 2003 y trabajada en publicaciones posteriores, aunque la adaptan para aplicarla a la comunicación en redes sociales.

### **2.1.3. Descortesía en Twitch**

Para el caso concreto del estudio de la descortesía en Twitch, no hemos encontrado una gran cantidad de trabajos al respecto, pues se trata de un contexto reciente e innovador. Cabe destacar aquí el trabajo de Mihailova Mihailova (2019), que no estudia explícitamente la descortesía sino la negatividad ambigua, sobre la que explica lo siguiente:

‘Ambiguous negativity’ comprises all those interactions whose meaning and valence is not unanimously interpretable, usually because community members have their own set of meanings and rules as to what is acceptable, and those can be misunderstood or misinterpreted by outsiders. [La "negatividad ambigua" abarca todas aquellas interacciones cuyo significado y valencia no son unánimemente interpretables, normalmente porque los miembros de la comunidad tienen su propio conjunto de significados y normas sobre lo que es

aceptable, y éstos pueden ser malentendidos o malinterpretados por personas ajenas a la comunidad] (pp. 31-32, traducción automática).

Este estudio ha servido como punto de partida de nuestro trabajo debido a la taxonomía que utiliza ya que está adecuada a la red social Twitch y que podemos ver en la tabla 2. Aunque será necesario revisar y adaptar esta clasificación a nuestro corpus en concreto, la hemos considerado de gran utilidad. Como se observa en la tabla 2, la autora identifica tres niveles de análisis o “capas” donde se puede identificar o localizar la negatividad. En el primer nivel se observan categorías que pueden ser identificadas por personas ajenas al directo pues son estrategias utilizadas también en la comunicación en otras redes sociales, mientras que las capas 2 y 3 se centran en categorías que aparecen como resultado a las interacciones que tienen lugar en la plataforma. La tercera capa se centra concretamente en los temas que fueron tratados en el chat, mientras que la segunda se centra en el tipo de conducta.

**Tabla 1. Taxonomía utilizada por Mihailova Mihailova (2019)**

<b>PRIMERA CAPA</b>	Comportamientos que resultarían más evidentes para los recién llegados o para un enfoque cuantitativo basado en datos.
<p>Spam and cheering</p> <p>Insultos, blasfemias y lenguaje excluyente</p> <p>Grito/Uso de mayúsculas</p>	
<b>SEGUNDA CAPA</b>	Conductas dialógicas y relacionales.
<p>Banter</p> <p>Ironía y sarcasmo</p> <p>Trolling</p> <p>Conocimientos y jerga relacionados con el videojuego</p>	
<b>TERCERA CAPA</b>	El metadiscurso, los temas de los que se habló y las cuestiones y puntos conflictivos que surgieron de ellos.
<p>Juego/serie de juegos actual</p> <p>Otros creadores de contenido</p> <p>Reglas y normas</p> <p>Otros juegos/eventos actuales</p> <p>Negatividad miscelánea</p> <p>Referencias a la homosexualidad/ insinuación homosexual</p> <p>Salud y discapacidad</p> <p>Género y sexismo</p>	

Poyane (2019) realiza asimismo un estudio sobre la toxicidad en el chat de Twitch, aunque no se aborda el fenómeno como descortesía. En este estudio se analiza la comunicación de la audiencia, así como los diferentes factores que pueden influir en la negatividad de un directo como son las características sociodemográficas del propio streamer o los diferentes aspectos del stream como las etiquetas que utiliza o el uso de cámara por parte del streamer.

En general, aunque se mantienen los factores de anonimato e impersonalidad que mencionábamos en la descortesía en redes sociales (2.1.2.), el factor de asincronía desaparece en este caso, por lo que vemos similitudes tanto con la comunicación oral en cuanto a la sincronía como con la comunicación en redes sociales, como factores que propician el intercambio de comentarios descorteses. El hecho de que los participantes se comuniquen en tiempo real expresando sus opiniones, dentro de una comunidad que impone unas normas, tanto por parte del canal, como por parte del streamer, nos hace pensar que se encontrarán estrategias de descortesía similares a las ya identificadas en estudios previos, en cierta medida.

Por otra parte, se ha estudiado también la agresividad y la violencia del comentario realizado por los streamers a lo largo de los directos a raíz de videojuegos violentos y los efectos que esto tiene sobre la audiencia (véase Lacko et al., 2022). En este trabajo se estudia el rol de las intervenciones del streamer como un factor situacional clave en la agresividad o la no-agresividad que aparece en el chat.

Asimismo, encontramos el estudio de Kim et al. (2022) sobre la multimodalidad en Twitch. En este trabajo identifican y analizan las formas de toxicidad a través del uso de los *emotes*, que explicaremos más adelante en el apartado 2.2.4. Se identifica el uso de emotes con diferentes funciones: la sustitución de palabras



completas, el reemplazo de una letra por un emote o el resalto visual del texto entre otras. Todos estos usos se aplican en situaciones que muestran toxicidad.

Por último, puesto que Twitch, sobre todo en sus inicios como explicaremos en el apartado 2.2 a continuación, es una red social enfocada en la retransmisión de videojuegos, cabe mencionar aquellos estudios de descortesía que han sido realizados en el contexto del juego (véanse las aportaciones de Ensslin y Finnegan, 2019; Kiourti, 2019; Graham y Dutt, 2019, publicaciones incluidas en el libro *Approaches to videogame discourse: lexis, interaction, textuality*). En estos trabajos mencionados se analizan las interacciones agresivas que tienen lugar en juegos cooperativos, ya sea por parte de los jugadores o incluso por parte del chat de Twitch como es el caso del estudio de Graham y Dutt (2019), que se centra sobre todo en la discriminación de género que existe en el mundo de los videojuegos.

## **2.2. La Plataforma de Streaming Twitch**

Teniendo en cuenta los objetivos de este TFM, se hace necesario un capítulo para abordar la descripción de las características más significativas del objeto de estudio, la plataforma Twitch, y del fenómeno denominado “streaming”.

Obreja (2021) afirma que “The phenomenon of streaming in the digital environment is currently on an unprecedented scale, and Twitch seems to be the streaming platform par excellence” [El fenómeno del *streaming* en el entorno digital alcanza actualmente una dimension sin precedente, y Twitch parece ser la plataforma de streaming por excelencia] (p. 1).

En otras palabras, Twitch es una red social de videos en directo muy relevante en la actualidad. Esta plataforma permite a cualquier persona participar como streamer o como espectador. Como podemos leer en la propia página de Twitch.tv, la compañía define su propia plataforma como “[...] el lugar donde millones de personas se juntan a diario en directo para chatear, interactuar y crear

su propio entretenimiento” (Twitch Interactive, Inc., 2022). Twitch está disponible tanto en web como en aplicación en diferentes dispositivos.

Gutiérrez Lozano y Cuartero (2020) explican que la plataforma surgió en 2011 con el objetivo de ser el lugar de referencia para las retransmisiones en directo de partidas de videojuegos, pues aún no existía ninguna plataforma dedicada exclusivamente a esto, aunque ya en Youtube era posible hacer retransmisiones en directo.

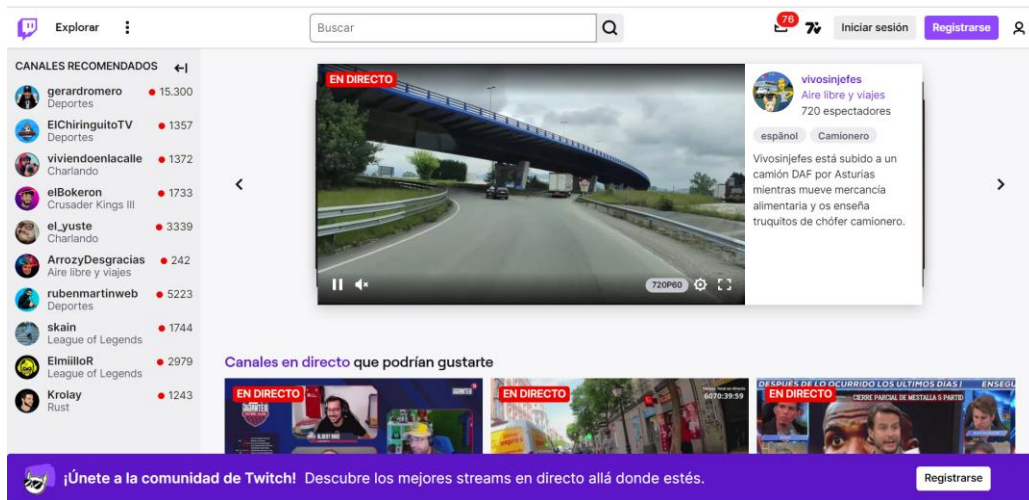
Deng et al. (2015) llevaron a cabo un estudio sobre los videojuegos más populares en Twitch, así como las características de estas retransmisiones en directo. Los autores concluyen lo siguiente:

A significant part of Twitch activity is centered on live gaming events, some of which dominate the views when they are taking place. From this angle, Twitch resembles traditional TV sports broadcasting. These events generate predictable flash crowds (as they follow a schedule), gathering millions of concurrent viewers. [Una parte significativa de la actividad en Twitch se centra alrededor de eventos de videojuegos en vivo, algunos de los cuales dominan las visualizaciones cuando tienen lugar. Estos eventos generan audiencias multitudinarias, reuniendo millones de espectadores simultáneos] (Deng et al., 2015, p. 6, traducción propia)

Si bien en un principio la plataforma se pensó entorno a la comunidad de los videojuegos, y aunque sigue siendo la red social referente en contenido dedicado a los mismos, los temas que se pueden ver en esta red social actualmente son muy variados. Más específicamente, Twitch divide el contenido en cinco grupos: juegos, IRL (In real life, que son aquellos videos en directo que se realizan en el exterior, fuera del mundo digital), música, Esports y *creative*. Estos grupos, a su vez, se dividen en categorías más específicas, como, por ejemplo, los distintos videojuegos o el tipo de entretenimiento (arte, comida, manualidades...).

Otro aspecto destacable de esta red social es que, como muchas otras, se basa en una dinámica de *followers*. Los seguidores de un canal recibirán una notificación cuando se inicie un directo y, además, tendrán la opción de suscribirse (el coste de las suscripciones es diferente según el país del espectador), lo que les ofrecerá una serie de ventajas que varían en función del *streamer*. Estas suscripciones, junto con anuncios que aparecen a lo largo del directo, sirven para monetizar y que los *streamers* reciban una remuneración económica. Podemos hablar de un sistema de “crowdfunding” como Gutiérrez Lozano y Cuartero (2020) mencionan en su estudio. En cuanto a las suscripciones, existen tres niveles diferentes que, según el canal, tendrán una serie de ventajas que suelen girar en torno al acceso a emotes (el equivalente a los emojis dentro de la plataforma, que definiremos y explicaremos en profundidad en el apartado 2.2.4) exclusivos o incluso directos dirigidos tan solo a suscriptores.

Es importante mencionar que se pueden visualizar los directos sin necesidad de estar registrado en la red social, aunque no será posible interactuar en el chat, pues debe aparecer el nombre de usuario de la persona participante de la audiencia. Como podemos ver en la fig. 1 más abajo, la plataforma nos enseñará canales recomendados, que están retransmitiendo en directo en ese mismo momento, en la parte izquierda de la pantalla, así como directos destacados en la página principal.



**Figura 1. Interfaz de Twitch.**

Cabe destacar también algunos estudios de género que utilizan Twitch como objeto de estudio. Encontramos estudios sobre la multimodalidad y cómo los emotes pueden llamar la atención sobre determinadas ideologías (feminismo, en este caso) y ser objeto de discusiones relevantes (Brodelius, 2023) y sobre el impacto que tiene en Twitch la diversidad en el desarrollo de videojuegos y la masculinidad tóxica (Iliiaifar, 2022), trabajo en el que concluyó que “there is no difference in gender diversity between more and less popular games on Twitch” [no hay diferencia en la diversidad de género entre juegos más y menos populares en Twitch] (p. 31, traducción propia).

### **2.2.1. La Comunidad en Twitch**

Se han hecho numerosas investigaciones sobre las dinámicas sociales o la interacción en Twitch que se centran en aspectos como las motivaciones sociales para participar en el chat o, en general, para visualizar estos directos (véase Hilvert-Bruce et al., 2018; Álvarez Martínez, 2021; Sjöblöm y Hamari, 2017), las relaciones entre las diferentes audiencias de ciertas franquicias de videojuegos (Churchill y Xu, 2016), el comportamiento de la audiencia (Y. Li et al., 2020) o las

nuevas formas de interacción y comunicación en un contexto de *streaming* (Crousillat Gil, 2021; Escorial Gimeno, 2022). También se ha estudiado la creación de la identidad del streamer a través de la comunidad (Jackson, 2021).

De manera general, y como se puede leer en la página oficial de Twitch (<https://www.twitch.tv/>), más del 70% de los espectadores pertenecen al grupo de edad de entre 18 y los 34 años (Twitch Interactive, Inc., 2023b), por lo que se trata entonces de una comunidad relativamente joven. Asimismo, según el artículo de Dean (2023) publicado en la página Backlinkco, en 2023 un 65% de los usuarios de Twitch son hombres, mientras que un 35% son mujeres. No obstante, estos datos pueden variar en función del canal y del contenido.

En este contexto, se debe tener en cuenta que la comunicación se realizará mediante un chat en directo que aparecerá en la parte derecha de la interfaz de Twitch, al lado del vídeo en directo, como podemos observar en la fig. 2. Se trata de una comunicación inmediata y selectiva, pues el streamer tiene la posibilidad de decidir qué mensajes quiere leer en voz alta o a cuáles quiere responder. Además, esta comunicación está guiada siempre por el streamer en última instancia. Es necesario recalcar que cuanto mayor sea la audiencia más difícil será para el streamer y para los propios espectadores leer los mensajes.

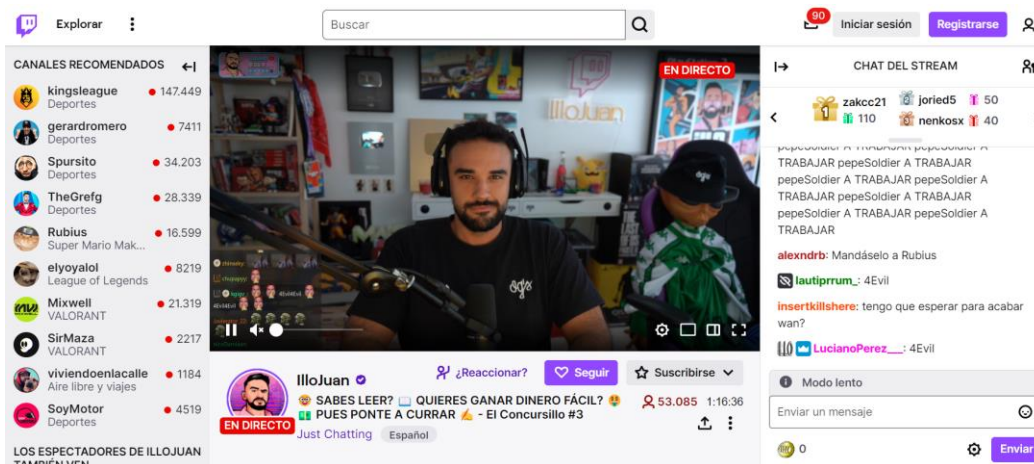


Figura 2. Interfaz de Twitch: canal en directo.

En ciertas ocasiones, y según el *streamer*, en pantalla aparecerá también una reproducción de este chat, pues muchas de estas retransmisiones se publicarán posteriormente en plataformas como Youtube una vez haya finalizado el directo y se considera la participación de la audiencia como un elemento clave de la retransmisión.

El chat da la posibilidad de interactuar con el *streamer* de forma directa y personal. Como explican Hilvert-Bruce et al. (2018), los espectadores pueden ver y escuchar al *streamer*, pero mediante el chat son capaces también de interactuar y de responder a lo que el *streamer* dice o hace en el momento en que ocurre. Esta interacción hace partícipe a la audiencia y, además, influye en el curso de la retransmisión o, como expresan Sjöblöm y Hamari (2017), “the live experience and social interaction available between viewer and streamer allows for a level of personalisation that is not possible with pre-recorded material” [la experiencia en directo y la interacción social disponible entre el espectador y el streamer permite un nivel de personalización que no es posible con material pregrabado] (p.991, traducción propia).

Asimismo, el chat permite mencionar a otros espectadores presentes en el directo mediante el uso de la arroba y el usuario, por lo que se pueden dar conversaciones individuales entre los diferentes participantes. Esto resulta muy interesante, porque al igual que ocurre en otras redes sociales, se producen “hilos” donde varios participantes pueden intercambiar respuestas que se dirigen entre sí, incluyendo o no al streamer.

Sin embargo, como explican Churchill y Xu (2016), las nuevas dinámicas sociales que aparecen en esta red social van más allá del nivel individual, pues las diferentes comunidades también interactúan entre sí. El ejemplo más claro de esto son las llamadas *raids*: este fenómeno sucede cuando un streamer da por finalizado su propio directo y envía a su audiencia a otro *stream*. A causa de las *raids* se juntan dos comunidades diferentes en un mismo chat, lo cual provoca que los participantes procedan de comunidades diversas que pueden o no compartir un interés común. Por otra parte, hay que tener en cuenta que dentro de una misma comunidad creada alrededor de un streamer también existen subcomunidades que se distinguen en base al contenido (videojuegos, franquicias...).

A pesar de que se ha hablado hasta ahora de Twitch como una plataforma de vídeos en directo, también es posible encontrar vídeos a demanda (a partir de ahora VOD, del inglés *video on demand*). Los VOD son retransmisiones en directo ya acabadas que los usuarios pueden visualizar desde que se finaliza el *stream*. En estos vídeos sigue presente el chat de la misma manera en que aparece en la interfaz de la figura 2 observada más arriba, aunque los usuarios ya no pueden comentar ni participar de ninguna manera.

### **2.2.2. Las Normas de Twitch**

La comunidad de Twitch está regida por unas normas que han de cumplir tanto los *streamers* en sus directos como los usuarios en el chat o en los mensajes

privados de Twitch. Para asegurarse de que las normas se cumplen hay una regulación por parte de Twitch, pero también por parte de la comunidad en sí gracias a la figura del moderador o moderadora (apartado 2.2.3.).

Las normas de la comunidad (Twitch Interactive, Inc., 2023c) se dividen en cinco grandes apartados: a) seguridad, donde se incluye el comportamiento autodestructivo, violencia y amenazas terrorismo y extremismo violento, violencia y explotación sexual, seguridad de los menores de edad; conducta fuera del servicio y, por último, la difusión de información privada sin autorización; b) cívica y respeto, grupo en el que se incluye la incitación al odio, el acoso y el acoso sexual; c) actividades ilegales como infracción de la ley y derechos de propiedad intelectual; d) contenido comprometido (donde se agrupan la violencia extrema, gore u otro contenido obsceno, el contenido sexualmente explícito y los servicios sexuales, el contenido sexualmente sugerente, la desnudez en adultos, la política de vestimenta, la restricción para nombres de usuario y nombres públicos de la cuenta, los videojuegos prohibidos en la plataforma y el contenido de juegos prohibido; y e) autenticidad, grupo que engloba la suplantación de identidad, el spam, estafas u otras conductas malintencionadas, el incumplimiento de la suspensión y la presencia de agentes de desinformación nocivos.

Por último, se añade una última norma fuera de estos apartados sobre el etiquetado de contenido. Esta norma se aplica solo a los *streamers*, que deben etiquetar sus directos con la categoría correcta para que los usuarios puedan encontrar rápidamente el contenido que quieren visualizar. La observación de esta norma resulta importante para evitar generar intervenciones descorteses hacia los participantes de la comunidad.



### **2.2.3. La Moderación en Twitch: Herramientas y Moderación Humana**

En este contexto de comunicación sincrónica, como afirman en su estudio N. Li et al. (2023), es de vital importancia la supervisión inmediata de la gran cantidad de mensajes.

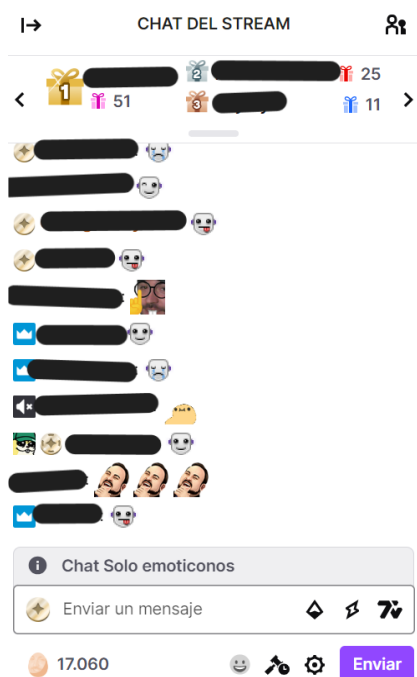
Según Seering et al. (2017) “[m]oderation can be viewed not only as a reaction to specific events but also a method for preventing the spread of unwanted behavior” [la moderación puede verse no solo como una reacción a eventos concretos, sino también como método para prevenir la propagación de comportamientos no deseados] (p. 124). En otras palabras, la moderación del chat puede actuar no solo como solución a comportamientos indeseados sino como medida disuasoria para que estos comportamientos no se repitan y permite, por tanto, controlar en cierta manera la emisión de enunciados descorteses.

A continuación, explicaremos las diversas formas de moderación que encontramos disponibles en Twitch. London et al. (2020) realizan un estudio exhaustivo al respecto, haciendo hincapié en aspectos de género y sexismo. Concluyen que “Ignoring harassment results in the spreading of misogyny, hate, and sexual content online” [ignorar el acoso resulta en la propagación de la misoginia, el odio y el contenido sexual online] (p. 66, traducción propia)

Existen varias herramientas de moderación que permiten a los streamers asegurarse de que las normas no sean incumplidas en sus chats. Estas herramientas ofrecen configuraciones para el chat, entre las que podemos destacar los diferentes modos de chat (véase solo seguidores, solo suscriptores, modo Uniquechat, modo lento y modo solo emoticonos), el uso de moderadores automáticos (como AutoMod o NightBot), la automatización de la moderación (mediante términos o emoticonos bloqueados o el bloqueo de hipervínculos) o la restricción de usuarios del chat (solicitando una verificación con teléfono o correo electrónico).

En relación con los diferentes modos de chat, cabe decir que se pueden combinar entre sí. Tanto el modo Uniquechat como el modo lento buscan fomentar una mayor comunicación: el primero “evita que aparezcan mensajes repetidos en el chat” (Twitch Interactive, Inc., 2023a), por lo que trata de evitar el spam que impide la recepción del resto de mensajes; el modo lento, por su parte, es útil sobre todo en comunidades más grandes en las que el chat se mueve a gran velocidad. Este modo impide que un usuario mande mensajes hasta que no haya pasado un cierto tiempo desde el anterior, por lo que, de la misma manera que el modo Uniquechat, también está pensado para evitar el spam, pero además hace posible que el streamer sea capaz de leer a más gente y no solo a un mismo usuario que escriba muchos mensajes.

El *modo emoticonos* no permite los mensajes con texto, por lo que solo se pueden enviar emoticonos incluidos en la plataforma (a los que llamamos emotes globales o personalizados del canal, como veremos a continuación en profundidad). Este modo resulta en un tipo de spam que no es nocivo en este contexto, pues la finalidad de este es mantener el chat activo en momentos concretos de los directos. Con el uso de este modo se quiere evitar una ruptura de las normas o, incluso, en ocasiones en las que un gran número de espectadores han roto alguna de las normas es posible utilizarlo como medida para que no se siga infringiendo. El modo emoticonos no suele estar activo durante mucho tiempo en un directo. En la fig. 3 podemos ver un chat con este modo activado.



**Figura 3. Chat en modo emoticonos**

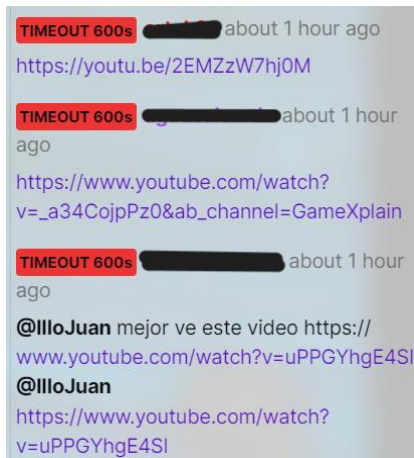
Los modos *solo-seguidores* y *solo subscriptores* restringen la audiencia que puede participar en el chat. El primero excluye a aquellos espectadores que no siguen al canal y el segundo solo permitirá participar a suscriptores, a *VIPs*, que son “miembros valiosos de la comunidad de un streamer a los que se les asigna un emblema especial” (Twitch Interactive, Inc., s. f.) y a moderadores. Estos modos son importantes puesto que cuanto menor sea la audiencia participante, más sencillo será moderar el chat y así asegurarse de que se cumplen las normas establecidas.

En cuanto a los moderadores automáticos destacan dos fundamentalmente: a) AutoMod, creado por Twitch, y b) Nightbot, un chat bot desarrollado fuera de la plataforma. Ambos funcionan de manera similar en cuanto a la moderación, aunque Nightbot tiene funciones adicionales (como mensajes de recordatorios que el streamer puede configurar, por ejemplo). Sobre AutoMod, Twitch Interactive, Inc. dice lo siguiente:

AutoMod utiliza algoritmos de procesamiento del lenguaje natural y aprendizaje automático para interceptar mensajes de chat potencialmente inadecuados u ofensivos de manera que el creador del canal o un moderador los pueda revisar antes de que los vean otros espectadores en el chat. Gracias a AutoMod, los creadores pueden establecer sus propias directrices de lenguaje aceptable y cuentan con una moderación ininterrumpida del chat, lo que asegura que tanto ellos como sus comunidades puedan disfrutar de una experiencia más positiva. (Twitch Interactive, Inc., 2023a)

Por otra parte, la automatización de la moderación consiste en establecer términos y emoticonos prohibidos que se censurarán de manera automática. No es común el bloqueo de emoticonos, pero la restricción de ciertas palabras ocurre a menudo y se conoce coloquialmente como *nuke*. Las palabras o frases se pueden añadir a la lista de términos bloqueados en cualquier momento, incluso a lo largo de la retransmisión en directo.

Asimismo, se bloquean los hipervínculos para prevenir contenido no permitido en Twitch como pueden ser páginas ilegales o contenido comprometido que incumpliría las normas de la comunidad de Twitch, como pueden ser links que dirijan a páginas con contenido sexual explícito, datos privados o estafas. Los únicos hipervínculos que se permiten son los clips de otros directos, que son recortes que los espectadores hacen de momentos de la retransmisión en el instante en el que suceden y que pueden compartir tanto en los chats como fuera de la plataforma. Como vemos en la fig. 4, los mensajes que contienen links son sancionados con *timeouts*, es decir, un tiempo en el que el usuario no puede participar en el chat.



**Figura 4. Captura de comentarios sancionados que incluyen links**

La última de las herramientas permite restringir el acceso al chat poniendo requisitos para la participación como puede ser la verificación de la cuenta mediante el número de teléfono o el correo o añadiendo un mínimo de días que el usuario ha seguido al canal.

Igualmente, es posible establecer un retraso del chat con el que, como aparece explicado en Twitch Interactive, Inc., “[se puede] evitar que aparezcan todos los mensajes en el chat durante 2, 4 o 6 segundos. [...] Así, los moderadores tienen tiempo suficiente para eliminar mensajes inapropiados antes de que aparezcan” (2023a).

Por otra parte, para asegurarse de que estas normas se cumplen no solo están las herramientas automáticas mencionadas. Como exponen Seering y Kairam (2023), “[v]olunteer moderators are an increasingly essential component of effective community management across a range of services, such as Facebook, Reddit, Discord, YouTube, and Twitch” [Los moderadores voluntarios son un componente cada vez más esencial de la gestión de comunidades en un gran rango de servicios como Facebook, Reddit, Discord, YouTube y Twitch] (p. 1). En el estudio que realizan estos autores se observa que, mayoritariamente, los moderadores son participantes habituales del chat o tienen una relación personal

con el streamer fuera de Twitch, por lo que se puede intuir que tienen un conocimiento profundo de la comunidad.

Los moderadores cumplen diferentes roles que han sido explicados también en el estudio mencionado (Seering y Kairam, 2023). Los roles son los siguientes: el rol de conversacionista, que participa y socializa con el resto de los espectadores para crear comunidad; el rol de ayudante, cuya tarea es ayudar al streamer y a la comunidad; el rol de ejecutor de justicia, cuya misión es mantener un entorno seguro y castigar los comentarios negativos u ofensivos; y, por último, el observador neutral, que no participa ni interviene si no es necesario.

En un artículo de la página de ayuda de Twitch Interactive, Inc. (s. f.) podemos leer lo siguiente acerca del rol de los moderadores:

Los moderadores ayudan a gestionar el chat de un streamer para garantizar que sea siempre seguro, amistoso y divertido. Para ello, realizan las siguientes acciones:

- Expulsar temporalmente o vetar a usuarios
- Activar los modos de chat lento, solo para suscriptores y solo para seguidores
- Iniciar, administrar y finalizar encuestas [y predicciones]

Seering et al. (2017) estudian los efectos de la moderación (tanto la realizada por voluntarios como la llevada a cabo por las herramientas ya mencionadas) como medida disuasoria en el chat de Twitch y cómo esta puede ayudar a dar forma a una comunidad. Concluyen lo siguiente:

When a particular type of behavior was banned, the frequency of that behavior in the next group of messages decreased. When chat moderation modes were enabled, most types of behavior were unaffected by all three modes but spam decreased in all cases. [Cuando un comportamiento

particular era baneado, la frecuencia de dicho comportamiento en el siguiente grupo de mensajes decrecía. Cuando los modos de moderación del chat eran activados, la mayoría de los comportamientos no se vieron afectados por ninguno de los tres modos, pero el spam disminuyó en todos los casos] (Seering et al., 2017, 123, traducción propia)

La mayoría de las acciones de moderación (recordar las normas, eliminar contenido, banear usuarios...) son visibles para todo el mundo. No obstante, N. Li et al. exponen que “moderation by human mods might also involve invisible activities” [la moderación por parte de los moderadores humanos puede implicar actividades invisibles] (2023, p. 2, traducción propia). Como estudian estos autores, una de estas acciones invisibles a la que recurren los moderadores es ignorar los mensajes tóxicos para evitar que la atención empeore la situación.

Otra cuestión para tener en cuenta sobre las normas de Twitch es que cada streamer establece a su vez sus propias reglas que se añaden a las de la plataforma en su canal. Más adelante en la sección 3.2., hablaremos sobre las normas del canal objeto de estudio de este trabajo fin de máster.

Por último, es importante mencionar que estas reglas se van modificando y, a su vez, se añaden otras nuevas, de forma que no son normas estáticas, sino sujetas a variación de forma casi continuada, por lo que los streamers y los moderadores deberán mantenerse informados.

#### **2.2.4. Comunicación Multimodal en Twitch**

Como sucede también en otras redes sociales, la comunicación que tiene lugar en Twitch es multimodal, no solo por la presencia del video por parte del *streamer*, sino por el uso de emoticonos, emojis y emotes que se combinan con el mensaje escrito para transmitir un determinado contenido. En este sentido, este tipo de contenido resulta importante a la hora de detectar la descortesía en Twitch, ya que

la parte visual puede apoyar la parte escrita para reforzar el mensaje descortés o para restarle agresividad. Si bien estos tres términos (emoticono, emoji y emote) son parecidos inicialmente, y sus funciones se hallan muy próximas, existen algunas diferencias entre ellos y en las consecuencias intencionales de su uso. A continuación, detallamos en qué consiste cada uno de ellos para ofrecer una visión de cuál es su papel en la plataforma objeto de estudio:

#### A) Emoticonos

En primer lugar, hablaremos de los emoticonos. Benatti (2022), expone que “el origen de [los emoticonos] se remonta convencionalmente a 1982, cuando Scott Fahlman combinó los dos puntos, el guión y un corchete redondo para indicar que una declaración era de broma” (p.35).

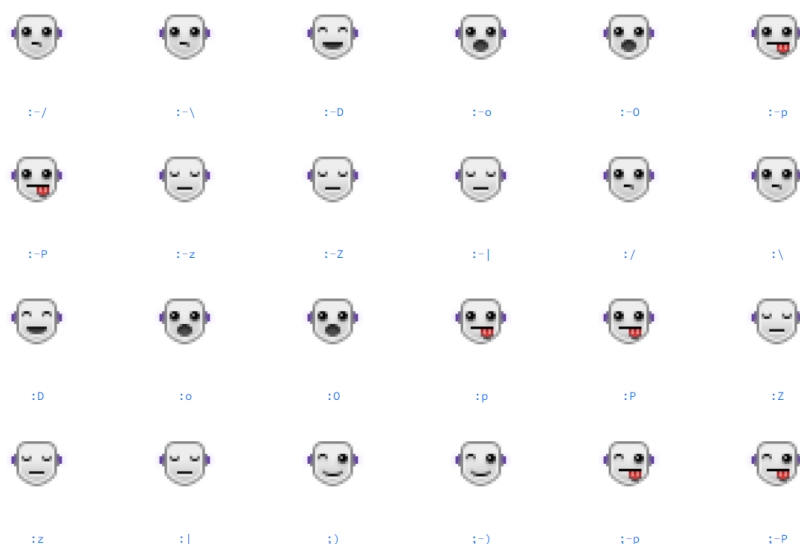
Para este trabajo vamos a definir los emoticonos como la combinación de signos de puntuación, letras o símbolos gráficos para ilustrar la expresión de diferentes emociones como pueden ser la sorpresa (:o), la felicidad (:)) o la risa (XD).

#### B) Emojis

Los emojis, por otra parte, se distinguen de los emoticonos en la forma: mientras que estos últimos estaban formados por elementos gráficos, los emojis son pequeñas imágenes. Además, los emojis no solo representan emociones, sino que podemos encontrar otro tipo de categorías como animales, comida u objetos. En la figura 5 podemos ver algunos ejemplos de emojis.



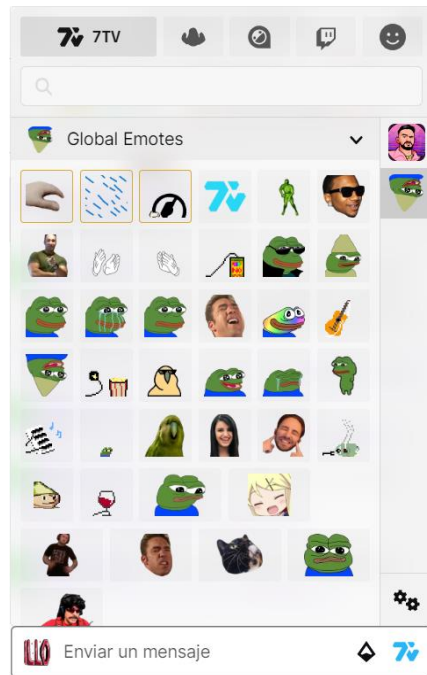




**Figura 6. Emoticonos versión emotes globales de Twitch. Captura sacada de Twitchmetrics (2023)**

Además de los emotes que ofrece Twitch y los personalizados que pertenecen a los diferentes canales, de los cuales veremos ejemplos más adelante, existen varias extensiones que dan la posibilidad de tener disponible un número mayor de emotes. Estas extensiones son BetterTTV y 7TV. En ambas es posible incluir emotes personalizados adicionales que todo el mundo podrá utilizar, aunque al tratarse de extensiones del navegador solo es posible utilizarlas en el ordenador.

Sin embargo, si un espectador no tiene estas extensiones instaladas no visualizará los emotes, sino los nombres que tienen asignados, por lo que solo verá texto. Este problema también se dará si escribimos de manera errónea el nombre del emote, que normalmente ocurre debido a que los identificadores tienen en cuenta mayúsculas y minúsculas. Observamos en la figura 7 los emotes globales que ofrece la extensión 7TV.



**Figura 7. Emotes globales e interfaz de 7TV.**

Cabe mencionar que hay establecidas unas normas y directrices específicas para los emotes que se pueden consultar en la página de ayuda de Twitch (<https://help.twitch.tv/s/article/emote-guidelines?language=es>). Estas normas están en consonancia con las directrices generales de la plataforma ya mencionadas en el apartado 2.2.2

La multimodalidad en Twitch es importante, puesto que los emotes presentan un significado adicional (en otras palabras, influye sobre el texto al que acompaña para añadir un matiz de significado) o independiente (es decir, un emote puede tener un significado propio si se usa de manera aislada) que puede ser descortés. En el estudio de Kim et al. (2022) en el que analizan la toxicidad en comentarios a través de los emotes y afirman lo siguiente: “[e]motes were sometimes used to replace a letter, seek attention, or for emotional expression” [los emotes fueron utilizados para reemplazar una letra, llamar la atención o para expresar una emoción] (p. 1, traducción propia).

### 3. El Streamer objeto de estudio

#### 3.1. Justificación de la Elección de Streamer

En base a los objetivos de este trabajo, y debido a la duración habitual de los videos en directo que se realizan en twitch.tv, para este estudio se ha escogido a un solo *streamer* que pueda representar la actividad que tiene lugar en la plataforma y a la comunidad hispanohablante que forma parte de esta red social.

Teniendo esto en cuenta, se ha elegido al streamer IlloJuan ya que, como se puede observar en la página de estadísticas de Twitch (<https://twitchstats.net/>), se trata del segundo *streamer* español con la mayor cantidad media de espectadores después de Ibai Llanos. La razón por la que no se ha elegido a este último es el tipo de contenido que crea en sus directos ya que no representa lo que se podría considerar el contenido habitual que es posible encontrar en la plataforma y que se quería observar en este trabajo.

En general, los videos en directo que se hacen en Twitch se pueden clasificar en dos grandes secciones de contenido: *Just Chatting*, donde el creador o la creadora de contenido habla e interactúa con su comunidad, y una parte de videojuegos, donde se comparten en directo partidas de diferentes videojuegos. Ibai, además de este tipo de contenido, realiza a menudo eventos en los que no se interactúa con el chat y en los que, además, no solo aparece él sino otros *streamers* u otras personas relevantes actualmente.

El streamer IlloJuan, en cambio, hace un contenido que se puede generalizar al resto de los creadores tanto en lo que respecta a la duración de los directos como en relación con el contenido y, además, es bastante variado en cuanto a elección de videojuegos, por lo que su audiencia es, de la misma manera, heterogénea. Como explican Churchill y Xu (2016), cuando un *streamer* retransmite un juego o una franquicia en directo, su audiencia tiende a estar interesada en juegos similares, por lo que pueden formar parte de los

espectadores no solo aquellos interesados por el juego en cuestión sino aquellos interesados en juegos similares y aquellos que llegaron interesados por videojuegos retransmitidos previamente (a los que se le suma su audiencia habitual).

El streamer objeto de este estudio realiza videos en directo de una duración extensa (sus directos suelen durar entre 6 y 9 horas), hecho que ha permitido seleccionar tan solo un directo para realizar este estudio y poder analizar, no solo las diferentes partes que hay en sus retransmisiones, sino una muestra muy amplia de espectadores que entran y salen a lo largo del directo.

El directo elegido ha sido la retransmisión que se realizó el jueves 27 de abril que comenzó a las 18:35 y terminó cerca de las 4 de la madrugada del día 28 de abril. Puesto que la mayoría de sus retransmisiones en directo siguen un esquema bastante consistente, lo único que cambia realmente en sus directos es el videojuego al que juega. En este caso, en el directo que hemos tomado como base del trabajo, el videojuego es el *The Legend of Zelda: Breath of the Wild*.

Este juego es relevante actualmente debido a la salida del siguiente videojuego de la franquicia y, además, es interesante ya que es un título relativamente antiguo (salió en 2017), por lo que muchos espectadores ya lo han jugado antes y, por tanto, pueden aportar tanto conocimiento sobre el juego como jerga propia de la franquicia, propiciando así la interacción no solo espectador-creador de contenido, sino también entre espectadores. Consideramos que todos estos factores son determinantes y pueden incidir en la presencia de intercambios descorteses durante el directo.

### **3.2. El Streamer Illojuan**

Illojuan es un streamer andaluz que, usualmente, hace directos centrados en los videojuegos (entre los cuales destacan los juegos de aventura, aunque hace un contenido muy variado en cuanto al videojuego elegido). Sin embargo, también

realiza retransmisiones más enfocadas en interactuar con su audiencia, por lo que ha construido una gran comunidad a su alrededor: actualmente, según la página Twitchstats (<https://twitchstats.net/>), cuenta con 3 millones de seguidores y más de 6000 suscriptores.

A continuación, describiremos la estructura de sus directos, pues esta estructura es también determinante a la hora de identificar contenidos descorteses o agresivos en el chat.

Sus directos se suelen dividir en tres partes: la **introducción** al directo, una parte de **Just Chatting** y, por último, la **retransmisión del videojuego**. La primera parte se trata de una introducción que suele durar alrededor de 10 minutos y tiene la función de servir como momento de espera mientras la audiencia va llegando y se va sumando al directo. Como ya hemos explicado anteriormente, la aplicación de Twitch en dispositivos envía una notificación cuando se inicia un video en directo y, además, Illojuan suele utilizar su cuenta de Twitter para avisar sobre la hora de los directos, por lo que esta introducción será lo que se encuentren los espectadores cuando entren al canal.

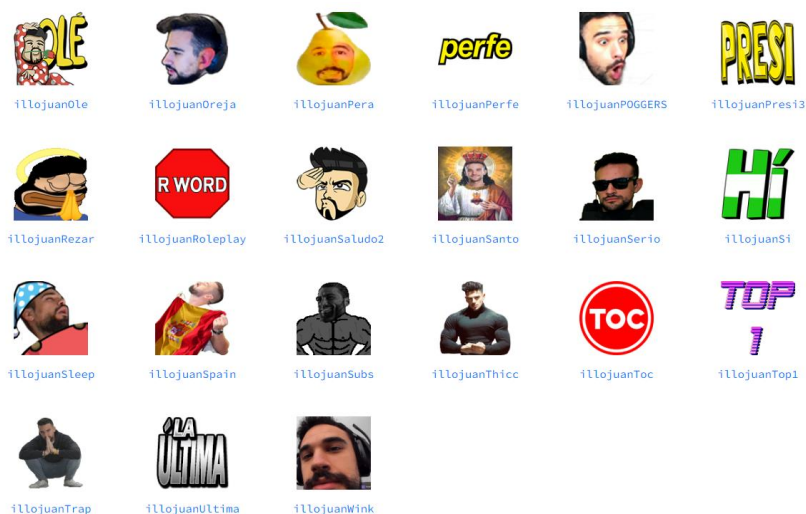
La introducción está caracterizada por el uso de una pantalla de fondo que avisa de que va a empezar el directo próximamente y música que el streamer elige. Illojuan no aparece en esta primera parte de la retransmisión, aunque sí puede interactuar con la audiencia a través del chat o por voz. En esta parte el contenido del chat está caracterizado por un alto uso de emotes que suelen servir por una parte de saludo, y por otra parte como método de participación en momentos en los que todavía no hay un tema definido en el directo.

La segunda parte la hemos titulado como Just Chatting, y se trata de una categoría de contenido en Twitch con la que muchos streamers, incluido Illojuan, comienzan sus directos. En esta categoría el streamer interactúa con su comunidad, habla sobre noticias relacionadas con los videojuegos y sobre temas

de carácter cotidiano y visualiza contenido audiovisual para comentarlo con su audiencia.

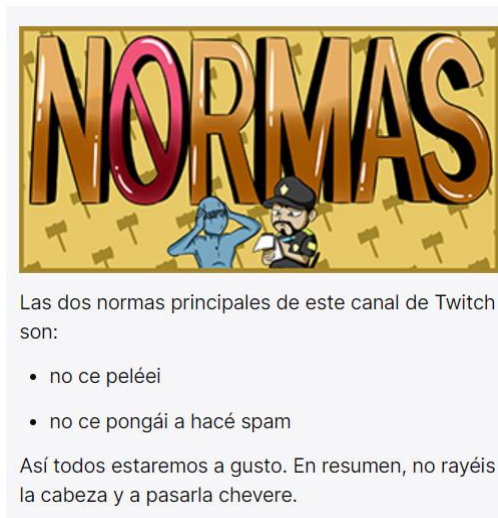
Por último, en la tercera parte, el streamer juega a un videojuego. Illojuan, en concreto, hace directos de un gran número de juegos: unos, normalmente los que giran en torno a una historia, los retransmite durante varios días, o incluso semanas, para poder terminarlos, mientras que de otros hace una cantidad más reducida de directos seguidos o los juega en distintas ocasiones puntuales.

Retomando el tema de los emotes explicado anteriormente, el streamer tiene 65 emotes disponibles solo para todos sus suscriptores y 4 exclusivos para suscriptores de mayor nivel. En la fig. 8 podemos ver algunos de los emotes del canal con sus respectivos identificadores.



**Figura 8. Algunos emotes personalizados de Illojuan. Capturas de Twitchmetrics (2023).**

Como ya se ha avanzado en el apartado 2.2.2. sobre las normas de Twitch, cada canal puede tener unas reglas propias que se pueden leer en la sección “Acerca de” al entrar al canal cuando no hay una retransmisión en directo, o bajo la pantalla del directo cuando el streamer está en vivo. El canal de Illojuan tiene dos normas que podemos leer en la figura 9.



**Figura 9. Normas explícitas del canal de Illojuan**

No obstante, estas son solo las normas que aparecen de manera explícita, pero existen otras normas que están implícitas en el contexto de Twitch y que los usuarios pueden conocer o intuir si tienen conocimiento previo de la plataforma. En el chat de este canal está implementado el Nightbot, un *automod* que además envía recordatorios al chat de vez en cuando y que, cuando los usuarios incumplen alguna de estas normas implícitas, elimina dicho mensaje y menciona al usuario con la razón por la que se ha borrado su comentario. En la figura 10 se pueden ver los mensajes que envía el Nightbot actualmente.

[1:56:48] **Nightbot:** @ [REDACTED] → No links mierders pls [warning]

[1:57:49] **Nightbot:** @ [REDACTED] → RILAX con LOS ZÍMBOLO [warning]

**Figura 10. Mensajes de aviso del Nighbot**

El primer mensaje hace alusión a la eliminación de cualquier link (a excepción de links de clips de Twitch) que se envíe por el chat, mientras que el segundo elimina los comentarios que hacen uso de una gran cantidad de símbolos en general, en ocasiones empleados para crear imágenes que muy a menudo tienden a ser obscenas como es el caso del mensaje que aparece en la figura 11.



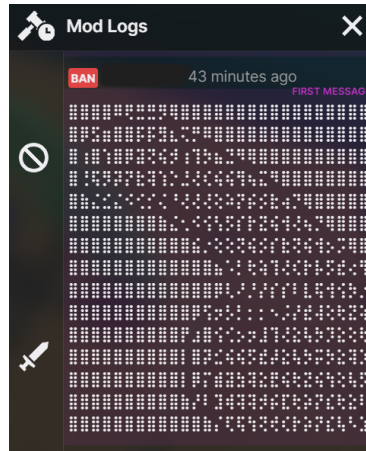


Figura 11. Captura de comentario con símbolos baneado

Existen además otras normas implícitas como no compartir *spoilers*, no hacer *backseat* o no utilizar las mayúsculas de manera abusiva. Las dos primeras son en relación con los videojuegos, ya que la mayoría de los streamers prefiere jugar a su ritmo sin que se desvele lo que va a pasar a continuación. El *backseat* es un término utilizado para referirse a la acción de hacer sugerencias o dar consejos de manera continua al streamer para guiarle en un videojuego. En otras palabras, hacer *backseating* es decirle al streamer lo que debe hacer.

En resumen, en este apartado se ha justificado la elección del objeto de estudio y contextualizado el streamer elegido. Por último, se han explicado tanto la estructura de sus directos como las normas de su canal.

## **4. Metodología**

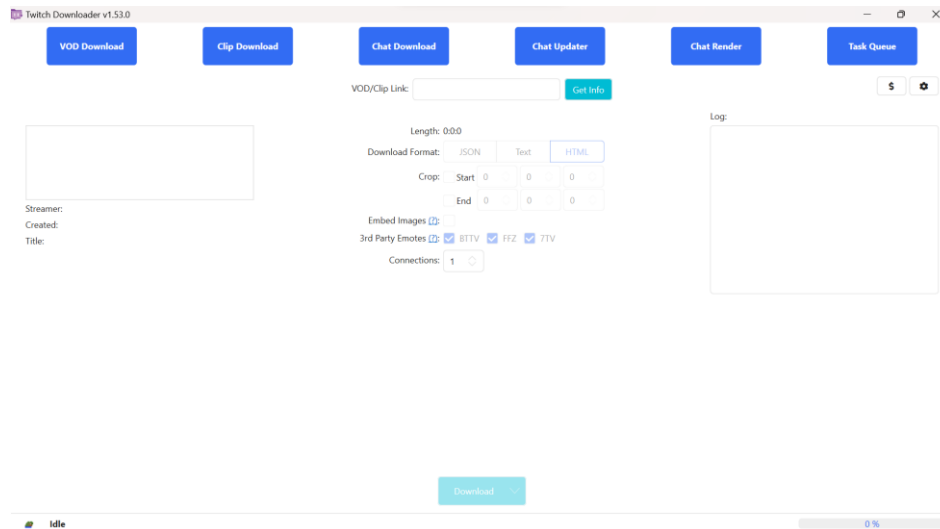
En esta sección se definen los diferentes pasos para recopilar el corpus de análisis, en lo referente a las decisiones tomadas para su compilación. Además, se detallan las herramientas de análisis que hemos usado para su descarga.

Finalmente se presenta la taxonomía o clasificación de estrategias de descortesía identificadas y que han sido obtenidas a partir del análisis del manual del corpus recogido.

### **4.1. Recopilación del Corpus de Análisis y Herramientas de Análisis**

Para la realización de este estudio llevamos a cabo, en primer lugar, observaciones previas del contenido que nos permitieron identificar, en un principio, la existencia de una negatividad que, en muchos, casos era ambigua como observaremos en algunos de los ejemplos mostrados a continuación (véase ejemplo 6). Esta negatividad, que ya estudió Mihailova Mihailova (2019), incluye también aspectos de la descortesía que esperábamos encontrar para los que fue necesario un análisis más exhaustivo de los mensajes del chat.

Para realizar dicho análisis se utilizó la herramienta TwitchDownloader, que permite descargar el chat del directo elegido en los formatos JSON, txt y HTML. Con este último formato, además, se pueden visualizar los emotes. El archivo descargado mediante TwitchDownloader recopila el contenido de los mensajes y una marca de tiempo que permite relacionarlos con el momento de la retransmisión en directo en el que se enviaron. En la figura 12 podemos ver la interfaz de esta herramienta.



**Figura 12. Interfaz de Twitch Downloader**

Para utilizar esta herramienta se hizo uso de la función “chat downloader”. Es necesario tener en cuenta que solo se podrá descargar el chat de un directo que ya haya finalizado al que llamamos VOD (Video on demand).

Como ya se ha explicado, el directo elegido fue el que se realizó el jueves 27 de abril de 2023 desde las 18:35 hasta las 4 de la madrugada del día 28. Para realizar la clasificación del contenido del chat dividimos la retransmisión en tres partes de tres horas cada una, ya que los archivos descargados contenían una gran cantidad de mensajes (en total había alrededor de 160000 comentarios en el chat del directo completo), que son la unidad de análisis de este trabajo.

Esta es una de las principales razones por las que decidimos seleccionar tan solo un directo, pues la gran cantidad de mensajes que obtuvimos era suficiente para realizar el análisis de tipo exploratorio que nos habíamos planteado y que estaba constreñido en cuanto a tiempo y extensión.

Una vez descargados los 160.000 mensajes, procedimos a seleccionar aquellos comentarios que eran más representativos para nuestro objeto de estudio: es decir, aquellos que incluían descortesía y negatividad. Por descortesía

entendemos cualquier comentario que tiene como objetivo atacar o dañar la imagen del interlocutor. Del mismo modo, el concepto de negatividad hace referencia a comentarios con la misma intención. Para ello, tuvimos en cuenta varios criterios: el contexto, la reacción del streamer al leer el chat, en ocasiones de manera explícita, y la reacción de la audiencia a los diferentes mensajes, siempre que fuera posible. Es decir, estos criterios nos permitieron identificar hasta qué punto la propia comunidad percibe los mensajes como descorteses o no respetuosos con las normas establecidas. Esta aproximación forma parte de lo que Watts et al. (2005) definieron como cortesía de primer orden, es decir “the various forms of language structure and usage which allow the members of a socio-cultural group to achieve these goals” [las varias formas en las que el comportamiento cortés es percibido y comentado por los miembros de un grupo socio-cultural para cumplir los objetivos] (pp. 3-4).

Por otra parte, consideramos las normas de Twitch y las normas específicas del canal, tanto las explícitas como las implícitas, a la hora de seleccionar los mensajes para la clasificación. Para realizar esta parte del estudio fue necesario un conocimiento previo, no solo del canal seleccionado, sino de la comunicación en Twitch.

Además, también se observaron los mensajes sancionados haciendo uso de la extensión 7TV, lo que permitió sacar capturas de los mensajes que se recibieron como descorteses o que incumplían alguna de las normas de Twitch o del canal, aunque no se han valorado para el análisis de este trabajo, pues son eliminados permanentemente del chat y no pueden considerarse ejemplos exitosos de descortesía.

Aunque estos mensajes sancionados no permanecen en el chat, algunos son muy parecidos a otros comentarios que no fueron sancionados y, por tanto, sí

podemos encontrar en el chat del VOD (video on demand) y han sido recopilados en el corpus de este trabajo.

#### **4.2. Taxonomía Utilizada Para el Análisis**

Los mensajes extraídos fueron clasificados en una hoja de Excel según las diferentes categorías de estrategias.

Para definir las categorías, como ya hemos mencionado, tomamos la clasificación de Culpeper como punto de partida. Ahora bien, debido a la dificultad de aplicar esta taxonomía a un ámbito como el streaming en Twitch, recurrimos al único estudio encontrado sobre esta plataforma, el trabajo de Mihailova Mihailova (2019). Esta autora establece unas categorías que están pensadas específicamente para la red social que se pretende estudiar en este trabajo. Sin embargo, se han añadido varias categorías adicionales y, además, se han dividido tanto las ya existentes como las nuevas en dos grupos diferenciados: a) **estrategias puramente lingüísticas** (definidas por la forma) ilustradas en la tabla 3, y b) **estrategias de contenido semántico** (agrupadas por los temas a los que aluden) ilustradas en la tabla 4.

Tabla 2. Estrategias de descortesía lingüística utilizadas para la clasificación de mensajes, adaptación de Mihailova Mihailova (2019)

ESTRATEGIAS	CRITERIO
<b>BANTER</b>	El banter recoge bromas o comentarios bruscos que son aparentemente ofensivos y cuya intención es burlarse de los demás, pero que en el fondo son amistosos o bienintencionados.
<b>GRITO/USO DE MAYÚSCULAS</b>	<p>Los criterios que se han seguido para la recopilación de los mensajes en mayúsculas son los siguiente: a) el mensaje completo debe estar en mayúsculas y b) el contexto no justifica el uso de las mayúsculas</p> <p>Se han descartado todos los mensajes escritos parcialmente en mayúsculas, así como aquellos en los que el contexto y el contenido del comentario permitían el uso de las mayúsculas sin que este llegase a considerarse negativo.</p>
<b>INSULTOS/BLASFEMIAS/LENGUAJE EXCLUYENTE</b>	Se recogen en esta categoría los mensajes en los que hay palabras tabúes, palabrotas o lenguaje despectivo. Asimismo, se incluyen aquí mensajes que contengan insultos dirigidos tanto al streamer como a otros espectadores.
<b>IRONÍA/SARCASMO</b>	Se incluyen aquí aquellos mensajes que hagan uso de la ironía o del sarcasmo, pues en muchas ocasiones estas dos estrategias pueden resultar ambiguas y resultar en descortesía.

<b>REGLAS Y NORMAS</b>	En esta categoría se incluyen mensajes cuyo contenido no siempre es inherentemente ofensivo, pero incumple alguna de las normas establecidas de manera explícita o implícita.
<b>SPAM</b>	Se incluyen en esta categoría los mensajes repetidos, aunque diferenciamos entre los mensajes que tienen como intención animar o mostrar entusiasmo y los mensajes con un fin más negativo, siendo de interés para este trabajo solamente los segundos.
<b>TROLLING/COPYPASTA</b>	Esta categoría contiene dos tipos de mensajes diferentes. En primer lugar, el Trolling, estrategia que agrupa aquellos mensajes cuya intención es provocar o confundir al receptor. Por otra parte, el Copypasta, que se trata de la categoría en la que se incluyen mensajes que contienen segmentos de texto extraídos de otro lugar y que en el directo están fuera de contexto.
<b>NEGATIVIDAD MISCELÁNEA</b>	Se recogen aquí aquellos mensajes que no encajaban en el resto de las categorías, pero que presentan negatividad o descortesía.

Tabla 3. Categorías de contenido semántico utilizadas para el análisis, adaptación de Mihailova Mihailova (2019)

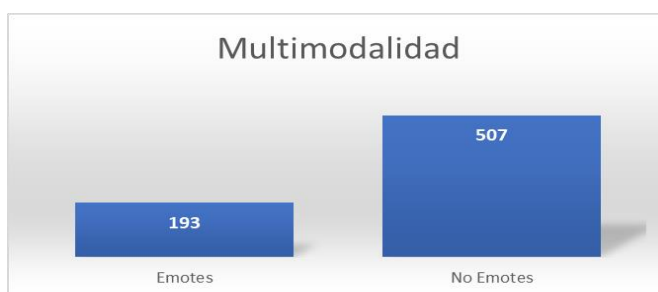
<b>CONTENIDO SEMÁNTICO</b>	<b>CRITERIO</b>
<b>CONOCIMIENTOS Y JERGA DEL JUEGO/SERIE DE JUEGOS ACTUAL</b>	En esta categoría se han incluido aquellos mensajes que contenían referencias o bromas que requerían un conocimiento previo del juego en pantalla o de su jerga para ser entendidos. En algunas ocasiones, este tipo de mensajes resultan confusos para quienes no tienen dicho conocimiento.
<b>OTROS STREAMERS</b>	Los mensajes sobre otros streamers, que requieren un conocimiento más general de la plataforma y de otras comunidades, se han clasificado en este grupo.
<b>REGLAS Y NORMAS</b>	En este grupo se incluyen los mensajes que hablan sobre las normas, tanto las de Twitch como las propias del streamer. Se añaden aquí los mensajes que pretenden conseguir que se cumplan las normas. Estos mensajes pertenecen sobre todo a la estrategia del mismo nombre explicada en la tabla 3.
<b>OTROS JUEGOS Y EVENTOS ACTUALES</b>	Esta categoría agrupa los mensajes que tratan eventos recientes o actuales y los mensajes que hablan de juegos diferentes al que se muestra en pantalla o diferentes al juego que el streamer tiene planeado jugar ese día.



<b>REFERENCIAS A LA HOMOSEXUALIDAD</b>	Aquellos mensajes que incluyen referencias a la homosexualidad y que utilizan palabras consideradas comúnmente como ofensivas se han clasificado en esta categoría.
<b>SALUD Y DISCAPACIDAD</b>	Las referencias a enfermedades, condiciones médicas o discapacidad han sido recogidas en este grupo de contenido semántico.
<b>GÉNERO Y SEXISMO</b>	Se agrupan aquí las alusiones al género y los mensajes sexistas.
<b>RACISMO</b>	Los mensajes que contenían contenido racista se han incluido en este grupo
<b>DESARROLLO DEL STREAM</b>	Los comentarios relacionados con el desarrollo del stream y sus distintas fases se han clasificado dentro de este grupo.
<b>REFERENCIAS SEXUALES</b>	Se agrupan en esta categoría los comentarios que contienen referencias sexuales

La metodología utilizada para el análisis combina métodos cuantitativos con cualitativos para superar los límites que conlleva su aplicación en solitario. Es decir, después de seleccionar 700 respuestas, estas fueron codificadas manualmente y clasificadas según la estrategia lingüística a la que pertenecían y, posteriormente, según su contenido semántico, si este era relevante según las categorías explicadas en la tabla 4. Por último, se calcularon los porcentajes de frecuencia de cada una de las estrategias para obtener los datos cuantitativos.

En cuanto a la modalidad, y teniendo en cuenta las limitaciones de un trabajo de estas características, se etiquetaron los mensajes en función de si contenían emotes, emoticonos o emojis o no. A continuación, se hicieron observaciones sobre la función de estas imágenes y, en algunos casos, sobre su relación con el texto al que acompañaban para delimitar su función en la transmisión de descortesía. En el gráfico 1 a continuación, vemos el recuento de mensajes con y sin emotes que fueron recogidos: un 72% de comentarios no utilizaban emotes (n=507), mientras que un 28% (n=193) sí lo hicieron. Es posible concluir que la mayoría de las intervenciones fueron de tipo verbal exclusivamente.

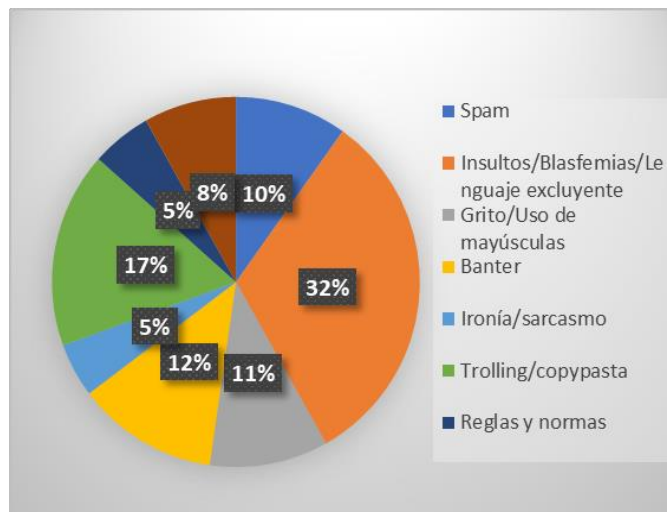


**Gráfico 1. Recuento del uso de emotes**

## 5. Análisis y Resultados

En este apartado explicaremos los datos más relevantes observados en las distintas categorías y presentaremos los resultados del análisis tanto cualitativo como cuantitativo.

Como se observa en el gráfico 2, y de forma global, la estrategia de descortesía más recurrente es *insultos/blasfemias/lenguaje excluyente* que aparece representada en naranja en el gráfico y que constituye un 32% del total de los mensajes. Esta estrategia va seguida en cuanto a frecuencia por *trolling/copypasta* (en verde claro) con un 17% del total y *banter* (en amarillo) con un 12%. Las estrategias con un menor porcentaje de frecuencia son las de *spam* (5%), y la de *ironía/sarcasmo* (5%).



**Gráfico 2. Estrategias encontradas en el análisis.**

A continuación, analizaremos cada categoría exhaustivamente con sus correspondientes ejemplos comentados y analizados de forma cualitativa. En dichos ejemplos se reproducen literalmente los mensajes del chat original, por lo que habrá faltas de ortografía y alguna otra característica propia del lenguaje oral en Twitch. Ahora bien, hemos decidido mantenerlos para ser fieles al original.

Siguiendo las consideraciones y dictámenes éticos más recientes en el ámbito de la pragmática y de las redes sociales recogidas en Locher y Bolander (2019) y D'Arcy y Young (2012) hemos eliminado la referencia a los usuarios en los comentarios ejemplificados.

## **5.1. Estrategias para la Codificación de la Descortesía**

### **5.1.1. Banter**

El banter<sup>1</sup>, que podemos definir como insultos humorísticos, se engloba en la categoría de descortesía fingida o *mock impoliteness*. Esta categoría engloba insultos cuyo fin es crear grupo con los integrantes de un grupo o comunidad.

Como se explica en Mihailova Mihailova (2019), aunque el banter es, en principio, amistoso y no tiene una intención negativa por definición, el problema recae en que es complicado distinguir entre banter y aquellos comentarios que realmente tienen intenciones hostiles o negativas. Se debe a esta ambigüedad el hecho de que sea sencillo malinterpretar un mensaje de banter como un mensaje ofensivo. Tras el análisis de los ejemplos recopilados, hemos identificado dos tipos de banter distintos en este análisis: el que va dirigido al streamer (comunidad-streamer) y el que va dirigido a la comunidad (comunidad-comunidad).

El banter que se realiza en la interacción comunidad-streamer suele incluir insultos que, normalmente, no se perciben como ofensivos por la comunidad. Este banter tiene una función humorística y se realiza con el fin de crear un ambiente de camaradería que acerca al streamer a sus espectadores: se trataría de una estrategia de afiliación o de creación de grupo (véase Bernal, 2008 para un estudio de los insultos con esta finalidad). Se recalca también que no solo son los espectadores los que utilizan esta estrategia: como se observa en los ejemplos 1 y

---

<sup>1</sup> Utilizaremos el término en inglés puesto que es más conocido.

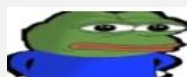
2, el streamer es el que inicia el banter, estrategia que se puede percibir no solo a través de lo que dice (ejemplo 1), sino también a través del tono y del gesto que realiza al responder (ejemplo 2).

#### Ejemplo 1. Banter iniciado por el streamer

*El streamer quiere cambiar corazones de vida a cambio de rupias (la moneda del juego) hasta quedarse con el mínimo de corazones posible.*

**Streamer: Ahora vamos a tener otra vez tres corazones, ¿vale? Porque yo no soy un puto cagao', a ver si me entiendes. Puto cagao serás tú en tu puta casa tranquilito viendo un directo como los frikis. Yo no soy un puto cagao'. Yo no quiero trece corazones, catorce. Yo quiero tres... Bueno cuatro, porque ya no puedo tener más aguante.**

Usuario 1: **Cagao**



Usuario 2: a mi me respetas

Usuario 3: **CAGAO**

Usuario 4: **no insultes maricona**

#### Ejemplo 2. Banter a través de los gestos iniciado por el streamer

*El streamer está hablando de Rosario, una ciudad de Argentina.*

Usuario 1: No illojuan, allí es otra movida, a ti te quitan las zapatillas en pleno día

**Streamer: “Allí es otra movida, te quitan las zapatillas en pleno día”. (Illojuan se acerca a la cámara levantando el dedo índice) ¡Los tenis! Illo pues si te quitan *la esto*, llévate unas chanclas de repuesto en una bolsa, es que también vosotros ¿qué pasa tío? No... No pensáis cojones.**

Usuario 2: Los volleyball no te jode

Usuario 3: Tenis toda la vida

Usuario 4: zapatillas tonto asúmelo

Usuario 5: TENIS



Usuario 6: Si lo llamas TENIS tus padres son hermanos

Las respuestas, en este caso, incluyen ironía (usuario 2 en el ejemplo 2), insulto directo (usuario 4 en los ejemplos 1 y 2), uso de emotes (usuario 5 en el ejemplo 2, que utiliza el emote KEK para representar que se está riendo de lo que ha dicho el streamer, posiblemente a modo de burla) y un insulto implícito (usuario 6 en el ejemplo 2).

Los insultos directos de manera explícita que aparecen en el banter entre streamer y espectador, sobre todo cuando es el streamer el que empieza esta interacción, no se consideran violentos ni se ven como una ruptura de las normas. Es el caso del ejemplo 3. Se trata de insultos humorísticos para crear solidaridad con el resto de los participantes de la comunidad (véase Culpeper, 2011; Haugh y Bousfield, 2012 para interpretaciones similares)

### Ejemplo 3. Banter con insultos directos

*El streamer enseña un vídeo que acaba con el videoclip de la canción Never Gonna You Up<sup>2</sup>*

**Streamer: ¡Toma! ¡Te la has comido! (el streamer enseña el dedo corazón**


---

<sup>2</sup> Esto forma parte de una broma generalizada en internet llamada *Rick Roll* que consiste en meter, de manera inesperada, la canción Never Gonna Give You Up de Rick Astley en un link o dentro de otro vídeo en el que se espera ver otro contenido diferente a dicha canción.


### a la cámara)

Usuario 1: hijodeputa

Usuario 4: tu puta madre

Usuario 5:  HIJO PUTAAAA

Usuario 6: hijo de puta

Usuario 7: 

Usuario 8: CABRON

En ocasiones, este banter viene dado a través de los emotes. Es posible que, mediante los emotes, el banter sea más claro y fácil de separar de un insulto o burla ya que su interpretación puede resultar más amistosa y suavizar el mensaje incluso en caso de gestos ofensivos como el que aparece en el mensaje del usuario 7 en el ejemplo 3. Además, los emotes que aparecen son o bien añadidos por el propio streamer, o bien por los moderadores, por lo que se puede asumir que cumplen con las normas de Twitch y del canal.

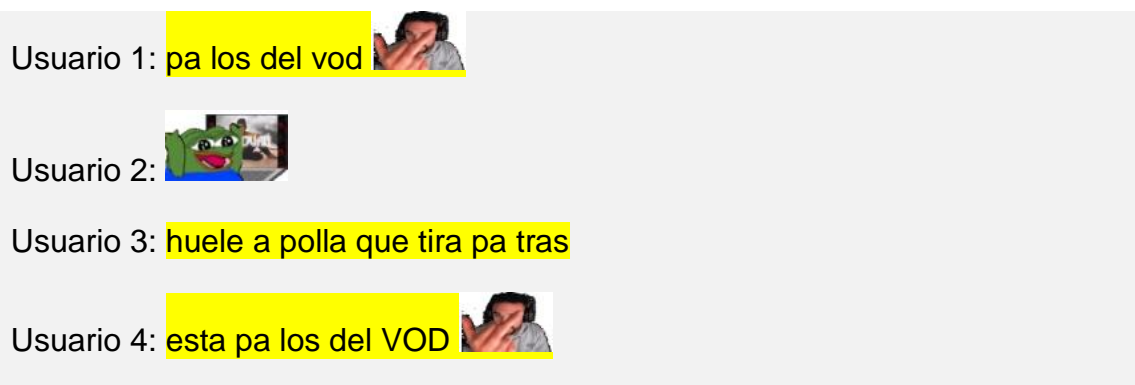
El banter que se realiza entre los usuarios de la comunidad tiene la función de crear grupo a través del uso de la descortesía que Culpeper (2011) clasifica como descortesía afectiva. En muchas ocasiones este tipo de banter se da entre usuarios que se conocen entre sí, aunque al realizar este análisis es imposible saberlo con seguridad. No obstante, se puede mencionar el caso del banter con los moderadores del chat a los que sí se conoce y con los que existe una relación similar a la de espectador-streamer en cuanto a la cercanía pues suelen participar de manera habitual en la comunidad.

En el ejemplo 4 más abajo vemos el caso del banter dentro de la comunidad que ocurre al inicio del stream. Una característica de esta parte de la retransmisión es la presencia de usuarios en el chat desde casi el segundo 0. Esto se debe a que el chat de Twitch está disponible incluso cuando no se ha iniciado una retransmisión y, por tanto, se ha creado la comunidad de los llamados *offliners*, formada por usuarios que participan en el chat cuando no hay ningún vídeo en directo. Una vez se inicia el directo, los usuarios que ya estaban participando en el chat pasan inmediatamente al chat online. A estas personas hace referencia el usuario 3 del siguiente ejemplo.

Como ya se ha mencionado anteriormente, el directo queda disponible en el canal de Twitch como un VOD. Es a los espectadores del VOD a los que se dirigen los usuarios 1 y 4 del ejemplo 4, que no podrán responder, pero sí podrán leer estos mensajes. Este es uno de los pocos ejemplos que se encuentran en este análisis de descortesía asíncrona, pues van dirigidos a los espectadores futuros.

#### **Ejemplo 4. Banter dentro de la comunidad**

*El directo está en su etapa de inicio, el streamer todavía no está presente.*



En los ejemplos 3 y 4, mencionados anteriormente, parece más sencillo distinguir el tono de humor, aunque se identifican otros ejemplos de banter que



podrían resultar más ofensivos por los insultos o por su contenido semántico. En el ejemplo 5 se observan comentarios como los de los usuarios 1, 2 y 5, que se han incluido en la categoría semántica de *Racismo*, y el comentario del usuario 3 de la categoría de *Salud y discapacidad* (categorías ilustradas en la tabla 4 en el apartado 4.2.). Se considera que estos dos temas tienen un nivel de sensibilidad alta, por lo que es posible que puedan causar ofensa, aunque esa no sea la intención de la persona que los escribe.

**Ejemplo 5. Banter con contenido semántico de las categorías racismo y salud y discapacidad**

*El streamer comienza la segunda parte del directo (Just Chatting) y enciende su cámara*

**Streamer: me he quemao' antes de que lo digáis. Efectivamente, me he quemao'. Hoy. Me he quedao' dormido vastísimo, bueno vastísimo tampoco porque ha sido una hora *na* más, pero... *Mu hardcore* la verdad... Liada, *liadita* por mi parte porque no veas, estoy hecho una mierda, de verdad, me pica *to* y me va a dar algo en el cuerpo porque esto es malísimo *pa* la salud.**

Usuario 1: **Juan eres chileno?**

Usuario 2: **con ese color de piel solo me queda preguntarte una cosa: cual es la relacion de marruecos y el psoe**

Usuario 3: **te jode, cáncer de piel en na** 

Usuario 4: bien, pero bien jodido

Usuario 5: **¿Y ese latino? Yo solo quiero ver caucacicos racistas y xenófobos**





La lectura detallada de los ejemplos nos hace concluir que el banter es una categoría complicada de clasificar debido a la ambigüedad de su contenido ya que según la percepción del receptor puede considerarse como banter o como insulto. Para este análisis se ha tenido en cuenta la dinámica de la comunidad de este streamer, así como posibles respuestas que indicasen cómo se habían recibido los comentarios. Un ejemplo de la muestra de esta ambigüedad es el ejemplo 6 que se observa a continuación en el que interviene un moderador del canal para aclarar el malentendido: el usuario 2 interpreta el mensaje del usuario 1 como negativo (quizás porque no ha comprendido que se trata de una broma interna del canal o porque considera dicha broma muy repetitiva) y menciona a un moderador para que vea el comentario y lo sancione, pero el moderador interpreta el primer mensaje como banter. Este tipo de intervenciones, en la línea de los estudios de primer orden sobre (des)cortesía es clave en los intercambios que tienen lugar en Twitch, pues la interpretación será altamente dependiente del contexto, pero también del interlocutor o interlocutores entre los que suceda.


#### **Ejemplo 6. Situación de banter ambigua aclarada por un moderador**

*El videojuego que se va a retransmitir ese día es para la consola Nintendo switch, pero el streamer lo juega en el ordenador con un emulador.*

Usuario 1: **Paga a nintendo moroso, que es eso de darles publicidad con mejor calidad, que vergüenza illo**

Usuario 2: @Usuario-1, @Moderador

Usuario 2: @Usuario-1, @Moderador  mira   

**Moderador: @Usuario-2, es cachondeo tranqui** 

### **5.1.2. Grito y/o Uso de Mayúsculas**

Aunque no aparece escrito de manera explícita en las normas, el abuso de las mayúsculas en internet es el equivalente al grito en la lengua hablada y, en general, se trata de un comportamiento mayormente negativo (véase Enli, 2017; Del-Saz Rubio, 2023). Sin embargo, existen algunos casos en los que el uso de mayúsculas no solo no es negativo, sino que es comprensible y aceptado: el ejemplo más claro de esto es la risa como ocurre en ocasiones también fuera de Twitch en otras redes sociales.

Las mayúsculas se utilizan, sobre todo, para dar más intensidad al mensaje o para llamar la atención del streamer. En ocasiones estos mensajes pueden verse como negativos por distintas razones. En el ejemplo 7 podemos ver que el usuario 2 utiliza las mayúsculas para insultar, es decir, una vez que se introduce el término porteño, se usan mayúsculas para insultarlos con la palabra MIERDAAA; mientras que el usuario 3 las utiliza para agrandar lo que acaba de decir el streamer y se trata más bien de refuerzo de la información y ratificar el enfrentamiento entre los dos grupos.

#### **Ejemplo 7. Comentarios en mayúsculas que muestran negatividad**

*El streamer está hablando sobre Argentina y Uruguay.*

Usuario 1: los uruguayos amamos argentina pero odiamos a los porteños porque ellos nos odian a nosotros @IlloJuan

**Streamer: “Los uruguayos amamos Argentina, pero odiamos a los porteños porque ellos nos odian a nosotros”. Hermano, si os queréis pelear os peleáis, a mí me dejáis en paz, ¿vale? Me dejáis en paz, a mí no me vengáis con cosas porque yo no tengo ni puta idea de lo que estás hablando. Pelearse lo que queráis... Ok. Pero... ¿qué coño es un porteño?**

Usuario 2: PORTEÑIS DE MIERDAAAA

Usuario 3: GUERRAAAA

El ejemplo 8 ocurre en la tercera parte del directo en la que el streamer está jugando al videojuego. Este es otro de los casos en que más aparecen las mayúsculas: los espectadores intentan ayudar al streamer a progresar en el juego diciéndole lo que debe hacer y, para llamar su atención, usan las mayúsculas. Este tipo de uso, además de ser negativo por el mero uso de las mayúsculas, lo es también porque incumple la norma implícita del canal de no dar información, consejos u órdenes de cómo jugar, lo que se conoce como *backseating*. En este sentido, se desobedece una norma no explícita, lo que provoca un efecto negativo que se potencia con el uso de la mayúscula.



#### **Ejemplo 8. Mensajes en mayúsculas sobre el juego en pantalla**


*El streamer está luchando contra un enemigo en el juego.*

Usuario 1: CON EL TRIDENTE NO

Usuario 2: Asi le hice a mi prima

Usuario 3: EL ARMA DE MIPHA JUANITO

Usuario 4: dale wan dale  dale wan dale  dale wan dale 

dale wan dale 

Usuario 6: ESA LANZA NOOO

Cabe decir que ninguno de estos comentarios fue sancionado de ninguna manera, por lo que, o bien fueron ignorados como método de moderación ya mencionado en el apartado 2.2.3., o bien no se recibieron de manera negativa.

Por otra parte, existen emotes que representan el grito y que, a veces, se combinan con mensajes en mayúsculas. De hecho, el identificador de dichos emotes se escribe en mayúscula. En el ejemplo 9 se puede observar este uso que, además, imita la actitud del streamer en ese momento, bien a modo de burla o como forma de expresar que sienten lo mismo que él. En este segmento podemos ver los emotes SCHIZO (usuarios 6, 10 y 12), HELP (usuario 9) y DESPIERTA (usuario 13), que se usan para mostrar desesperación o hartazgo ante la situación.

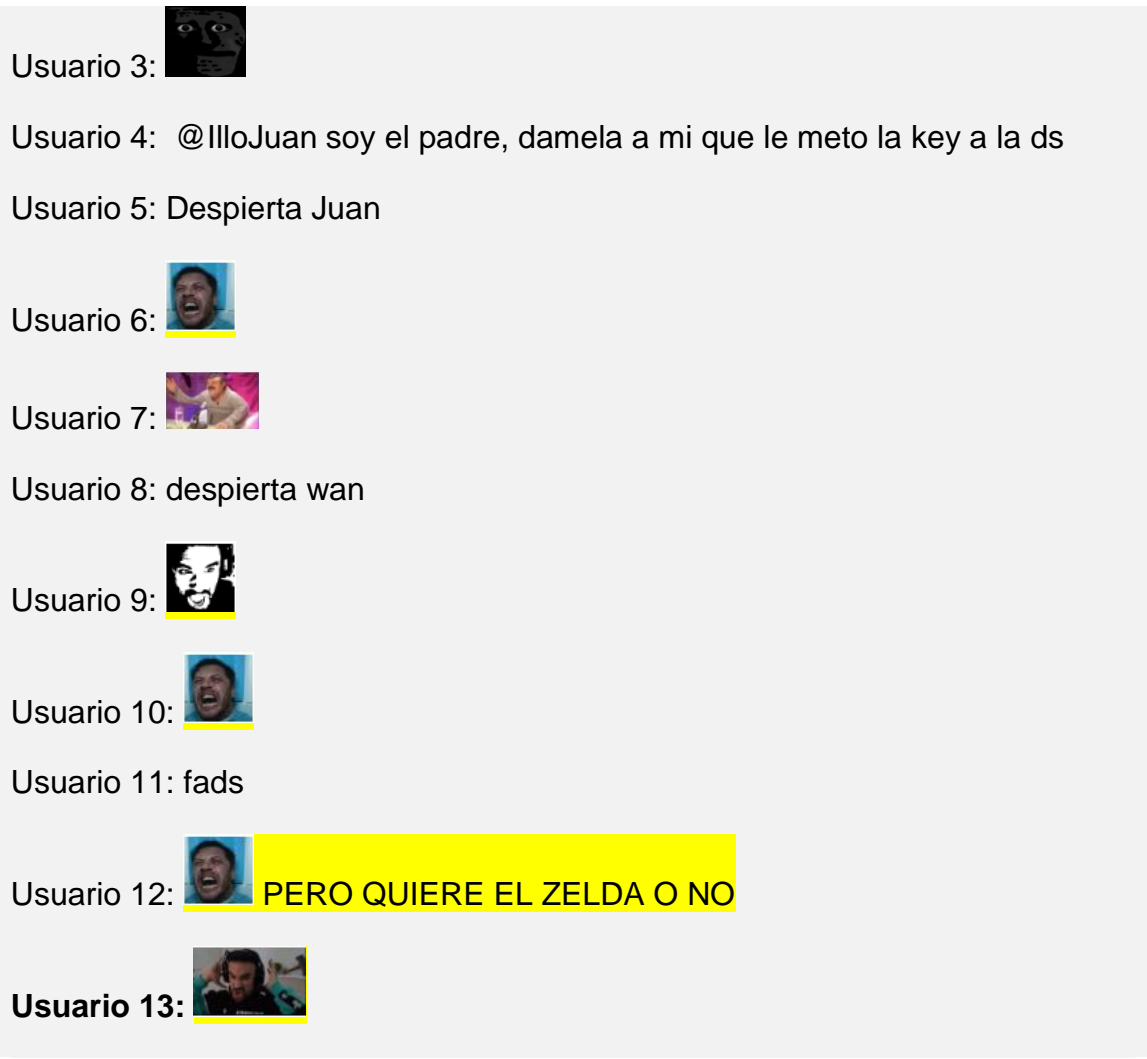
#### **Ejemplo 9. El grito a través de los emotes y las mayúsculas**

*El streamer está sorteando varias copias del juego The Legend of Zelda: Breath of the Wild y los ganadores piden que se lo de a otro porque ya tienen el juego o no tienen la consola. Lleva 20 minutos de sorteo.*

**Streamer: usuario-ganador... Este tiene la switch, que tiene aquí un Charizar. Usuario-ganador, ¿quieres el Zelda Breath of the Wild? Illo, lo que me estoy rayando con la música de la Luna Carmesí no tiene nombre. Lo que me estoy rayando, tío. Es que además es una música hiper curseada, tío. Es como que voy a empezar a escuchar voces, me van a dar ganas de bombardear Tordesillas de un momento a otro, es como una paranoia de canción, ¿no?**

Usuario 1: Estas perdiendo la cordura juan?

Usuario 2: @IlloJuan damelo ami soy rickyedit te lo juro mira yeye princesita marranonga



### **5.1.3. Insultos, Blasfemias y Lenguaje Excluyente**

Los insultos, el lenguaje excluyente y las palabras tabú aparecen muy a menudo en los mensajes del chat: se trata de la estrategia más utilizada, con 224 comentarios extraídos, es decir, un 32% de los mensajes analizados. Puesto que se trata de una categoría muy amplia, se dividirá en dos bloques para facilitar su análisis: el insulto y el lenguaje malsonante.

En primer lugar, el insulto es una estrategia que se utiliza a menudo en el lenguaje coloquial. Brenes Peña (2007) explica que “los insultos pueden utilizarse, entre los jóvenes hablantes españoles, como signo de unión e identificación de los miembros de su mismo grupo social” (p. 208). Si bien es cierto que no todos los espectadores son españoles, podemos generalizar en este caso, pues el streamer objeto de estudio entorno al que se forma la comunidad sí es español. No obstante, los insultos también son utilizados como signo de diferenciación y forma de exclusión de otras comunidades o grupos.

Entre los insultos en los mensajes que se han clasificado dentro de esta categoría, se observan tanto insultos directos como indirectos siguiendo la clasificación de Rodríguez y Brenes Peñas (2022).

En el ejemplo 10 más adelante se puede observar cómo, a través del insulto, la comunidad se distancia de otro grupo que, en este caso, son los jugadores del videojuego Genshin Impact, un ARPG (action role-playing game) de mundo abierto con gráficos de anime. Los insultos aquí utilizados son varios. Encontramos, en primer lugar, *otaku*, que sería un insulto directo puesto que se trata de una palabra utilizada de manera despectiva para aquellas personas a las que les gusta el anime. Se utilizan además dos insultos indirectos con implicaciones negativas: por una parte, el Usuario 1 insulta indirectamente haciendo una referencia sexual que está implícita en el comentario que remite a la masturbación; por otra parte, encontramos las insinuaciones de que aquellos a quienes llaman *otakus* que juegan al Genshin Impact huelen mal en los mensajes enviados por los usuarios 2, 3, 4 y 5, los cuales manifiestan esto de forma más explícita.

Asimismo, con el comentario que hace el propio streamer se consolida este distanciamiento que se buscaba a través de los insultos pues este declara que los fans de Genshin no tienen “ni puta idea”. El usuario 6 busca una confirmación más directa por parte del streamer insultando al juego en sí.

### Ejemplo 10. Insultos excluyentes directos e indirectos

*El streamer lee un mensaje del chat que dice que el sistema de combate del genshin es el mejor. El streamer dice que “se huele el baiteo<sup>3</sup>”.*

Usuario 1: el combate de genshin le gusta a los otakus porque se puede jugar con una mano

Usuario 2: huele a otaku

Usuario 3: Como no va a oler. si juega al genshin

Usuario 4: Huele a cebolla?, A no, es el fan de Genshin Impact

Usuario 5: le gusta el genshin, normal que huela

**Streamer: “El combate de genshin le gusta a los otakus porque se puede jugar con una mano” ... Yo ya he dicho lo que tenía que decir sobre el Genshin no voy a decir absolutamente nada más, mi punto está claro y es lo que hay, a mí la gente que compara el Zelda con el Genshin sinceramente no tiene ni puta idea.**

Usuario 6: Genshin es mierda, solo dilo juan

En los ejemplos 11 y 12 más abajo se puede ver cómo un insulto es utilizado para referirse al streamer y, de esta manera, crear un ambiente de cercanía con los participantes. No se trata de banter ya que, al contrario que los mensajes incluidos en esa categoría, este no se ve justificado por el contexto, es decir, no es el streamer quién lo inicia y no se recibe una respuesta. No obstante, el foco del comentario está en el contenido del mensaje, dejando el insulto como

---

<sup>3</sup> *Baiteo* quiere decir trampa. En este caso es sinónimo de *trolling* ya que se refiere a un mensaje que tenía la intención de provocar una reacción.



un apelativo sin mayor importancia. Los dos insultos más utilizados como apelativo son cabrón (ejemplo 11) e hijo de puta (ejemplo 12).

**Ejemplo 11. Insulto como apelativo**

*Suena música de fondo y se ve la pantalla de espera de la introducción del directo.*

Usuario 1: illojuan cabron ahora ya no solo emulas; sino que pones canciones echas por IA

**Ejemplo 12. Insulto como apelativo**

*El personaje del juego va en barco y saca un cofre del fondo del lago.*

**Streamer: sube, sube. Ay que se me hunde el barco. Joder cómo llueve ¿no?**

Usuario 1: hijo de puta que se va a hundir el barco

Por otra parte, el lenguaje malsonante es muy recurrente en el chat de Twitch debido al contexto informal. Este lenguaje en ocasiones puede percibirse como agresivo tanto por las palabras tabú utilizadas como por el contenido semántico, donde destacan las referencias sexuales a genitales o al acto sexual.

En el ejemplo 13 se identifica el uso de palabras tabú como reacción a un vídeo que aparece en el directo. En este caso, se hacen referencias a la pornografía de manera directa (usuario 1 y usuario 6) y de manera indirecta (usuario 4 y usuario 12).

**Ejemplo 13. Lenguaje malsonante como reacción al directo**

*Un moderador envía un vídeo de un videojuego al streamer, que lo comparte en la pantalla del directo. Se trata de un juego de realidad virtual en el que se*

ve en primera persona al personaje hablando con una mujer en una sala.

Usuario 1: esto es porno pero heavy


Usuario 2: HUUH


Usuario 3: HUH

Usuario 4: yo me suelo saltar esto

Usuario 5: HUH

Usuario 6: se parece a una porno que vi ayer

Usuario 7: 

Usuario 8: 

Usuario 9:??

Usuario 10: HUH

Usuario 11: 

Usuario 12: esta parte me la salto normalmente

A continuación, en el ejemplo 14, se observa el uso del lenguaje agresivo como forma de llamar la atención sobre el mensaje. Estos comentarios, además, han sido clasificados dentro de la categoría semántica *Desarrollo del Stream* ya que hablan sobre el transcurso del directo, en este caso cuestionándolo y pidiendo que se pase a la siguiente parte, el videojuego.

**Ejemplo 14. Insulto y lenguaje malsonante utilizado para hablar del desarrollo del stream**

*El streamer está viendo un vídeo de otro videojuego y hablando. Han pasado*

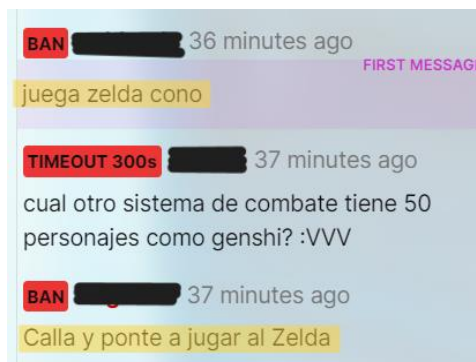
*casi tres horas de directo en la parte de Just Chatting.*

Usuario 1: 3 horas de just chatting esto q coño es

Usuario 2: Alguien le dice al friki este que juegue ya(

Usuario 3: juan llevas 3 horas hablando juega ya al zelda coño

Algunos mensajes de este tipo, como se muestra ver en la fig. 13, fueron castigados con la mayor de las sanciones (el baneo) debido al tono de orden agresiva que podemos observar en ellos; en el primero, además, también encontramos lenguaje malsonante.



**Figura 13. Captura de comentarios sancionados sobre el desarrollo del stream**

No están claras las razones por las que unos mensajes sí fueron eliminados, y no solo eso, sino que se baneó a los usuarios que los enviaron, y otros comentarios de este estilo no recibieron el mismo trato. Tal vez, podemos atribuir esta irregularidad a la gran cantidad de mensajes que dificultan la lectura y la moderación del chat.

Por último, cabe destacar el uso de emotes para reforzar este tipo de lenguaje agresivo y malsonante. Existen varios emotes que lo representan en su totalidad sin necesidad de acompañar a un texto; los más representativos son THISS (ejemplo 15) y fokiu (en el ejemplo 16 utilizado por el usuario 3). Como se puede

observar, estos emotes representan acciones y gestos considerados ofensivos y agresivos donde un personaje se toca sus partes íntimas y donde otro hace la peineta.

En el ejemplo 15, el emote acompaña al texto del mensaje y su función es añadir agresividad, puesto que el texto no resulta ofensivo por sí mismo, aunque dirige el significado del emote hacia un grupo específico (“los tiktokers”). Por otra parte, en el ejemplo 16, se observa el uso del emote fokiu (usuario 3) de manera aislada, es decir, no acompaña a un texto. Muchos de los emotes tienen un significado completo por sí mismos, aunque hay otros que se utilizan como refuerzo del mensaje como ocurre en el comentario enviado por el usuario 5 del ejemplo 16 donde se invita a recuperar que el participante está enfadado.

#### **Ejemplo 15. Lenguaje malsonante a través de emotes: el emote THISS**

*Para poder enviar un audio que se escuche en alto, los espectadores deben canjear puntos del canal que se consiguen viendo directos. El precio eran **500 mil puntos**.*

**Streamer: “No es que tengo veinte mil na’ más” pero coño si es que has empezao’ a verme hace na’, es normal que tengas veinte mil, espérate. Lo que no puede ser es que tú te quieras ver en todos lados. El chaval que lleva aquí desde enero porque me ha visto en un clip de TikTok quiere participar en las cosas de los chavales que llevan aquí desde 2019. No cabrón, ¿sabes?**

Usuario 1: **Para los tiktokers**




#### **Ejemplo 16. Lenguaje malsonante a través de emotes: fokiu y ReallyMad**

*El streamer sube el precio para canjear audios de 350 mil puntos a 500 mil.*


Usuario 1: subidito

**Streamer: “subidito” llo no me veáis tanto, cabrones.**

Usuario 2: Se le subió

Usuario 3: 

Usuario 4: Ya te digo que va a ser igual

Usuario 5:  **JOPUTA**

En este apartado hemos analizado mensajes que contenían insultos que se utilizan, por una parte, para separar la comunidad de otros grupos, es decir, son insultos excluyentes. Por otra parte, se observan insultos como apelativos que tienen la función de crear una relación más cercana entre espectadores o entre la comunidad y el streamer. Ambos usos están propiciados por el lenguaje informal utilizado en Twitch, que también aporta el uso de lenguaje malsonante. Por último, se ha observado el uso de emotes para acompañar a este tipo de lenguaje y reforzar el mensaje que se transmite o para sustituirlo por completo, es decir, para comunicar visualmente algo agresivo sin necesidad de mensaje verbal.

#### **5.1.4. Ironía y Sarcasmo**

Como podemos observar en la tabla 5, la ironía y el sarcasmo tienen rasgos prototípicos que diferencian ambos conceptos. No obstante, se han clasificado conjuntamente aquellos mensajes que contenían ironía y sarcasmo, pues son dos fenómenos similares y difíciles de distinguir sin conocer la intención del hablante.

**Tabla 4. Diferencias entre Ironía y Sarcasmo, extraído de Fernández Jaén (2009).**

	<b>IRONÍA</b>	<b>SARCASMO</b>

<b>Oposición entre lo que el hablante dice y lo que quiere decir</b>	Sí	No
<b>Influencia de la experiencia y del conocimiento compartido</b>	Sí	Sí
<b>Actitud crítica encubierta</b>	Sí	No
<b>Representación intencionada y explícita</b>	No	No
<b>Objeto o blanco de la actitud del hablante</b>	Sí	Sí
<b>Presencia de humor</b>	Sí	No
<b>Presencia de hostilidad</b>	No	Sí

En el ejemplo 17 se observa el uso de la ironía o el sarcasmo como respuesta a un comentario previo de otro espectador, es decir, aparece la ironía y/o el sarcasmo en las interacciones entre los participantes del chat. Para ofrecer un contexto más claro, es relevante tener en cuenta que la respuesta a la pregunta del usuario 1 es un *no*, pero tanto el usuario 2 como el usuario 3 responden con lo contrario.

En este caso, aunque las respuestas de los usuarios 2 y 3 son similares, se observan matices diferentes. En primer lugar, la respuesta del usuario 2 añade una especie de pregunta retórica (aunque en la escritura no quede explícita la pregunta de manera gráfica) con la frase “no lo ves” que permite intuir el tono de ironía o sarcasmo. En cambio, la respuesta del usuario 3 es mucho más escueta, por lo que el tono irónico/sarcástico se desvanece y, por tanto, se crea una ambigüedad mayor. No obstante, la pregunta retórica que utiliza el usuario 2 añade un matiz quizá más agresivo que la ambigüedad, pues añade la implicatura de que la respuesta a la pregunta era obvia, por lo que el usuario 1 podría haberlo

visto por sí mismo. En este sentido, se puede atribuir a la pregunta la intención de ridiculizar al otro.

#### **Ejemplo 17. Ironía/sarcasmo entre espectadores**

*El streamer está jugando al videojuego a través de un emulador que permite jugar un juego de consola (en este caso la Nintendo Switch) en el ordenador.*

Usuario 1: estas jugando en la switch?

Usuario 2: @usuario-1 si, no lo ves

Usuario 3: @usuario-1 si

En el ejemplo 18 se observa uno de los casos en los que se utiliza la ironía en la interacción entre el streamer y la comunidad. Este uso tiene como objetivo crear comunidad y fomentar la participación con un tono humorístico. Tanto en las palabras del streamer como en las respuestas encontramos la ironía, por lo que hablamos de un intercambio correspondido. Estos mensajes no tienen como objetivo ser ofensivos, pero es posible, dependiendo de la comprensión del receptor, que, en algún caso, este tipo de interacciones pueda malinterpretarse.


#### **Ejemplo 18. Ironía/sarcasmo entre streamer y espectadores**

*El streamer se sube a un barco en el juego y se olvida de desatar la cuerda para poder navegar.*

**Streamer: Hermano, otra vez la puta cuerda. Siempre me pasa lo mismo tío. Vámonos. No os riais y callarse. Y regaladme ahora mismo 200 subs cada uno.**

Usuario 1: ahora voy

Usuario 2: voy

Usuario 3: ahora mismo 

Usuario 4: y q mas?


Usuario 5:  y un cafe tambien no

Por último, se observa también la ironía o el sarcasmo a través de la multimodalidad. En el ejemplo 19 se muestra el uso del emote Stare para representar la expresión seria que se utiliza a menudo en el lenguaje oral cara a cara con el uso de la ironía. Este emote permite identificar más fácilmente la presencia de la ironía y/o sarcasmo, pues aporta la expresión facial que con el texto únicamente no tendríamos.

#### **Ejemplo 19. Ironía/sarcasmo a través de un emote**

*El streamer está hablando de su audiencia y la respuesta que tuvieron algunos de sus vídeos antiguos.*

**Streamer: la experiencia que he tenido siempre con... sobre todo no sé por qué, pero tío es como que hay mucha gente de los países de Latinoamérica que me veis, creo que el que más era Argentina. Siempre ha sido el que mas argentina. Y yo no sé por qué como que la peña de Argentina como que siempre me ha dado mucho cariño. Los demás también.**

Usuario 1: Ni idea, yo soy de latam y no te aguanto 



### **5.1.5. Reglas y Normas**

Se ha añadido esta categoría a la taxonomía utilizada por Mihailova Mihailova (2019) ya que se ha observado en los mensajes del chat una tendencia por parte de los espectadores a identificar comentarios o actitudes que consideran negativos o fuera de las normas y buscar su detención. En ocasiones, estos mensajes son agresivos en sí por la elección de palabras y el tono que implican, pero también por su intención puesto que estos comentarios a menudo son órdenes.

La mayor parte de mensajes clasificados dentro de esta categoría aparecen en la tercera parte del directo, la retransmisión del videojuego. Del total de mensajes clasificados dentro de esta categoría (37 situaciones), un 70% sucedió en la tercera parte del directo. No se dio ninguna situación en la parte inicial del stream.

En el ejemplo 20 se observa un audio un audio enviado por un espectador a través de un programa que se llama FakeYou y que imita la voz de personajes conocidos, en este caso, concretamente, se oye la voz de Matías Prats. El usuario que envió dicho audio fue baneado a causa del contenido ofensivo, pero en el VOD todavía se puede oír. En el ejemplo se recoge la reacción del streamer, que pregunta por el nombre del usuario para poder banearlo, y la reacción de otros usuarios. Esta reacción uniforme ante lo que es ofensivo y lo que no o, en otras palabras, lo que es aceptable y lo que no, también consolida la comunidad.

#### **Ejemplo 20. Ruptura de las normas y reacción de la comunidad**

*Los usuarios envían textos para que se escuchen con voces de personajes conocidos.*

**Audio de usuario baneado: [...] están bajo tierra, pero aun así me la follo.**


**Streamer: ¿Qué? Un segundo, ¿qué ha sido ese mensaje? Las mamelungas de mi abuela están bajo tierra... Bueno, espérate. ¿Quién ha**


¿sido? Se puede ver quién ha sido, ¿no? ¿o no? ¿habéis visto el nombre?


Usuario 1: colada

Usuario 2:  que ??

Usuario 3: baneito

Usuario 4:  que

Usuario 5: 

Usuario 6:  que

Usuario 7: Que asco

Usuario 8: tampoco te cueles hermanito

Usuario 9: vaya colada

Usuario 10: Ban

**Moderador: lo tengo**

Usuario 11: vaya baneito

Usuario 12: Banéalo a ese en cuanto puedas porque vaya cortada de rollo

En este ejemplo de arriba se observa una ruptura de las normas (el audio de usuario baneado) y una petición por parte de los usuarios para que se sancione esa ruptura. Esta petición viene en forma de señalamiento de un comportamiento inapropiado (usuario 1, 7, 8 y 9) y la mención de la medida a tomar (usuario 3, 10, 11 y 12). La llamada de atención se hace también a través de los emotes que, en

este caso, señalan que hay algo fuera de lugar con el emote quE (usuario 2, 4 y 6).

Como ya se ha explicado en el apartado 2.2.2. sobre las normas del canal objeto de estudio, una de las normas implícitas observadas es no hacer *backseating*, esto es, no decirle al streamer cómo resolver situaciones en un juego o, en general, no decirle qué hacer. Puesto que se trata de una norma que no se puede leer explícitamente en ningún lugar, son los propios participantes del chat los que se encargan de transmitirla.

En el ejemplo 21 se observa una ruptura de esta norma y la reacción de otros participantes. Esto sucede ya que el streamer hace preguntas retóricas mientras juega, por lo que hay espectadores que responden a pesar de que el objetivo del streamer no es obtener una respuesta. Como podemos observar, una parte de los comentarios rompen la norma implícita ya comentada de no hacer *backseat* (usuarios 1, 3, 4, 6, 7, 8, 11, 12 y 15), mientras que otros intentan parar este comportamiento (usuarios 4, 9, 10, 13, 14, 16 y 17). En este sentido, se interpreta que el dar órdenes implica agresión y es descortés en la línea de estudios en otras redes sociales (Del Saz-Rubio, 2023; Lorenzo Dus et al., 2011).

#### **Ejemplo 21. Ruptura de una norma implícita y reacción de los espectadores**

*El streamer está peleando contra un enemigo en el videojuego.*


**Streamer: ¿Esto le hace algo? Obviamente no le hace nada. [...] La energía cinética no vale con este tío ¿no?**

Usuario 1: **Flechas explosivas van muy bien contra petrarok**

Usuario 2: Aún no

Usuario 3: **Bomba**


Usuario 4: **Dispara al mineral**

Usuario 5:  chat

Usuario 6: tirale una bomba

Usuario 7: metele bombas

Usuario 8: escalalo wan


Usuario 9: No helpers 


Usuario 10: callarcee

**Streamer: ¿Por qué me sale eso como brillando? ¿Se lo tengo que reventar o qué?**


Usuario 11: dale dale


Usuario 12: sube

Usuario 13: 

Usuario 14: No digan chat 

Usuario 15: ese es su puntio debil

Usuario 16: chat 

Usuario 17: dejen de hacer backseat 

El spam fue otro de los comportamientos más señalados por los espectadores. En el ejemplo 22 podemos observar la reacción de varios usuarios a un caso de spam. Como se puede ver, es la comunidad, y no el streamer o los moderadores,

quien hace un llamado de atención al usuario 1 por haber roto una de las normas establecidas.

#### **Ejemplo 22. Reacción de los espectadores ante un caso de spam**


*El usuario 1 envía su mensaje repetidas veces.*


Usuario 1: te doy un consejo, quédate con los diamantes que sirve para reparar las armas que te Dan después de las bestias divinas

Usuario 2: @Usuario-1, no spames por fa

Usuario 3: @Usuario-1 illo que pesao eres

Usuario 4: @Usuario-1 hermano lo has puesto 70 veces, basta

Usuario 5: @Usuario-1, no spam 

Usuario 6: @Usuario-1  80 veces lo mismo

En cuanto a la multimodalidad, encontramos en esta categoría varios emotes que aparecen a menudo y que podemos observar en los ejemplos 21 y 22 más arriba. Los emotes LETHIMCOOK (ejemplo 22, utilizado por los usuarios 5, 9, 13 y 16) y MODS (ejemplo 22, utilizado por el usuario 6) son los más utilizados a la hora de intervenir como espectador cuando se ha roto una norma. El primero se utiliza específicamente en la última parte del directo, en el videojuego, como reacción al *backseating*. Por otra parte, el segundo emote mencionado se utiliza a lo largo de todo el directo y en ocasiones es una manera de avisar a los moderadores de lo que está sucediendo ya que suele ir acompañado de una mención explícita a algún moderador del canal.

### **5.1.6. Spam**

El spam en Twitch se refiere al envío de un mismo mensaje muchas veces con el fin de llamar la atención del streamer, ya que, en un contexto en el que aparecen cientos de mensajes cada minuto, en ocasiones es complicado o incluso imposible leerlo todo. No obstante, la publicación de un mismo mensaje repetidas veces se considera negativa y, además, interrumpe el curso del chat por lo que podríamos hablar de cierto boicot del directo.

En las normas de Twitch se explica que no está permitida “[l]a publicación de spam, como grandes cantidades de mensajes repetitivos no solicitados o de denuncias de usuarios” ya que dichos mensajes “crean una experiencia negativa para el usuario” (Twitch Interactive, Inc., 2023c). Asimismo, es necesario recordar que en las normas del canal de Illojuan aparece explícita la regla de no hacer spam. No obstante, no es complicado encontrar spam en el chat de Twitch, por lo que no siempre este acto es castigado en la comunidad.

Para contabilizar los mensajes de esta categoría no se han registrado todos los mensajes individuales que formaban parte del spam, sino las situaciones en las que ha ocurrido. Esto es debido a que los mensajes que forman parte del spam son muy abundantes, pero forman parte de un conjunto, es decir, dejarían de ser spam si se viesan por separado. En total, se han identificado 69 situaciones de spam, esto es un 10% de los mensajes clasificados.

Existen distintos tipos de spam en función de diferentes factores. En primer lugar, se debe valorar la intención con la que se lleve a cabo el spam y, en segundo lugar, quién o quiénes son los participantes. Por último, también se ha hecho la distinción en función del tipo de repetición que existe. En cuanto a la composición del spam se puede hablar de spam de emotes, de texto o de la combinación de ambos. En la figura 14 se muestra un esquema con los diferentes tipos de spam observados.



**Figura 14. Tipos de spam**

Por una parte, si se habla del spam en función de la intención del emisor, se puede hacer la distinción entre aquellos mensajes cuya función es animar o mostrar un sentimiento compartido en relación con el contexto comunicativo – Mihailova Mihailova (2019) habla de “*cheering*” –, y los mensajes cuya función es, normalmente, llamar la atención del streamer. En la fig. 15 se observa una de las situaciones en las que el spam es aceptado y que estaría dentro de ese tipo de spam que en el trabajo de Mihailova Mihailova (2019) contaría como “*cheering*”.



**Figura 15. Spam aceptado al inicio del directo con la finalidad de saludar.**

Ahora bien, no se han contabilizado para este trabajo todas las situaciones del primer grupo pues, en su mayoría, la percepción era positiva y no podía clasificarse como descortesía. No obstante, en algunas ocasiones esa muestra de sentimiento compartido es parte de alguna de las categorías semánticas establecidas en la tabla 4 y sí se ha contabilizado como descortesía.


Es el caso del ejemplo 23, en el que se hace spam con el emote KEK (usado por los usuarios 1, 3, 4, 5, 6 y 9), típicamente utilizado para mostrar risa, usado en este caso como reacción a un comentario racista. Se puede observar aquí algunas reacciones que muestran una cierta oposición a esta reacción de algunos espectadores como son los mensajes de los usuarios 7 y 8, los cuales, empleando las mayúsculas, castigan este mensaje o señalan que el comentario está fuera de lugar mediante el emote huh (utilizado por el usuario 7).




**Ejemplo 23. Spam de emoción compartida que pertenece a la categoría semántica de racismo**


*El streamer habilita una función que permite a los espectadores canjear puntos para poner un mensaje que se escuchará en el stream.*


**Mensaje enviado por un espectador: moro que veo, moro que pateo**


Usuario 1: 


Usuario 2: AJSKJSAKJSKJAS

Usuario 3: 

Usuario 4: 

Usuario 5: 

Usuario 6: 

Usuario 7: 


Usuario 8: NO HOMBRE


Usuario 9: 

Por otra parte, distinguimos entre el spam que se lleva a cabo por la comunidad en su conjunto y el spam que hace una persona individualmente. En este caso, se considera más normativo el spam que realiza la comunidad en su totalidad, aunque hay excepciones como es el caso del ejemplo 24 en el que el streamer llama la atención de los espectadores para que dejen de hacer spam.

#### Ejemplo 24. Spam de la comunidad


*El streamer atraviesa una explanada con flores y un NPC (non-playable character) le ha dicho que no las rompa.*

Usuario 1: QUEMALAS 

Usuario 2: 

Usuario 3: muchos son pruebas heroicas, por lo tanto no aparecen hasta qué haces la prueba

Usuario 4: quemem murcia

Usuario 5: pisalas 

Usuario 6: quemalas


Usuario 7: Quemalas

Usuario 8: Quemalas flores

Usuario 9: HOLA TOMASCAO

Usuario 10: quemalas

Usuario 11: Quemalas

Usuario 12: 

Usuario 13: QUEMALAS JODER

Usuario 14: QUEMALAAS


Usuario 15: quemalas



Usuario 1: @illojuan tengo la puta gingivestomatitis necesito tu ayuda o consejo

Usuario 2: @Usuario-1 que dices

Usuario 3: @Usuario-1 mi consejo es 

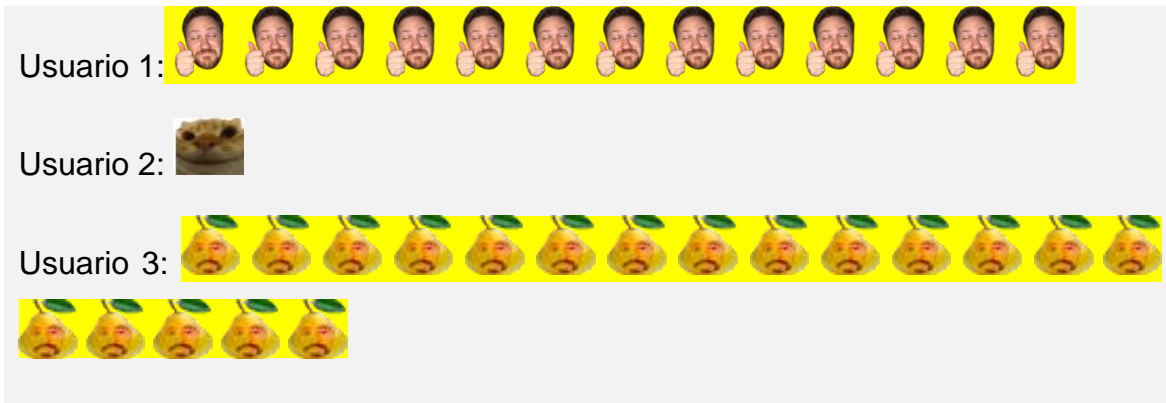
Usuario 4: @Usuario-1 Deja de spamear coño 

Otro aspecto por el que podemos distinguir varios tipos de spam es la repetición del contenido, que puede darse a lo largo de varios comentarios o que se repita en un solo mensaje. Se ha contabilizado este último caso como spam pues el contenido del mensaje es repetitivo y, además, esta repetición ocupa bastante espacio en el chat, pues como se observó en la figura 2 (apartado 2.2.1.), el espacio de la interfaz para el chat es estrecho, por lo que los mensajes de varias líneas dificultan la visualización de otros comentarios y pueden resultar negativos para la retransmisión en directo.

En los ejemplos 26 y 27 se puede ver, además, que el spam puede ser de texto, de emotes o de la combinación de los dos.

**Ejemplo 26. Spam de emojis en un solo mensaje.**

*El streamer está comentando un vídeo antiguo de YouTube de otro creador de contenido.*



**Ejemplo 27. Spam en un mensaje de la combinación entre emotes y texto**

*El streamer está comentando un vídeo en el que se habla de los alfajores argentinos y algún espectador menciona los alfajores uruguayos.*

**Streamer: Tío, ¿alguien me puede explicar bien el lore<sup>4</sup> de Uruguay y Argentina? ¿alguien sabe bien cuál es el lore histórico de ese medio rifirrafe raro que tenéis?**



---

<sup>4</sup> Según Cambridge University Press (2023), la palabra *lore* hace referencia al conocimiento tradicional y a las historias sobre un tema.

argentinos y uruguayos



pelea de argentinos y uruguayos



pelea de argentinos y uruguayos



pelea de argentinos y uruguayos

El caso de este ejemplo es muy interesante pues lo que empieza como spam de una persona se convierte en un *copy pasta* (fenómeno que explicaremos a continuación) que otros espectadores utilizan también como hace el usuario 3.

### **5.1.7. Trolling y Copy pasta**



A pesar de que se ha contabilizado como una única estrategia por su similitud, el *trolling* y el *copy pasta* son dos fenómenos distintos, aunque podemos decir que el *copy pasta* es una forma de *trolling*. Por una parte, el *trolling* hace referencia a aquellos mensajes que, presuntamente en un tono de humor, intentan provocar una reacción del streamer o causar confusión.

Por otra parte, los *copy pasta* son, como explica Mihailova Mihailova (2019), “annoying and/or nonsensical segments of text that users would sometimes spam in Twitch chats with the purpose of trolling” [segmentos de texto molestos y/o sin sentido que los usuarios solían spamear en los chats de Twitch con el propósito de trollear] (p. 70, traducción automática). Los *copy pasta*, además, tienen la característica de que son textos que se copian y se pegan, por lo que su uso por parte de la comunidad puede desembocar en una situación de spam.

Tanto los mensajes de *trolling* como los de *copy pasta* suelen parecer fuera de contexto y no guardan relación con lo que está ocurriendo en el directo. El ejemplo 28 es una muestra de esto, ya que lo que se lee en los mensajes no se relaciona con lo que está ocurriendo en el directo.

### Ejemplo 28. Trolling fuera de contexto

*El directo acaba de empezar. Suena música de fondo y en pantalla aparece una captura de un mensaje del chat.*

Usuario 1:   Que vuelva el islam

Usuario 2: Se que nadie va a leer esto,. Pero tengo algo importante que decir, poco a poco ha ido surgiendo este proyecto y con mucha ilusión esta acabada la impresión 3d de Andrés y Juanillo en el Permadeath, en xvideos la tenéis

Un tipo de mensaje de trolling que aparece a menudo es aquel que está formado por un texto bastante largo y tiene aspecto de mensaje serio en el que se da información aparentemente relevante, pero que termina con un giro en el que aparece algo que, evidentemente, lo hace mentira. En algunas ocasiones el final puede contener una rima o un mensaje obsceno y la intención de estos mensajes es que el streamer los lea en alto sin darse cuenta del final hasta que ya lo ha leído. Esto es lo que ocurre en el ejemplo 28 por parte del usuario 2 y en los ejemplos 29 (usuario 1) y 30 (usuario 5).

### Ejemplo 29. Mensaje de trolling con apariencia de información relevante sobre el videojuego

*El streamer está reaccionando a un video subido por una cuenta de Twitter.*


Usuario 1: Hola Juan, en la aldea Hatelia hay una estatua que te cambia los corazones por estamina por si te interesa tener solo 3 corazones y ahora tocamen los cojones.... no es broma lo de la estatua...

### Ejemplo 30. Mensaje de trolling con apariencia de información relevante

*El streamer está hablando sobre Rosario, una ciudad de Argentina.*

Usuario 1: Hoy en día Rosario está complicado con la inseguridad, hay problemas con el narcotráfico y es zona liberada

**Streamer: “Está complicado’ con la inseguridad, hay problemas con el narcotráfico y es una zona liberada”. Pues tío, yo no sé. Aquí me contáis una movida, y el Jairo que se ha tirado un mes allí me ha contado otra. [...] Me lo pintáis también de una forma...**

Usuario 2: 

Usuario 3: jijjii

Usuario 4: @IlloJuan ten en cuenta que la gente que te ve y dice eso no sale a la calle

Usuario 5: **juan te prometo que en la cantidad de países que he estado, este es de los peores. Una vez andando por la principal de rosario dos tíos muy maleantes se me acercaron y de una me la agarras y me crece**

Usuario 6: todos los que hablan son españoles que no salen de su casa

No obstante, hay excepciones en los que los mensajes que usan estas estrategias se relacionan con el contexto, lo que, en algunas ocasiones, justifica su uso: en el directo analizado se da una situación que alienta el envío de *copypastas* pues van a ser leídos por una aplicación de IA con la voz de alguna personalidad conocida. No obstante, algunos de estos mensajes fueron eliminados o baneados, por lo que no todos los comentarios de copypasta fueron bienvenidos. En el ejemplo 31 se pueden observar algunos de los mensajes que no fueron sancionados, pero que pueden verse como ofensivos ya sea por su contenido semántico (el mensaje del usuario 2 pertenece a la categoría semántica de género y sexismo) o por la longitud del texto.



El primer mensaje enviado por el usuario 1 en el ejemplo de abajo es un comentario que, por el contexto en el que aparece y por el final fuera de lugar, se clasificó como trolling. El mensaje del usuario 2 se trata de un claro ejemplo de cypypasta, pues es un segmento de texto que varios usuarios copian y pegan a lo largo del directo; no obstante, en algunos casos este mismo mensaje fue sancionado como se puede observar en la fig. x más abajo. El usuario 3, por su parte, copia y pega un segmento de la letra de una canción, por lo que también lo consideramos cypypasta: es interesante, por otra parte, la elección de la canción ya que contiene lenguaje malsonante y palabras tabú.

#### **Ejemplo 31. Cypypastas o trolling justificados por el contexto**

*Algunos usuarios canjean puntos del canal para hacer que sus mensajes se oigan en alto. Otros, envían mensajes sin canjear puntos por si otros usuarios los quieren usar.*

Usuario 1: Estoy en barcelona siendo de Mallorca, me estoy quedando en casa de un tía que no aguanto y tengo que quedarme hasta el sábado, quiero irme ya, alguien que venda mota<sup>5</sup> por hospitalet??

Usuario 2: Tu madre tiene una polla que ya la quisiera yo me dio pena por tu padre el día en que se entero que fue la noche de bodas ¿Quién se iba a imaginar? que iba a se a tu padre al quien lo iban a encular transexuaaaaal! transexuaaaaal! tu madre tiene bolas y pene no se por que nunca mas te podrás sentar como te coja por detrás tu madre tiene bolas y pene es un transexual

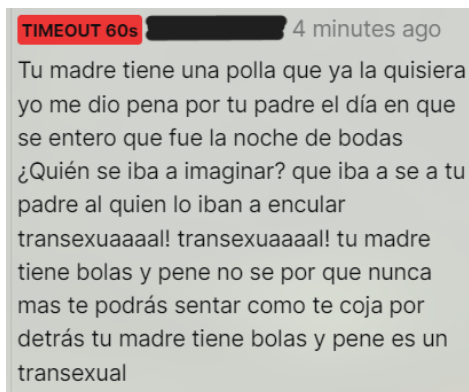
Usuario 3: La más mala de España soy yo Llego a la disco, me salto la fila Meterse conmigo es misión suicida (Ah-ah-ah-ah-ah) Tengo a pibes en el

---

<sup>5</sup> Marihuana.

DM por pila Ponte en la fila, ponte las pilas (Ah) Pregunta a mi ex, casi se suicida Con mi cara de buena, claro que soy mala No te hago caso, no me da la gana Si es una presa, le paso a mi hermana Te fuistes con ella porque es más barata Tiene las Air Force súper guarras No sé por qué coño te las compras blancas Si fuese puta, sería cara Sería la

En la fig. 16 observamos que, aunque los comentarios del ejemplo anterior no fueron castigados, sí hubo otros que fueron eliminados y que, como en el caso que se muestra, eran exactamente iguales que los anteriores.



**Figura 16. Captura de cospypasta sancionado**

En cuanto a la multimodalidad, se puede decir que los mensajes de *trolling* (incluidos los de *cospypasta*) no suelen ir acompañados de emotes: de 120 mensajes de *Trolling* y *cospypasta* encontrados, tan solo 10 incluyen emotes; esto es, tan solo el 8,33% de los comentarios clasificados como *Trolling/cospypasta* contenían emotes. No obstante, cuando sí lo hacen, se identifican emotes específicos que dan a entender que el mensaje no debe tomarse en serio. El emote más utilizado en este contexto es el que tiene como identificador *jijiji* y que podemos ver en uso en el ejemplo 32 más abajo.


El identificador es importante pues, en ocasiones, aunque no se utilice el emote, se utiliza un segmento parecido, quizá por equivocación al escribirlo, que tiene la misma función que este – señalar que lo que se dice en ese mensaje tiene la intención de confundir y, a menudo, no debe tomarse en serio. Este emote se utiliza en comentarios de trolling ya que tiene un sentido ambiguo que permite confundir: es difícil saber cuándo se está utilizando para reírse *de* algo (a diferencia de otros emotes que simulan la risa, comúnmente más utilizados para reírse *con* algo, como es el ejemplo del emote utilizado por el usuario 2 en el ejemplo 32 más abajo) y cuándo se está utilizando para indicar que el mensaje al que acompaña no es verdad.


En el ejemplo 32 se puede observar una interacción entre dos usuarios en la que podemos ver esta ambigüedad.

#### **Ejemplo 32. Trolling con emotes en una interacción entre usuarios**

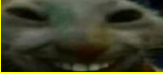
*El streamer está jugando al videojuego y la audiencia es algo más reducida que al principio, por lo que es más sencillo para los usuarios interactuar entre sí.*

Usuario 1: Si pongo KEK sin tener 7tv o betterTTV se sigue viendo?

Usuario 2: @Usuario-1 si 

Usuario 3: @Usuario-1  si

Usuario 4: @Usuario-1 sip

Usuario 5: @Usuario-1 no 

En resumen, el trolling en general es una estrategia que tiene como función confundir al receptor, ya sea a través de mensajes que contienen segmentos de texto aparentemente serios que tienen un giro al final con el que engañan al receptor o con mensajes en los que se busca la ambigüedad.

### **5.1.8. Negatividad Miscelánea**

Como ya hemos adelantado, hubo numerosos mensajes que no podían ser clasificados en el resto de las estrategias ya que no reunían las características de estas. No obstante, estos mensajes presentaban descortesía por distintas razones y los hemos incluido en la categoría “negatividad miscelánea”.

En primer lugar, encontramos varios comentarios que hacen referencia al *Desarrollo del stream* y que piden de manera descortés que el streamer deje de hablar y se ponga a jugar, es decir, que pase de la segunda parte del directo (Just Chatting) a la tercera (el videojuego). Como ya se mostró en la figura 13 (apartado 5.1.4.) más arriba, algunos mensajes de este tipo fueron baneados, por lo que deducimos que son comentarios negativos no aceptados en la comunidad. Por otro lado, como podemos observar en el ejemplo 33, las respuestas a este tipo de comentarios pueden también ser interpretadas como ofensivas (usuario 2) debido a la ausencia de cortesía (Culpeper et al., 2003).

#### **Ejemplo 33. Negatividad miscelánea: ausencia de cortesía**

*El streamer está hablando sobre sus videos antiguos y cómo está la situación ahora en relación con el contenido actual.*

Usuario 1: Jugamos zelda Juan? @IlloJuan

Usuario 2: @usuario-1 Te esperas



Por otra parte, hay ciertos comentarios que requieren un conocimiento previo del canal puesto que de otra manera podrían resultar ofensivos o tomarse como insultos, aunque en el fondo no lo sean. El ejemplo 34 ilustra un caso en que el usuario hace referencia al nombre que tenía previamente el canal de YouTube del streamer; este nombre, debido a la referencia a la homosexualidad, puede ser descortés.

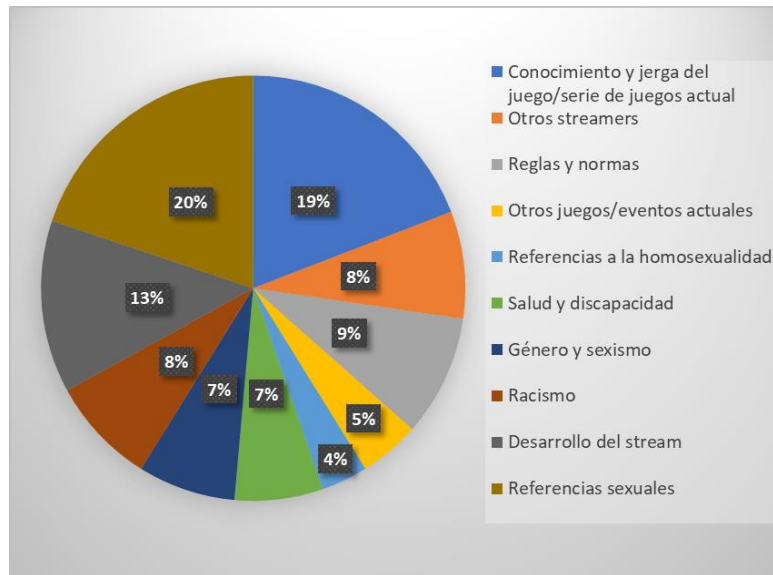
#### **Ejemplo 34. Mensajes con conocimiento previo del canal**

*El usuario 1 se suscribe al canal y con la opción de compartir el anuncio de la suscripción incluye el siguiente mensaje:*

Usuario 1: usuario 1 subscribed with Prime. They've subscribed for 26 months!  
illo illo illo guillem mariica

### **5.2. Contenido Semántico de las Estrategias de Descortesía**

De la totalidad de los mensajes podemos extraer varios temas o contenidos semánticos recurrentes que predisponen el comentario a la negatividad: estas son las categorías de contenido semántico recogidas en la tabla 4 (apartado 4.2.). Una vez analizados los ejemplos de enunciados que conllevaban descortesía, se clasificaron según los temas de contenido semántico que trataban. Podemos ver los resultados cuantitativos en el gráfico 3.



**Gráfico 3. Recuento de las categorías de contenido semántico.**

Como podemos observar, la categoría que más aparece, con un 20%, es la de *Referencias sexuales*. Este tema aparece en una gran variedad de contextos. En el ejemplo 35 podemos observar esta categoría en el contexto del videojuego, aunque también se utiliza en banter, insultos o en comentarios de trolling/copy-pasta en cualquier otro momento del directo. Estas referencias aluden al acto sexual incorporando lenguaje malsonante para transmitir que el jugador ha sido derrotado en el juego.

**Ejemplo 35. Referencias sexuales.**

*Un NPC mata al streamer en el juego.*

Usuario 1: lo violo

Usuario 2: Ta follao

Usuario 3: Vaya polvo te ha echao Wan

Usuario 4: te violo

Usuario 5: Te ha violado

Usuario 6: polvazo

Usuario 7: Recién follao

A esta categoría le sigue la de *Conocimiento y jerga del juego/serie de juegos actual* (19%) y la de *Desarrollo del stream* (13%). En primer lugar, encontramos la categoría de *Conocimiento y jerga del juego/serie de juegos actual* con un 19%. Esta se debe a la naturaleza de Twitch como red social orientada a los videojuegos. Los mensajes encontrados se relacionan con el juego al que se dedica el stream (en este caso, el *Zelda Breath of the Wild*, que forma parte de la saga *The Legend of Zelda*). Esta categoría incluye vocabulario específico del juego compartido por la comunidad. En el ejemplo 36 a continuación vemos el tipo de contenido que encontramos en esta categoría, aunque también encontramos menciones al siguiente juego de la serie (*The Legend of Zelda: Tears of the Kingdom*).

**Ejemplo 36. Conocimientos y jerga del juego/serie de juegos actual.**

*En el juego hay dos ventajas entre las que el jugador puede elegir: los corazones (es decir, la vida) o la estamina (la resistencia).*

**Streamer: “vida te renta más”. Mira, si tú te pones vida, hermano, eres un pelele, siento ser yo el que te lo tiene que decir, pero si tú te pones vida eres un cobarde.**

Usuario 1: la stamina es para correr más eso si es de cagao

En segundo lugar, los mensajes clasificados como *Desarrollo del stream* contienen referencias a las partes del stream así como órdenes de cómo organizar

y gestionar los tiempos de cada parte y las acciones que se llevan a cabo en el directo, tal como se muestra en el ejemplo 37.

**Ejemplo 37. Desarrollo del Stream.**

*El stream está en su primera parte en la que, habitualmente, hay música. El streamer todavía no la ha puesto.*

Usuario 1: PON LA MUSICA OSTIAS

Ya hemos observado varios ejemplos de comentarios que han sido clasificados en la categoría semántica *Reglas y normas*, como el ejemplo 20 (apartado 5.1.5.). Esta categoría apareció en un 9% de los mensajes con las funciones ya explicadas anteriormente en el apartado 5.1.5. de la categoría de descortesía lingüística de mismo nombre.

A continuación, encontramos las categorías de *Racismo* y *Otros streamers* con un 8% de frecuencia cada una. Por una parte, en la categoría de *Racismo* encontramos algunos mensajes ofensivos como el que se puede leer en el ejemplo 38. No obstante, este comentario tiene la forma de un chiste o broma y, por el contexto, se puede interpretar como tal, aunque no hay manera de saber si ese era el objetivo ni cuál es la interpretación del resto de los participantes. Se encuentran también comentarios agresivos o despectivos que mencionan *latinos*, *gitanos*, *moros* o *judíos*.

**Ejemplo 38. Racismo**

*Los espectadores están enviando textos para que suenen en alto en el directo, aunque solo si canjean puntos del canal. Se trata de un contexto en el que destaca el humor (en ocasiones humor negro).*

Usuario 1: Que hace un niño árabe en un columpio? Marear a los



## francotiradores

Por otra parte, en la categoría de *Otros streamers* encontramos referencias a otros creadores de contenido que, en ocasiones, van acompañadas de insultos o relaciones negativas. Algunos comentarios de este tipo se han convertido en bromas del canal que aparecen sin necesidad de un contexto concreto como podemos ver en el ejemplo 39.

### Ejemplo 39. Otros streamers.

*El stream acaba de empezar y los espectadores van entrando al directo.*

Usuario 1: Folagor putero 🤡

Usuario 2: Folagor putero

Usuario 3: Folagor, chuloputa

Encontramos también mensajes pertenecientes a las categorías *Salud y discapacidad* y *Género y sexismo*, ambas con un 7% de frecuencia. En cuanto a la primera, se han recogido en esta categoría aquellos mensajes con menciones o referencias a enfermedades, tanto físicas como mentales, o a algún tipo de discapacidad. Algunos de los términos encontrados incluyen *ciego*, *malito de la cabeza*, *demencia senil* o *autismo*. Podemos observar en el ejemplo 40 varios mensajes pertenecientes a esta categoría.

### Ejemplo 40. Salud y discapacidad.

*El streamer cuenta una anécdota en la que le dio sin querer a una niña con el manillar de la bicicleta.*

Usuario 1: ese niña esta ahora tetraplégica

Usuario 2: Ahora es parálitica

Usuario 3: la niña esta en coma 

Usuario 4: Ahora vende cupones

Usuario 5: 67% de discapacidad

Usuario 6: La niña se llamaba Echenique?

Sobre la categoría de *Género y sexismo* podemos destacar algunos mensajes que utilizan el lenguaje sexista como se observa en el ejemplo 41, o mensajes que muestran discriminación de género como el *copy-pasta* mostrado en el ejemplo 31 (apartado 5.1.7) enviado por el usuario 2.

#### **Ejemplo 41. Género y sexismo**

*El streamer comenta que si hiciese ahora las bromas que solía hacer en vídeos antiguos quizá no se recibirían tan bien como lo hicieron anteriormente.*

Usuario 1: si ahora todos son unas nenas y lloran por todo

La siguiente categoría que aparece por orden de frecuencia, con un 5%, es la de *Otros juegos/eventos actuales*. En esta categoría podemos observar la posición que tienen algunos espectadores con respecto a otros juegos (y a eventos actuales, en menor medida) que se relacionan con Illojuan. En el caso de los juegos, esta relación puede ser de oposición, porque los ha jugado en el pasado, o porque podría jugarlos en el futuro. En el ejemplo 42 observamos una relación de oposición con un juego al que además jugó el streamer.

#### **Ejemplo 42. Otros juegos/eventos actuales**

*El streamer compara el juego al que está jugando con otros. Los espectadores*

*también hacen comparaciones.*

Usuario 2: El hogwarts Legacy es mucho mejor mundo abierto

Usuario 1: **el hogwarts legacy es una chusta no jodais**

Por último, las *Referencias a la homosexualidad* aparecieron en menor medida (4%). Cabe mencionar que la palabra despectiva *maricón* está prohibida en Twitch para los streamers cuando se utiliza como insulto, aunque no es así para los espectadores que la utilizan tal como podemos ver en el ejemplo 43.

**Ejemplo 43. Referencias a la homosexualidad.**

*El streamer está hablando de un concurso que realizará en el futuro.*

Usuario 1: **Mariconazo**

## 6. Conclusión

Tras realizar el análisis del corpus seleccionado, podemos afirmar que hemos conseguido llevar a cabo los objetivos establecidos al inicio de este trabajo: (1) identificar la descortesía en los mensajes del chat de la red social Twitch; (2) trazar un marco de estudio o taxonomía de la descortesía en la comunicación en este contexto que nos permita identificar las estrategias más claras en este canal de Twitch; (3) analizar el uso y función de las estrategias de descortesía en la comunidad hispanohablante participante de esta comunicación

En primer lugar, (1) hemos identificado situaciones de descortesía y mensajes que mostraban negatividad en el chat de la red social Twitch, lo que nos ha permitido llevar a cabo un análisis más detallado para el que ha sido necesario (2) el desarrollo de un marco de estudio que se ha realizado tomando como punto de referencia el utilizado en el estudio de Mihailova Mihailova (2019). Este marco de estudio lo hemos organizado en estrategias de descortesía lingüística y en estrategias de contenido semántico y, además, hemos incluido categorías como *Referencias sexuales*, *Racismo* o *Desarrollo del stream*.

Por último, hemos realizado el análisis planteado para el cual se han utilizado métodos cuantitativos y cualitativos. Los resultados de este estudio muestran que la estrategia lingüística más utilizada es el uso de insultos, blasfemias y lenguaje excluyente, aunque como se ha podido observar en muchos de los ejemplos, esta estrategia no se utiliza tanto con la intención de ofender sino con la intención de integrarse en la comunidad y crear un ambiente cercano e informal. Esto ocurría también con otras categorías como el banter y la ironía o el sarcasmo.

No fue así, sin embargo, en categorías como el *spam* o el uso de las mayúsculas, que fueron percibidas de manera más negativa por la propia comunidad y, en consecuencia, se obtuvieron como reacción diferentes

respuestas por parte de los usuarios o del propio streamer que aludían de forma negativa a estas categorías como disruptivas del intercambio comunicativo.

Debido a las limitaciones de espacio y tiempo, se ha analizado las categorías de contenido semántico de manera superficial, por lo que queda pendiente para futuros trabajos. No obstante, se ha observado que las dos categorías más frecuentes fueron *Referencias sexuales* y, por otra parte, *Conocimiento y jerga del juego/serie de juegos actual*. Por una parte, las referencias sexuales aparecen unidas al lenguaje malsonante analizado en la categoría *Insultos, blasfemias y lenguaje excluyente*. Por otra, el lenguaje específico del videojuego que aparece en pantalla es relevante por dos motivos: en primer lugar, debido a la norma implícita del canal de no hacer *spoiler* o no dar información del juego y no hacer *backseat* para que el streamer pueda disfrutarlo por sí mismo y, en segundo lugar, por el conocimiento previo necesario para entender algunos de estos mensajes.

Igualmente, destaca también la categoría tanto lingüística como semántica de *Reglas y normas* puesto que es ahí donde se reflejan las opiniones de la comunidad sobre lo que es aceptable y lo que no, así como sus reacciones ante lo que resulta descortés.

Además, entre las categorías semánticas, hay algunas que resultan relevantes para un estudio de descortesía pues tratan temas delicados que pueden resultar descorteses como son *Género y sexismo, Racismo, Salud y discapacidad o Referencias a la Homosexualidad*.

Por último, la multimodalidad ha sido observada a través de los emotes utilizados. Se han observado dos usos de los emotes: en primer lugar, los emotes de manera aislada y, en segundo lugar, los emotes como acompañantes del texto del mensaje. Se ha llegado a la conclusión de que algunos emotes representan un significado completo que no necesita el contexto aportado por el texto, mientras que otros matizan y modifican el significado del texto al que acompañan. También

se ha observado que ciertos emotes engloban un sentido puramente descortés como es el ejemplo de THISS y fokiu, mostrados más arriba en los ejemplos 15 y 16.

La realización de este estudio, sin embargo, presentó algunas limitaciones como la larga duración de los directos y la gran cantidad de mensajes recogidos, que dificultaron la recogida de datos y su clasificación. A su vez, podemos hablar de la ambigüedad ya mencionada por Mihailova Mihailova (2019): es necesario tener un conocimiento previo tanto de la plataforma como del canal objeto de estudio para poder hacer una lectura precisa del significado, la intención o la recepción de los mensajes. Además, se podría contar con la ayuda de otro/a investigador/a a la hora de clasificar las estrategias de descortesía para dar mayor rigor a los resultados. Del mismo modo, futuros trabajos podrían plantear estudios sobre la percepción de la propia comunidad antes los intercambios que se consideran descorteses.

Por otra parte, se podría realizar un estudio más en profundidad de la multimodalidad en Twitch, ya que forma parte de la comunicación propia de esta plataforma. No obstante, para realizar este estudio sería conveniente la realización de encuestas a usuarios de la red social para determinar los diferentes aspectos de su uso (como su significado, las diferencias con emotes parecidos, su uso en diferentes contextos...).

Asimismo, este trabajo abre otras vías de investigación en las que se podría hacer una comparación de los mensajes baneados y los mensajes que permanecen en el chat pues, como se ha observado, en algunas ocasiones eran muy similares si no idénticos.

Twitch es una plataforma con contenido muy diverso, por lo que en un futuro estudio se podría estudiar la descortesía en otras categorías de contenido y en canales diferentes. También son interesantes los posibles estudios de descortesía

en función del género del streamer, pues es un aspecto que también puede influir en el tipo de descortesía que aparece.

En conclusión, la descortesía en Twitch se usa a menudo como estrategia para la creación de la comunidad, aunque su uso implique la ruptura de ciertas normas establecidas. Por otra parte, observamos que las diferentes formas de moderación no siempre sancionarán mensajes en los que se haga uso de las diferentes estrategias analizadas, aunque el resto de comunidad los reciba de manera negativa. Observamos, entonces, que además de los factores de cultura, intención o percepción que mencionábamos al inicio de este trabajo, en este caso debemos incluir las acciones tomadas por los moderadores o las herramientas de moderación para observar si un comentario es percibido como descortés o no por el streamer o los diferentes espectadores. En cualquier caso, y, a pesar de las limitaciones, este trabajo nos ha permitido abordar un fenómeno novedoso dentro de un tipo de comunicación mediada por ordenador no explorada anteriormente en un intento de mejorar cómo se lleva a cabo la interacción entre participantes.

## 7. Bibliografía

- Álvarez Martínez, E. (2021). *Twitch: la revolución del streaming* [Trabajo de Fin de Grado, Universidad de Valladolid]. <https://core.ac.uk/works/46554016>
- Andersson, M. (2022). 'So many "virologists" in this thread!'. *Pragmatics*, 32(4), 489-517. <https://doi.org/10.1075/prag.21014.and>
- Barrientos Martínez, S. L., & Valdez Vega, O. (2019). La (des)cortesía y la autoimagen en el discurso femenino dentro del ámbito político intercultural. *Humanitas Digital*, 2(46). <https://humanitas.uanl.mx/index.php/ah/article/view/453>
- Benatti, F. (2022). Emoticones y emoji: reflexiones desde la experiencia de common law. *Lawgic Tec, Revista de Derecho y Tecnología*, 2, 34-48. <https://lawgictec.org/repositorio/>
- Bousfield, D. (2008). *Impoliteness in Interaction*. John Benjamins Publishing Company. <https://doi.org/10.1075/pbns.167>
- Brenes Peña, M. E. (2007). Los insultos entre los jóvenes: la agresividad verbal como arma para la creación de una identidad grupal. *Interlingüística*, 17, 200-210. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2316886>
- Brodelius, F. (2023). *Femotes - Feminist Emotes: Investigating communication through emotes on twitch.tv and exploring how to bring awareness to gender discrimination*. [Trabajo de fin de Grado, Linnaeus University]. <https://lnu.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2%3A1663466&dswid=2371>
- Cabedo Nebot, A., & Hidalgo Navarro, A. (2023). Caracterización fónica de la (des)cortesía en el español hablado de Valencia. Aproximación cualitativo-



- cuantitativa. *Circulo De Linguistica Aplicada A La Comunicacion*, 93, 131-149.  
<https://doi.org/10.5209/clac.82314>
- Cambridge University Press. (2023). Lore. En *Cambridge Dictionary*. Recuperado 12 de junio de 2023, de <https://dictionary.cambridge.org/es/diccionario/ingles/lore>
- Campillo Muñoz, S. M., & Jiménez López, M. D. (2022). Compilación y etiquetado de corpus para el análisis de la violencia lingüística en Twitter: Problemas y soluciones. *E-Aesla*, 8, 21-35. <https://cvc.cervantes.es/lengua/eaesla/pdf/08/02.pdf>
- Carrillo Expósito, M. L. (2020). La descortesía encubierta en lo políticamente correcto hacia la mujer política en la prensa digital española. *Pragmática Sociocultural / Sociocultural Pragmatics*, 8(2), 232-257. <https://doi.org/10.1515/soprag-2020-0014>
- Chierichetti, L. (2022). Recursos (des)corteses en el diálogo telecinemático: la ironía y el sarcasmo en la serie «Vis a Vis». *Revista de Lingüística y Lenguas Aplicadas*, 17, 29-48. <https://doi.org/10.4995/rlyla.2022.16755>
- Churchill, B. C. B., & Xu, W. (2016). The Modern Nation: A First Study on Twitch.TV Social Structure and Player/Game Relationships. En *2016 IEEE International Conferences on Big Data and Cloud Computing (BDCloud), Social Computing and Networking (SocialCom), Sustainable Computing and Communications (SustainCom) (BDCloud-SocialCom-SustainCom)* (pp. 223-228).  
<https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/7723697>
- Crousillat Gil, F. (2021). *Las Comunidades de Twitch: La interacción dentro del streaming como futuro digital en plataformas* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].  
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/657568>

- Culpeper, J. (2011). *Impoliteness: Using Language to Cause Offence*. Cambridge University Press.
- Culpeper, J., Bousfield, D., & Wichmann, A. (2003). Impoliteness revisited: with special reference to dynamic and prosodic aspects. *Journal of Pragmatics*, 35(10-11), 1545-1579. [https://doi.org/10.1016/s0378-2166\(02\)00118-2](https://doi.org/10.1016/s0378-2166(02)00118-2)
- Culpeper, J., & Hardaker, C. (2017). Impoliteness. En J. Culpeper, M. Haugh, & D. Z. Kádár (Eds.), *The Palgrave Handbook of Linguistic (Im)politeness* (pp. 199-225). Palgrave macmillan.
- D'Arcy, A., & Young, T. (2012). Ethics and social media: Implications for sociolinguistics in the networked public. *Journal of Sociolinguistics*, 16(4), 532-546. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9841.2012.00543.x>
- Dean, B. (2023). *Twitch Usage and Growth Statistics: How Many People Use Twitch in 2023?* Backlinko. <https://backlinko.com/twitch-users>
- Del Saz Rubio, M. M. (2023). Assessing impoliteness-related language in response to a season's greeting posted by the Spanish and English Prime Ministers on Twitter. *Journal of Pragmatics*, 206, 31-55. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2023.01.010>
- Deng, J., Cuadrado, F., Tyson, G., & Uhlig, S. (3-4 de diciembre de 2015). Behind the game: Exploring the twitch streaming platform. En *2015 International Workshop on Network and Systems Support for Games (NetGames)*, Zagreb, Croacia. <https://doi.org/10.1109/netgames.2015.7382994>
- Díaz Pérez, J. C. (2012). *Pragmalingüística del disfemismo y la descortesía. Los actos de habla hostiles en los medios de comunicación virtual* [Tesis doctoral, Universidad Carlos III de Madrid]. <https://e-archivo.uc3m.es/handle/10016/15682>

- Enli, G. (2017). Twitter as arena for the authentic outsider: exploring the social media campaigns of Trump and Clinton in the 2016 US presidential election. *European Journal of Communication*, 32(1), 50-61.  
<https://doi.org/10.1177/0267323116682802>
- Ensslin, A., & Finnegan, J. (2019). Bad Language and Bro-up Cooperation in Co-sit Gaming. En A. Ensslin & I. Balteiro (Eds.), *Approaches to videogame discourse: lexis, interaction, textuality* (pp. 139-156). Bloomsbury.
- Escorial Gimeno, Á. (2022). *Un nuevo modelo en el consumo de entretenimiento. Internet y las nuevas vías de comunicación: Twitch y Youtube* [Trabajo de Fin de Grado, Universidad Complutense de Madrid]. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/70926/>
- Félix-Brasdefer, J. C. (2019). *Pragmática Del Español: Contexto, uso y variación*. Routledge.
- Fernández Jaén, J. (2009). Ironía y lingüística cognitiva. En L. Ruiz Gurillo & X. A. Padilla García (Eds.), *Dime cómo ironizas y te diré quién eres: Una aproximación pragmática a la ironía* (pp. 391-422). Peter Lang USA.
- Garcés-Conejos Blitvich, P. (2010a). Introduction: The status-quo and quo vadis of impoliteness research. *Intercultural Pragmatics*, 7(4), 535-559.  
<https://doi.org/10.1515/jprg.2010.025>
- Garcés-Conejos Blitvich, P. (2010b). The YouTubeification of Politics, Impoliteness and Polarization. En R. Taiwo (Ed.), *Handbook of research on discourse behavior and digital communication: Language structures and social interaction* (pp. 540-563). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-61520-773-2.ch035>

- Garrido Ardila, J. A. (2019). Impoliteness as a rhetorical strategy in Spain's politics. *Journal of Pragmatics*, 140, 160-170. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2018.11.017>
- Hairetdin, S. T. (2018). Impoliteness and gender in computer-mediated communication: a study of insults on Tumblr [Trabajo de Fin de Máster, University of Stavanger, Norway].
- Graham, S. L., & Dutt, S. (2019). "Watch the Potty Mouth" Negotiating Impoliteness in Online Gaming. En A. Ensslin & I. Balteiro (Eds.), *Approaches to videogame discourse: lexis, interaction, textuality* (pp. 201-224). Bloomsbury.
- Haugh, M., & Bousfield, D. (2012). Mock impoliteness, jocular mockery and jocular abuse in Australian and British English. *Journal of Pragmatics*, 44(9), 1099-1114. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2012.02.003>
- Hilvert-Bruce, Z., Neill, J. T., Sjöblom, M., & Hamari, J. (2018). Social motivations of live-streaming viewer engagement on Twitch. *Computers in Human Behavior*, 84, 58-67. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2018.02.013>
- Iliiaifar, A. (2022). *Gender Diversity in Game Development vs. Toxic Masculinity and its Impact on Twitch Streaming* [Trabajo de Fin de Máster, University of North Carolina]. Unc.edu, University Libraries Carolina Digital Repository.
- Jackson, N. J. (2021). Understanding Memetic Media and Collective Identity Through Streamer Persona on Twitch.tv. *Persona Studies*, 6(2), 69-87. <https://doi.org/10.21153/psj2020vol6no2art966>
- Kaul de Marlangeon, S., & Cordisco, A. (2014). La descortesía verbal en el contexto político-ideológico de las redes sociales. *Revista de filología de la Universidad de La Laguna*, 32, 145-162. <http://riull.ull.es/xmlui/handle/915/4645>

- Kim, J., Wohn, D. Y., & Cha, M. (2022). Understanding and identifying the use of emotes in toxic chat on Twitch. *Online Social Networks and Media*, 27, 100180.  
<https://doi.org/10.1016/j.osnem.2021.100180>
- Kiourti, E. (2019). "Shut the Fuck up Re! Plant the Bomb Fast!". Reconstructing Language and Identity in First-person Shooter Games. En A. Ensslin & I. Balteiro (Eds.), *Approaches to videogame discourse: lexis, interaction, textuality* (pp. 157-177). Bloomsbury.
- Lacko, D., Dufková, E., & Macháčková, H. (2022). The Short-Term Effects of Violent Video Game Streaming on State Aggression in Adolescents: The Role of Aggressive and Non-Aggressive Commentary by Streamers. *PsyArXiv Preprints*.  
<https://doi.org/10.31234/osf.io/astwd>
- Lambert Graham, S. (2020). Impoliteness and the moral order in online gaming. En C. Xie (Ed.), *(Im)politeness and Moral Order in Online Interactions* (Vol. 107, pp. 99-123). John Benjamins Publishing Company. <https://doi.org/10.1075/bct.107.ip.00014.lam>
- Li, N., Cai, J., & Wohn, D. Y. (2023). Ignoring As a Moderation Strategy for Volunteer Moderators on Twitch. En *CHI EA '23: Extended Abstracts of the 2023 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*.  
<https://doi.org/10.1145/3544549.3585704>
- Li, Y., Wang, C., & Liu, J. (2020). A Systematic Review of Literature on User Behavior in Video Game Live Streaming. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(9), 1-21. <https://doi.org/10.3390/ijerph17093328>
- Locher, M. A., & Bolander, B. (2019). Ethics in pragmatics. *Journal of Pragmatics*, 145, 83-90. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2019.01.011>

- London, T. M., Crundwell, J., Bock Eastley, M., Santiago, N., & Jenkins, J. (2020). Finding Effective Moderation Practices on Twitch. En J. Reyman & E. M. Sparby (Eds.), *Digital Ethics: Rhetoric and responsibility in online aggression* (pp. 51-68). Routledge.
- Lorenzo-Dus, N., Garcés-Conejos Blitvich, P., & Bou-Franch, P. (2011). On-line polylogues and impoliteness: The case of postings sent in response to the Obama Reggaeton YouTube video. *Journal of Pragmatics*, 43(10), 2578-2593.  
<https://doi.org/10.1016/j.pragma.2011.03.005>
- Maíz-Arévalo, C. (2019). Losing Face on Facebook: Linguistic Strategies to Repair Face in a Spanish Common Interest Group. En *Springer eBooks* (pp. 283-309).  
[https://doi.org/10.1007/978-3-319-92663-6\\_10](https://doi.org/10.1007/978-3-319-92663-6_10)
- Medina, F. (2022). Reflexiones didácticas para el análisis de los actos de habla descorteses en la red social Twitter. *Cuaderno de pedagogía universitaria*, 19(37), 83-90. <https://doi.org/10.29197/cpu.v19i37.449>
- Mielikäinen, M. (2022). *¿Se insulta para humillar o para mostrar afecto? Un estudio sobre la descortesía auténtica y la descortesía no auténtica en la serie televisiva La Casa de las Flores* [Trabajo de Fin de Máster, Universidad de Helsinki].  
<https://helda.helsinki.fi/handle/10138/345000>
- Obreja, D. M. (2021). Toward a multidimensional streaming: A thematic case study of two Twitch channels. *New Media & Society*, 25(6), 1-20.  
<https://doi.org/10.1177/14614448211020692>

- Pérez García, E. (2020). «¡No digas más burradas!»: Estudio de la descortesía verbal y su aplicación en el aula de español como lengua extranjera [Trabajo de Fin de Máster]. Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED).
- Pérez Retana, D., & Ficoseco, V. (2021). Violencia y descortesía en redes sociales. *Káñina*, 45(2), 161-184. <https://doi.org/10.15517/rk.v45i2.47888>
- Poyane, R. (2019). Toxic Communication on Twitch.tv. Effect of a Streamer. En D. Alexandrov, A. Boukhanovsky, A. Chugunov, Y. Kabanov, O. Koltsova, & I. Musabirov (Eds.), *Digital Transformation and Global Society*. (Vol. 1038, pp. 414-421). DTGS 2019.
- Rico Mateos, J. M. (2022). *(Des)cortesía en el aula de ELE: la dicotomía tú/usted y sus implicaciones pragmáticas en los rusohablantes en Estonia* [Trabajo de Fin de Máster, Universidad de Burgos]. <http://hdl.handle.net/10259/7289>
- Rodríguez, C. Brenes Peñas, E. 2022. La formulación del insulto: variantes del discurso parlamentario. *Revista Signos. Estudios De Lingüística*, 55(108), 61-90.
- Rodríguez Hernández, J., Ortega Fernández, E., & Padilla Castillo, G. (2022). Medios de comunicación españoles en Twitch. Cambio de paradigma del periodismo hacia el streaming. En A. Castellet & J. Pedro-Carañana (Eds.), *Periodismo en red: acción y reflexión*. Salamanca: Comunicación Social Ediciones y Publicaciones.
- Seering, J., & Kairam, S. R. (2023). Who Moderates on Twitch and What Do They Do? *Proceedings of the ACM on human-computer interaction*, 7(GROUP), 1-18. <https://doi.org/10.1145/3567568>
- Seering, J., Kraut, R. E., & Dabbish, L. (2017). Shaping Pro and Anti-Social Behavior on Twitch Through Moderation and Example-Setting. En *CSCW '17: Proceedings of*

the 2017 ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work and Social Computing, 111-125. <https://doi.org/10.1145/2998181.2998277>

Sjblöm, M., & Hamari, J. (2017). Why do people watch others play video games? An empirical study on the motivations of Twitch users. *Computers in Human Behavior*, 75, 985-996. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.10.019>

Tsoumou, J. M. (2023). "What is Wrong With You People That You are Happy Someone has Covid" Impoliteness in the Coronavirus Pandemic Era. *SAGE Open*, 13(1). <https://doi.org/10.1177/21582440231161040>

Twitch. (2023). *Emoticonos | Twitch Creator Camp*. Twitch.tv. <https://www.twitch.tv/creatorcamp/es-es/paths/getting-started-on-twitch/emotes/>

Twitchmetrics. (2023). *Every Twitch Emote*. <https://www.twitchmetrics.net/emotes>

Twitch Interactive, Inc. (s. f.). *Gestión de las funciones de tu canal*. Twitch.tv. <https://help.twitch.tv/s/article/Managing-Roles-for-your-Channel?language=es>

Twitch Interactive, Inc. (2023a). *Herramientas de chatear*. <https://safety.twitch.tv/s/article/Chat-Tools?language=es#8Retrasodelchatparanomoderadores>

Twitch Interactive, Inc. (2023b). *Twitch Ads | Audience*. Twitch.tv. <https://twitchadvertising.tv/audience/>

Twitch Interactive, Inc. (2023c). *Twitch Safety Center*. safety.twitch.tv. <https://safety.twitch.tv/s/article/Community-Guidelines?language=es>

Twitch Interactive, Inc. (2022). *Twitch.tv | About*. Twitch.tv. <https://www.twitch.tv/p/es-es/about/>



TwitchTracker. (2023). *Twitch Statistics & Charts*. TwitchTracker.

<https://twitchtracker.com/statistics>

Watts, R. J., Ide, S., & Ehlich, K. (2005). *Politeness in Language: Studies in Its History, Theory and Practice* (2.<sup>a</sup> ed.). De Gruyter Mouton.