



Introducción: la atenuación en los discursos digitales en español

Uta Helfrich¹; Ana Pano Alamán²

Recibido: 29 de junio de 2016/ Aceptado: 1 de octubre de 2017

Resumen. Este artículo ofrece una panorámica de los estudios sobre la mitigación en los discursos digitales. Frente al amplio número de estudios existentes sobre la atenuación en discursos orales y escritos en español, hay que constatar que los análisis sobre esta categoría pragmática en discursos digitales son todavía incipientes. Si bien el creciente número de estudios dedicados a explorar la cortesía en español en interacciones mediadas por ordenador y, en particular, en las redes sociales, señalan la importancia que tienen los atenuantes como estrategias de cortesía, su tratamiento en este tipo de discursos no ha sido sistemático. Este número monográfico tiene como objetivo contribuir a ampliar la investigación sobre la atenuación en los discursos mediados por ordenador por medio de enfoques e instrumentos del análisis del español en la red que empiezan a consolidarse. Desde esta perspectiva, los artículos recogidos en el monográfico consideran las características técnicas del medio digital y de la situación comunicativa como posibles parámetros explicativos de la atenuación en estos entornos y abordan también distintas plataformas, como son TripAdvisor o Whatsapp, y mecanismos de atenuación, como son los diminutivos o el *se* impersonal. Ofrecen asimismo frecuencias de formas y funciones de la atenuación en los géneros digitales analizados para determinar si las características propias del medio influyen o no en la aparición de procedimientos diversos de atenuación.

Palabras clave: discurso digital, atenuación, pragmática, análisis lingüístico del discurso

[en] Introduction: mitigation in Spanish digital discourse

Abstract. In comparison to the large number of existing studies on mitigation in oral and written Spanish, research on this pragmatic category in digital discourses is just beginning. Even though the importance of the strategic use of mitigation in digital discourses has been stressed by an increasing number of studies dedicated to the exploration of politeness in Spanish CMC and, especially, in social network sites, there appears to be yet no systematic treatment of this phenomenon in the literature. This volume, therefore, aims at encouraging investigation on mitigation in digital discourse, based on established approaches and tools of analysis of CMC in Spanish. To this purpose and from a qualitative, a quantitative, and a functional perspective, the articles gathered in this volume focus on the relevance of technical affordances of digital media and communicative contexts as parameters of mitigation, by examining not only different types of platforms, such as TripAdvisor or WhatsApp, but also various mitigation strategies, e.g. diminutives or impersonal *se*.

Keywords: digital discourse, mitigation, pragmatics, discourse analysis

¹ Universität Göttingen
E-mail: uhelfri@gwdg.de

² Università di Bologna
E-mail: ana.pano@unibo.it

Cómo citar: Helfrich, U. y A. Pano Alamán (2018): Introducción: la atenuación en los discursos digitales en español, en *Círculo de lingüística aplicada a la comunicación* 73, 5-14.

En las últimas décadas, el fenómeno de la atenuación en español ha experimentado un interés creciente, como atestiguan los trabajos de Briz Gómez (1995, 1998, 2003, 2007), Puga Larraín (1997), Pons Bordería (2003), Erlich (2003), Albelda Marco (2008), Albelda Marco y Cestero Mancera (2011), Schneider (2013), Flores Treviño y González Salinas (2015), Mihatsch y Albelda Marco (2016), entre muchos otros. Como bien señalan Albelda Marco y Mihatsch (2017b: 10-11), la mayor parte de estos estudios se ha centrado en algunos elementos particulares de la atenuación como, por ejemplo, las risas (Bravo 1993), los parentéticos (Schneider 2007) o los diminutivos (Mariottini 2006), así como en su manifestación en determinados tipos de actos de habla, géneros discursivos y tipologías textuales, como son las conversaciones polémicas (Briz Gómez 2002), los documentos coloniales de América (Rojas Mayer 2006), los actos directivos en correos electrónicos (Contreras Fernández 2012), las entrevistas semiformales (Cestero Mancera 2015) o las narraciones conversacionales (González y Guerrero 2017). El reciente volumen editado por Albelda Marco y Mihatsch (2017a), así como el extenso número de comunicaciones presentadas en el Congreso Internacional sobre Atenuación Lingüística: Perspectivas pragmáticas y semántica (CIAL), que tuvo lugar en Valencia en junio de 2016, ilustran bien la diversidad de análisis existentes sobre la atenuación que, lejos de cubrir todos los aspectos que presenta este complejo fenómeno lingüístico-pragmático, plantean nuevos desafíos e interrogantes a la investigación.

A partir del trabajo de Lakoff (1972) sobre *hedges*, término cuya finalidad es la de presentar la realidad de manera imprecisa (Caffi 2007, Albelda Marco y Mihatsch 2017b: 9), y en base al concepto de enunciado ‘difuso’ o *fuzzy*, por medio del cual se expresa que algo presenta una cualidad o pertenece a una determinada categoría “en cierta manera” o “de forma aproximada”, se han ido perfilando en la lingüística las dimensiones semántica y pragmática de la intensificación y la atenuación (cf. Schneider 2017: 23-42).

Las diferentes propuestas contenidas en las investigaciones focalizadas en la atenuación se apoyan generalmente en la distinción entre la atenuación de lo dicho y la atenuación del decir (Briz Gómez 1998, 2003). Y es que, como actividad estratégica interaccional argumentativa, conversacional y social (Briz Gómez y Albelda Marco 2013: 311), esta puede afectar, por un lado, al contenido proposicional de un enunciado, minimizando desde un punto de vista semántico la cantidad o calidad de un elemento lingüístico; por otro lado, a la fuerza ilocutiva de un acto de habla. El primer tipo suele conllevar la disminución de la parte o del todo en una proposición, mientras que el segundo puede manifestarse mediante la atenuación pragmática performativa de un acto de habla, la reducción de la fuerza o el papel de los participantes en la enunciación (Briz Gómez 1998).

En relación con este último aspecto, la atenuación se ha vinculado también con la gestión de la imagen social por parte de los interlocutores (Brown y Levinson 1987 [1978], Bravo 1993, 2001, 2002, Briz Gómez 2003, 2004, 2007, Hernández Flores 2004, Bernal Linnarsand 2007, Briz Gómez y otros 2008, Albelda Marco y Briz Gómez 2010). De hecho, se ha señalado que situaciones como las

conversaciones polémicas, en las que están involucradas las imágenes de los interlocutores, permiten identificar más fácilmente los atenuantes (Bravo 2003, Bernal Linnarsand 2007, Hernández Flores 2006, 2013). En algunas ocasiones, la atenuación está al servicio de la autoprotección, por lo que “el atenuante es una especie de *máscara* tras la cual se esconde el interlocutor y con la que el *yo* se protege” (Briz Gómez y Albelda Marco 2013: 302). En otras, sus funciones son las de prevenir o reparar posibles amenazas y daños a la imagen del otro por intromisión en su espacio, siendo aquí estrategias de salvaguardia del *yo* y del *tú*.

Por otra parte, identificar la atenuación en determinados enunciados no es una tarea sencilla. Existen distintas propuestas de clasificación atendiendo a su forma y función (Puga Larraín 1997, Briz Gómez 1998), sin embargo, los estudios más recientes señalan acertadamente que es posible identificarla solo en su contexto de uso (Albelda Marco 2010: 49), teniendo en cuenta los rasgos sociosituacionales que caracterizan cualquier interacción comunicativa y que permiten distinguir entre situaciones comunicativas de mayor o menor coloquialidad y situaciones de mayor o menor formalidad dentro de un *continuum* gradual y dinámico. Desde esta perspectiva variacional, Briz Gómez y Albelda Marco (2013: 293-294) proponen un primer parámetro de análisis: cuanto más formales sean los parámetros sociosituacionales, mayor será la frecuencia de las estrategias de atenuación; viceversa, cuanto más coloquiales, menor será su frecuencia. En este sentido, el estudio de la atenuación requiere investigaciones basadas en corpus (Albelda Marco y Álvarez Muro 2010) y criterios metodológicos estables. Así, a través del proyecto Es.Var.Atenuación y con un enfoque que tiene en cuenta las variables formales, funcionales y sociosituacionales (Albelda Marco y otros 2014) de toda interacción comunicativa, se ha propuesto recientemente una ficha metodológica que puede ayudar a detectar los efectos de la atenuación sobre el contenido proposicional o la fuerza ilocutiva de un enunciado, y sobre el contenido de imagen de los interlocutores.

Los aspectos mencionados aquí brevemente parecen cubrir gran parte de las cuestiones que plantea la atenuación, sin embargo, como bien apuntan Albelda Marco y Mihatsch (2017b: 12), aún son muchos los interrogantes y las ambigüedades a las que se enfrenta la investigación cuando trata de analizar los atenuantes en muestras reales de habla.

Frente al amplio número de estudios existentes sobre este fenómeno en discursos orales y escritos en español, los análisis sobre la atenuación en discursos digitales son todavía incipientes. No obstante, cabe decir que diversos análisis dedicados a explorar la cortesía en español en interacciones mediadas por ordenador y, en particular, en las redes sociales (cf. Mancera Rueda 2015), han señalado la frecuencia y la importancia que tienen las estrategias atenuadoras en este tipo de discursos, dependiendo en gran parte de las características técnicas del medio y de la situación comunicativa, dos dimensiones que actúan de forma interrelacionada en el entorno digital (Herring 2007, Herring 2013, Herring y Androutsopoulos 2015). Es posible afirmar, por tanto, que el análisis del discurso digital se ha ocupado de este tipo de estrategias indirectamente (Locher 2010: 3, Arendholz 2013, Bedijs y otros 2014) o en relación con otros aspectos y fenómenos pragmáticos (Yus 2010, Landone 2012).

Los estudios dedicados a analizar de forma sistemática los mecanismos de atenuación en distintos géneros de discurso digital han surgido en años muy recientes, probablemente debido también a la rápida evolución de las tecnologías y al auge de la investigación sobre la comunicación mediada por ordenador y móvil. Por ejemplo, el trabajo de Chejnová (2014) aborda la atenuación de los actos directivos en mensajes de correo electrónico entre estudiantes universitarios y un conferenciante en la República Checa. Este estudio muestra que los estudiantes generalmente emplean una amplia variedad de estrategias de cortesía negativa y positiva para mitigar sus peticiones. De manera similar, César Vera (2015) analiza el uso de la atenuación como estrategia de cortesía en la interacción a través de correo electrónico entre estudiantes y profesores universitarios en Venezuela y Chile. El análisis de los datos revela que en Venezuela las mujeres superan a los hombres en el empleo de la atenuación cortés quizás porque muestran más su individualidad y crean barreras discursivas para defender su imagen de cualquier invasión. En Chile, por el contrario, los hombres superan a las mujeres en el empleo de recursos de atenuación por cortesía debido a que el grado de imposición de sus mensajes es mayor que el de los mensajes de las mujeres. Asimismo, desde una perspectiva intercultural, Contreras Fernández y Zhao (2017) analizan los mecanismos de atenuación en actos de habla directivos en correos académicos escritos por alumnos a sus profesores en español, alemán y chino. El análisis revela que la atenuación no siempre se debe a fines corteses, que la media de uso de atenuantes utilizados por acto directivo en los correos es mayor en alemán, seguida del español y, en último lugar, el chino y que la estrategia más utilizada en los tres corpus es la de las construcciones justificadoras, las cuales, además de prevenir una posible amenaza, sirven para evitar o minorar la responsabilidad del hablante. Las diferencias en términos de frecuencia de uso y diversidad de estrategias adoptadas parecen responder a la idiosincrasia de cada comunidad de habla (Contreras Fernández y Zhao 2017: 212, 217).

En otro tipo de género de discurso digital, Page (2014) plantea el análisis de un corpus de disculpas de empresas a través de Twitter en respuesta a las quejas de los clientes, considerando las explicaciones y las ofertas de reparación de imagen realizadas mediante los dispositivos del microblog. Destaca la autora que en las disculpas corporativas, las explicaciones, como forma de atenuación, son relativamente infrecuentes, mientras que las ofertas de reparación, como un tipo de acto correctivo, son más habituales. Centrándose, en cambio, en la red social Facebook, González García y García Ramón (2017) se han ocupado de la atenuación y la intensificación en las estrategias de rechazo en respuestas a invitaciones. El estudio se ocupa del ‘evento’, género discursivo propio de esta red social, entendido como “un llamamiento (una invitación) que un usuario dirige a sus contactos, para invitarlos a reuniones sociales de diversa índole” (2017: 191-192). Los resultados muestran que los usuarios responden directamente a la invitación mediante una intervención elaborada que con frecuencia contiene múltiples estrategias atenuadoras. Se nota un predominio de la atenuación en los rechazos, en las disculpas y en los actos de excusa, en los que la atenuación se combina con la intensificación para indicar de alguna manera que el rechazo a la invitación no es una elección libre del hablante sino la consecuencia de circunstancias ineludibles (González García y García Ramón 2017: 199). Los

usuarios, además de contestar a la invitación verbalmente, pueden seleccionar opciones preestablecidas, como ‘Asistiré’, ‘Tal vez asista’ y ‘No asistiré’. Esta última es quizá demasiado directa como para ser operativa, de modo que la plataforma la ha eliminado sustituyéndola por ‘No puedo asistir’, con una mitigación mediante excusa. De este modo, Facebook facilita a los usuarios la emisión de actos de refuerzo de la imagen, mientras que dificulta los actos amenazadores de la imagen preservando las relaciones sociales.

En esta rápida panorámica de los estudios existentes podemos incluir también algunas de las comunicaciones presentadas en el Congreso Internacional sobre Atenuación Lingüística (2016) que hemos mencionado más arriba, centradas específicamente en la adopción de estrategias atenuadoras en distintos entornos digitales, como: “Atenuación, género e intensificación en el discurso político” en Facebook (Olga Nelly Estrada y Griselda Zarate); “Usos atenuantes de los puntos suspensivos en el discurso digital escrito” en Facebook, Twitter y mensajería móvil (Virginia González García); “La atenuación en el regateo en un mercado virtual” (María Elena Placencia); y “Atenuación y estrategias pragmalingüísticas en la intervención reactiva a opiniones negativas” en TripAdvisor (Julia Sanmartín).

En la misma línea trazada por estos trabajos y por algunas comunicaciones presentadas previamente en noviembre de 2015 en un panel temático dedicado a la atenuación en discursos digitales, coordinado por Virginia González García y Ana Pano Alamán dentro de la 1^{era} Conferencia Internacional *Approaches to Digital Discourse Analysis* (ADDA I), el número monográfico que presentamos tiene como objetivo principal contribuir a ampliar la investigación sobre la atenuación en los discursos mediados por ordenador con instrumentos válidos de análisis del español en la red.

El primer artículo, “Actos de habla y atenuación 2.0: TripAdvisor”, de Isabel Hernández Toribio y Laura Mariottini, se enmarca en la perspectiva de los estudios de pragmática del turismo digital y se centra en el análisis de las estrategias de atenuación en actos expresivos de elogio, agradecimiento y disculpas, utilizados como movimientos de apoyo de otros actos de habla. Las autoras analizan un corpus de opiniones de viajeros sobre hoteles teniendo en cuenta las opciones preestablecidas por la plataforma y asumiendo que el elogio, el agradecimiento y las disculpas son actos con un alto grado de ritualización, cuyo incumplimiento puede dañar las imágenes de los usuarios. Por este motivo, los resultados sugieren que la atenuación en este tipo de interacciones juega un papel estratégico como expresión de la cortesía normativa impuesta tanto en las opiniones de los viajeros como en las respuestas de los hoteles.

En “*Sólo un poquito. El uso y funciones del diminutivo en español peninsular en dos grupos de Facebook*”, Carmen Maíz-Arévalo describe y analiza los diminutivos que utilizan los usuarios de la red social Facebook en dos contextos diferentes: una página de fans cuyos miembros mantienen exclusivamente una relación en línea (*online*) basada en su interés común por un cantante; y un perfil personal, cuyos usuarios tienen una relación de carácter híbrido, puesto que se produce tanto en línea (*online*) como fuera de línea (*offline*). El análisis pormenorizado de este elemento particular con funciones atenuadoras muestra que el diminutivo predomina en el corpus híbrido no solo como mecanismo de

atenuación, sino también como expresión de afecto, cercanía o reproche. En el corpus *online*, en cambio, su función se reduce a la de la atenuación.

El tercer estudio, “La atenuación lingüística en las reseñas digitales de hoteles y restaurantes en español”, de Ana Mancera Rueda, presenta los resultados de un análisis cuantitativo y cualitativo de las formas de atenuación presentes en un corpus de reseñas de hoteles y restaurantes españoles publicadas en los principales portales digitales dedicados a gestionar reservas de estos servicios. Basándose en los supuestos de la pragmática y en el análisis del discurso, lleva a cabo un estudio detallado de los distintos tipos de atenuación identificados, que se vinculan con las estrategias de cortesía y de gestión de la imagen por parte de clientes y empresarios.

El artículo “La interacción laboral en redes sociales móviles. El uso de los modos como estrategia de atenuación”, de Valentina Noblía, se ocupa de la atenuación en las interacciones informales que se producen en el ámbito del trabajo a través del popular sistema de mensajería instantánea WhatsApp. El contacto continuo y dinámico tiene como efecto inevitable la flexibilización de la distancia propia de las relaciones en ámbitos institucionales, sin embargo, la asimetría que establecen esos roles y funciones no desaparece, de modo que estos intercambios se convierten en zonas de riesgo para los vínculos interpersonales. Desde una perspectiva multimodal y con un método cualitativo, se analizan de forma exhaustiva las estrategias discursivas adoptadas por los interlocutores con el objeto de atenuar el conflicto y los malentendidos.

Por último, en “Opinión y atenuación en los comentarios de la prensa digital española”, Ana Pano Alamán explora la manifestación de la atenuación en los comentarios publicados por los lectores en la prensa digital española. En concreto, presenta los resultados de un estudio cuantitativo y cualitativo de las formas de atenuación utilizadas en los actos asertivos presentes en los comentarios de contenido político publicados en *El País* digital. Se identifican así las principales formas lingüísticas de atenuación, como el *se* impersonal, que suelen adoptarse en este género de discurso digital caracterizado por la interacción polémica, así como las funciones de dichas formas, teniendo en cuenta los posibles efectos de su uso en la imagen social de los interlocutores.

A partir de las consideraciones teórico-metodológicas descritas, este número pretende profundizar en el análisis de la atenuación lingüística y pragmática en los discursos digitales en español, considerando “the interplay of technological, social, and contextual factors in the shaping of computer-mediated language practices” (Androutsopoulos 2006: 421). Los trabajos de expertas en el análisis del discurso digital reunidos en este número proporcionan, pues, frecuencias de formas y funciones de la atenuación en diversos géneros digitales; detectan las variables situacionales y los contextos interaccionales propios del entorno digital que pueden favorecer la presencia de la atenuación; y determinan si las características propias del medio influyen o no en la aparición de procedimientos diversos de atenuación o en una mayor presencia de determinadas estrategias.

Somos conscientes de que este número monográfico no puede ser más que una primera aproximación. Aún quedan muchos aspectos por cubrir en el análisis de la atenuación en el discurso digital en español en lo que respecta a las formas, funciones y efectos de los atenuantes y a los géneros y medios en los que se

manifiesta. Sin embargo, esperamos que este volumen estimule el debate sobre este complejo fenómeno y abra nuevas pistas en la investigación lingüística y pragmática sobre el español en la red.

Quisiéramos expresar nuestra gratitud a quienes han contribuido a elaborar este monográfico, tanto a las autoras como a las evaluadoras y evaluadores de los artículos que contiene. Además, agradecemos a Andrea Knauff su inestimable ayuda en la preparación de los manuscritos.

Bibliografía

- Albelda Marco, Marta (2010): “¿Cómo se reconoce la atenuación? Una aproximación metodológica basada en el español peninsular hablado”. En: Orletti y Mariottini (eds.), 41-70.
- Albelda Marco, Marta y Álvarez Muro, Alexandra (2010): “Los corpus discursivos en el estudio pragmático de la atenuación y de la intensificación”. *Revista Internacional de Lingüística Iberoamericana* VIII/2 (16), 79-100.
- Albelda Marco, Marta y Briz Gómez, Antonio (2010): “Aspectos pragmáticos. Cortesía y atenuantes verbales en las dos orillas a través de muestras orales”. En: Aleza Izquierdo, Milagros y Enguita Utrilla, José María (eds.), *La lengua española en América: normas y usos actuales*. Valencia: Universidad de Valencia, 237-260.
- Albelda Marco, Marta y Cestero Mancera, Ana María (2011): “De nuevo, sobre los procedimientos de atenuación lingüística”. *Español Actual* 96, 9-40.
- Albelda Marco, Marta y otros (2014): “Ficha metodológica para el análisis pragmático de la atenuación en corpus discursivos del español (ES.POR.ATENUACIÓN)”. *Oralia* 17, 7-62.
- Albelda Marco, Marta y Mihatsch, Wiltrud (eds.) (2017a): *Atenuación e intensificación en géneros discursivos*. Madrid/Fránfort: Iberoamericana/Vervuert.
- Albelda Marco, Marta y Mihatsch, Wiltrud (2017b): “Introducción”. En: Albelda Marco y Mihatsch (eds.), 9-20.
- Androutsopoulos, Jannis (2006): “Introduction: Sociolinguistics and computer-mediated communication”. *Journal of Sociolinguistics* 10 (4), 419-438.
- Arendholz, Jenny (2013): *(In)Appropriate Online Behavior – A Pragmatic Analysis of Message Board Relations*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Bedijs, Kristina y otros (eds.) (2014): *Face Work and Social Media*. Münster: LIT-Verlag.
- Bernal Linnarsand, María (2007): *Categorización sociopragmática de la cortesía y de la descortesía: Un estudio de la conversación coloquial española*. Estocolmo: Publicaciones de la Universidad de Estocolmo.
- Bravo, Diana (1993): *La atenuación de las divergencias mediante la risa en negociaciones españolas y suecas*. Estocolmo: Publicaciones de la Universidad de Estocolmo.
- Bravo, Diana (2001): “Sobre la cortesía lingüística, estratégica y conversacional en español”. *Oralia* 4, 299-314.
- Bravo, Diana (2002): “Actos asertivos y cortesía: Imagen del rol en el discurso de académicos argentinos”. En: Placencia, María Elena y Bravo, Diana (eds.), *Actos de habla y cortesía en español*. Munich: LINCOM, 141-174.
- Bravo, Diana (ed.) (2003): *Actas del Primer Coloquio Internacional del Programa EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*. Estocolmo: Universidad de Estocolmo.

- Bravo, Diana y Briz Gómez, Antonio (eds.) (2004): *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel.
- Bravo, Diana (2010): “Pragmática sociocultural: La configuración de la imagen social como premisa socio-cultural para la interpretación de las actividades verbales y no verbales de imagen”. En: Orletti y Mariottini (eds.), 19-47.
- Briz Gómez, Antonio (1995): “La atenuación en la conversación coloquial. Una categoría pragmática”. En: Cortés Rodríguez, Luis (ed.), *El español coloquial. Actas del I Simposio sobre Análisis del discurso oral*. Almería: Universidad de Almería, 103-122.
- Briz Gómez, Antonio (1998): *El español coloquial en la conversación. Esbozo de pragmagramática*. Barcelona: Ariel.
- Briz Gómez, Antonio (2002): “La atenuación en una conversación polémica”. En: Blas Arroyo, José Luis y otros (eds.), *Estudios sobre lengua y sociedad*. Castelló: Universitat Jaume I, Servicio de Publicaciones, 87-103.
- Briz Gómez, Antonio (2003): “La estrategia atenuadora en la conversación cotidiana española”. En: Bravo (ed.), 17-46.
- Briz Gómez, Antonio (2004): “Cortesía verbal codificada y cortesía verbal interpretada en la conversación”. En: Bravo y Briz Gómez (eds.), 67-94.
- Briz Gómez, Antonio (2006): “Atenuación y cortesía verbal en la conversación coloquial: su tratamiento en la clase de ELE”. En: *Actas del programa de formación para profesorado de ELE*. Munich: Instituto Cervantes, 227-255.
- Briz Gómez, Antonio (2007): “Para un análisis semántico, pragmático y sociopragmático de la cortesía atenuadora en España y América”. *Lingüística Española Actual* 29 (1), 5-40.
- Briz Gómez, Antonio (2011): “Lo discursivo de las partículas discursivas en el *Diccionario de partículas discursivas del español (DPDE)*: La atenuación como significado fundamental o uso contextual”. En: Aschenberg, Heidi y Loureda Lamas, Óscar (eds.), *Marcadores del discurso: de la descripción a la definición*. Madrid: Iberoamericana, 77-108.
- Briz Gómez, Antonio y otros (eds.) (2008): *Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral*. Valencia: Universidad de Valencia.
- Briz Gómez, Antonio y Albelda Marco, Marta (2013): “Una propuesta teórica y metodológica para el análisis de la atenuación lingüística en español y portugués. La base de un proyecto en común (ES.POR.ATENUACIÓN)”. *Onomazéin* 28, 288-319.
- Brown, Penelope y Levinson, Stephen C. (1987 [1978]): *Politeness. Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Caffi, Claudia (2007): *Mitigation*. Oxford: Elsevier.
- César Vera, Yalena C. (2015): “La ciber-atenuación de cortesía en el ámbito académico universitario, en Venezuela y en Chile”. *Textos en Proceso* 1 (2), 53-75. <<http://dx.doi.org/10.17710/tep.2015.1.2.3cvera>>. Última consulta: 16-12-2017.
- Cestero Mancera, Ana María y Albelda Marco, Marta (2012): “La atenuación lingüística como fenómeno variable”. *Oralia* 15, 77-124.
- Cestero Mancera, Ana María (2015): “La atenuación lingüística en el habla de Madrid: un fenómeno sociopragmático variable”. En: Cestero Mancera, Ana María y otros (eds.), *Patrones sociolingüísticos de Madrid*. Berna: Peter Lang, 365-412.
- Chejnová, Pavla (2014): “Expressing politeness in the institutional e-mail communications of university students in the Czech Republic”. *Journal of Pragmatics* 60, 175-192. <<https://doi.org/10.1016/j.pragma.2013.10.003>>. Última consulta: 16-12-2017.
- Contreras Fernández, Josefa (2012): “¿Hay diferencia en las estrategias de atenuación en los correos electrónicos españoles y alemanes?”. En: Escamilla Morales, Julio y Henry Vega, Grandfield (eds.), *Miradas multidisciplinares a los fenómenos de cortesía y descortesía en el mundo hispánico*. Barranquilla: Universidad del Atlántico-Programa EDICE, 451-471.

- Contreras Fernández, Josefa y Zhao, Lishuang (2017): “Análisis contrastivo de estrategias de atenuación en un corpus de correos electrónicos, alemanes y chinos”. En: Albelda Marco y Mihatsch (eds.), 205-220.
- Erlich, Frances D. (2003): “El discurso político venezolano actual: ¿atenuación o refuerzo del conflicto?”. En: Bravo (ed.), 227-239.
- González García, Virginia y García Ramón, Amparo (2017): “Atenuación e intensificación: estrategias pragmáticas del rechazo en respuestas a invitaciones en redes sociales en línea”. En: Albelda Marco y Mihatsch (eds.), 187-204.
- Hernández Flores, Nieves (2004): “La cortesía como búsqueda del equilibrio de la imagen social”. En: Bravo y Briz Gómez (eds.), 95-108.
- Hernández Flores, Nieves (2006): “Actividades de *autoimagen*, cortesía y descortesía: tipos de actividades de imagen en un debate televisivo”. En: Blas Arroyo, José Luis y otros (eds.), *Discurso y sociedad. contribuciones al estudio de la lengua en contexto social*. Castelló: Universitat Jaume I, Servicio de Publicaciones, 637-648.
- Hernández Flores, Nieves (2013): “Actividad de imagen: caracterización y tipología en la interacción comunicativa”. *Pragmática Sociocultural* 1 (2), 175-198.
- Herring, Susan C. (2007): “A faceted classification scheme for computer-mediated discourse”. *Language@Internet* 4. <<http://www.languageatinternet.de/articles/2007/761>>. Última consulta: 16-12-2017.
- Herring, Susan C. (2013): “Discourse in Web 2.0: Familiar, reconfigured, and emergent”. En: Tannen, Deborah y Tester, Anna Marie (eds.), *Discourse 2.0: Language and New Media*. Washington D.C.: Georgetown University Press, 1-25. <<http://ella.slis.indiana.edu/~herring/GURT.2011.prepub.pdf>>. Última consulta: 16-12-2017.
- Herring, Susan C. y Androutsopoulos, Jannis, (2015): “Computer-mediated discourse 2.0”. En: Tannen, Deborah y otros (eds.), *The Handbook of Discourse Analysis*. Chichester: Wiley, 127-151. <<http://info.ils.indiana.edu/~herring/herring.androutsopoulos.2015.pdf>>. Última consulta: 16-12-2017.
- Lakoff, George (1972): “Hedges: A study in meaning criteria and the logic of fuzzy concepts”. En: Peranteau, Paul M. y otros (eds.), *Papers from the Eighth Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society*. Chicago: Chicago Linguistic Society, 183-228.
- Landone, Elena (2012): “Discourse markers and politeness in a digital forum in Spanish”. *Journal of Pragmatics* 44, 1799-1820.
- Locher, Miriam A. (2010): “Introduction. Politeness and impoliteness in computer-mediated communication”. *Journal of Politeness Research* 6 (1), 1-5.
- Mancera Rueda, Ana (2015): “Los estudios sobre (des)cortesía y actividades de imagen en las redes sociales: notas para un estado de la cuestión”. *Textos en Proceso* 1, 50-70. <<http://dx.doi.org/10.17710/tep.2015.1.1.3man>>. Última consulta: 16-12-2017.
- Mariottini, Laura (2006): “El uso de los diminutivos y su relación con la cortesía lingüística en los *chats*. Análisis contrastivo de comunidades virtuales españolas e italianas”. *Cultura, lenguaje y representación* 3, 103-131.
- Mihatsch, Wiltrud y Albelda Marco, Marta (eds.) (2016): *La atenuación y la intensificación desde una perspectiva semántico-pragmática*. Número monográfico de *Revista Internacional de Lingüística Iberoamericana* XIV (27).
- Orletti, Franca y Mariottini, Laura (eds.) (2010): *(Des)cortesía en español. Espacios teóricos y metodológicos para su estudio*. Roma/Estocolmo: Università Roma 3-EDICE.
- Page, Ruth (2014): “Saying ‘sorry’: Corporate apologies posted on Twitter”. *Journal of Pragmatics* 62, 30-45. <<https://doi.org/10.1016/j.pragma.2013.12.003>>. Última consulta: 16-12-2017.

- Pons Bordería, Salvador (2003): "From agreement to stressing and hedging: Spanish *bueno* and *claro*". En: Held, Gudrun (ed.), *Partikeln und Höflichkeit*, Francfort: Peter Lang, 219-236.
- Puga Larraín, Juana (1997): *La atenuación en el castellano de Chile: un enfoque pragmatolingüístico*. Valencia: Universidad de Valencia y Tirant lo Blanch.
- Rojas Mayer, Elvira M. (2006): "Los recursos de cortesía y atenuación en los documentos coloniales de América: variación y cambio pragmatolingüístico". En: Girón Alconchel, José Luis y de Bustos Tovar, José Jesús (eds.), *Actas del VI Congreso Internacional de Historia de la Lengua española*. Madrid: Arco Libros, vol. 3, 2887-2898.
- Schneider, Stefan (2007): *Reduced Parenthetical Clauses as Mitigators. A Corpus Study of Spoken French, Italian and Spanish*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Schneider, Stefan (2013): "La atenuación gramatical y léxica". *Oralia* 16, 335-356.
- Schneider, Stefan (2017): "Las dimensiones de la intensificación y de la atenuación". En: Albelda Marco y Mihatsch (eds.), 23-42.
- Yus, Francisco (2010): *Ciberpragmática 2.0. Nuevos usos del lenguaje en Internet*. Barcelona: Ariel.