

# Educación, trolls y netiquette

El problema de gestionar la participación en Internet sin caer en la censura

Internet permite la participación de millones de personas para publicar, expresarse, replicar, suscribir, contradecir, desmentir... Pero, ¿estamos obligados, por el hecho de querer medios participativos, a soportar la mala baba de los llamados *trolls* en busca de notoriedad por la vía del salibazo?

Es en pleno inicio del siglo XXI cuando los llamados UGC (*User Generated Content* o medios generados por sus usuarios) experimentan, gracias a la adopción de un interesante abanico de tecnologías, el mayor auge de toda la historia. Todos los días, millones de personas leen y comentan en blogs creados por otros usuarios, participan en foros sobre las más variadas temáticas, votan noticias en filtros sociales como Digg o Menéame, e interactúan con otras personas a través de un número creciente de medios electrónicos.

Sin embargo, un problema permanece sin resolver, y es tan sencillo como el de la expresión de la mala educación en la Red. Para los administradores de ese tipo de plataformas que buscan la participación, ofrecer entornos limpios y seguros, sin insultos ni actitudes marcadamente agresivas, supone un reto de primera magnitud. ¿Estamos obligados, por el hecho de querer tener medios participativos, a soportar la mala baba de este tipo de patéticos personajes? ¿Qué lleva a los denominados *trolls* a actuar como tales?



Un *troll* es la persona que escribe mensajes groseros u ofensivos para interrumpir la discusión o enfadar a sus participantes.

## Sensación de acoso

Alguien me contó un día su experiencia y me dejó impresionado: «Durante una temporada, fue constante. Cada vez que le daba al botón de publicar, sabía que lo siguiente sería un insulto, un comentario asqueroso, malintencionado, retorciendo cualquier cosa que acabase de decir, descalificando, con verdaderas ganas de hacer daño. No tenía ni idea de por qué, ni mucho menos quería saber quién o quiénes eran. Sólo quería que se fuesen de allí, que me dejaran en paz, que ya que tanto les molestaba, dejaran de leerme... Mi página es importante para mí, y de repente era como vivir en un barrio en el que algunos vecinos te insultan cada vez que pasas por la calle sin razón alguna...»

¿Cuántas personas experimentan este tipo de sensaciones en uno u otro momento de su vida en la Red? ¿En cuántos casos la participación y el diálogo entre las personas se ven coartados por seres que entran en la habituación vociferando, insultando y descalificando a todo el que se encuentra en ella?

¿Qué lleva a estos sujetos, a estos «malducados digitales», a actuar así, y qué puede hacerse para evitar su negativa influencia, su presión constante en contra del sano desarrollo de Internet como un medio social? ¿Dónde deben situarse los límites de la tolerancia y la libertad de expresión en casos como éstos, que vulneran las más elementales normas de convivencia y lindan claramente con el trastorno psicológico?

## ¿Qué es un troll?

*Trolls* hay de diferentes formas, tamaños y colores, con objetivos y actitudes tan variadas como las propias miserias de la condición humana. Según la Wikipedia en Español, que contiene un artículo sobre los *trolls* francamente recomendable ([es.wikipedia.org/wiki/Troll\\_de\\_Internet](http://es.wikipedia.org/wiki/Troll_de_Internet)), un *troll* es «una persona que escribe mensajes groseros u ofensivos en Internet para interrumpir la discusión o enfadar a sus participantes».

El ejemplo más habitual es el que busca claramente la reacción de otros usuarios de la página, bien sea del propio autor u otros participantes en la misma, lo que ha dado lugar a la muy utilizada frase de «don't feed the troll» («no alimentes al troll») referida a que lo más recomendable con un *troll* es simplemente ignorarlo, no hacerle caso, como comenta Timothy Campbell en su popular artículo [Trolls de Internet](http://Trolls.de_Internet) ([cronopios.net/Traducciones/](http://cronopios.net/Traducciones/)

trolls.es.html): «La única manera de tratar con trolls es limitar su reacción, recordar a los demás que no respondan a los trolls. Si intenta razonar con un troll, él gana. Si insulta a un troll, él gana. Si le chilla a un troll, él gana. Lo único que los trolls no pueden aguantar es que se les ignore».

Y es que efectivamente, los trolls buscan, a través de mensajes incendiarios, descalificativos, insultantes, sarcásticos o disruptivos, trastornar a la comunidad, arrastrar a sus usuarios a una discusión o confrontación sin sentido. Su actuación puede responder a dinámicas meramente ocasionales («he llegado a este sitio, al que probablemente no voy a volver y, sin conocer para nada su dinámica habitual o sus reglas no expresas, dejo un mensaje insultante») o a agendas ocultas de variados tipos interesadas en perturbar de manera más o menos constante el funcionamiento de determinadas comunidades (con el fin de molestar, provocar un funcionamiento incómodo, reducir su nivel de participación o influencia o simplemente desacreditar a las personas o el contenido de los mensajes emitidos en ellas). Es célebre el caso de **Chari Ferrer**, troll habitual de foros en los que se discute cualquier cosa relacionada con las descargas de música y detrás del que se afirma que se oculta una conocida directiva de un lobby de la industria.



La mejor manera de tratarlos es ignorarlos: «No alimentes al troll», dice una sabia sentencia; ellos se nutren de nuestras urticarias.

Detrás del término troll se esconde, en realidad, un enorme componente de subjetividad, que en ocasiones puede llevar a calificar como troll a todo aquel que se aparta de las posiciones predominantes en un foro determinado. Sin embargo, es importante destacar que el calificativo no debe utilizarse para designar un fondo, sino únicamente una forma: un troll es aquella persona que inserta un comentario que, independientemente de su contenido, utiliza un tono que se aparta de lo aceptable conforme a las normas más elementales de la educación.

#### Un cobarde que no se muestra

Por alguna razón, los trolls no se sienten obligados por las normas habituales de cortesía o responsabilidad social. No es el hecho de

disentir lo que hace al troll, sino el cómo se disiente. La norma básica de sentido común que permite tener una cierta tranquilidad al aplicar el calificativo es el considerar si un comentario está escrito de una manera que permitiría su utilización en un contexto no electrónico, es decir, con las dos personas, emisor y receptor, situados cara a cara.

Una norma de la que emerge una de las características más claras de los trolls: su profunda e inequívoca cobardía. Así, el troll se esconderá, de manera generalizada, detrás de un anónimo o un pseudónimo que oculte su identidad, incluso en ocasiones enmascarándose como algún otro participante habitual del foro o como varios de ellos, que pueden además actuar de manera coordinada para provocar así un daño mayor.

El hecho de que Internet otorgue al administrador de una página medios tecnológicos para, en cierta medida, «banear» la actividad de un usuario (mediante la eliminación sistemática de sus comentarios, el bloqueo de direcciones IP, etc.) hace que este apartado deba ser considerado con suma cautela: la frontera entre la calificación de troll y la censura puede resultar, a veces, sumamente delicada. Así, el gestor de la página debe contrabalancear criterios como la libertad de expresión y el razonable derecho al anonimato, con la comodidad de los usuarios de la página, que pueden verse agredidos por la acción de los trolls.

El verdadero dilema del fenómeno del trolling es el componente que tiene éste de agresividad, de comportamiento capaz de provocar dolor y desánimo. De hecho, los trolls son, en este momento, uno de los obstáculos más serios para el establecimiento de una verdadera sociedad participativa, algo que obliga a muchos sitios a plantearse la viabilidad de sus alternativas.

Los trolls están en todas partes, si alguien no se los ha encontrado aún, es seguro que lo hará. Y los problemas que plantean van desde el deterioro de la ima-

## Antídotos profilácticos

Procura ser sistemático: en primer lugar, desarrolla y publica un protocolo, unas normas que limiten la participación. Aunque sean de naturaleza amplia, es importante tener un sitio al que señalar cuando se es acusado de censura.

Tras eso, no transijas: ni tus visitantes ni tú se merecen ser en modo alguno agredidos. Permitir pasivamente la acción de un troll, sea hacia el autor, la empresa o los visitantes, no tiene nada que ver con la libertad de expresión, sino con la falta de limpieza: es como invitar a alguien a casa, y que ésta esté llena de porquería. Adopta medidas claras, contundentes, no temas al botón de borrado de comentarios ni al bloqueo de direcciones IP cuando éste sea posible, aunque sea temporalmente. Pero sobre todo, no respondas, y mucho menos, en caliente.

El troll se caracteriza por utilizar cobarde-mente la pantalla para decir a una persona una serie de cosas que jamás se atrevería a decirle si la tuviese delante: no caigas en la misma dinámica, mídete, no contestes, practica la indiferencia, y usa tu dedo únicamente para apretar la tecla Del sin que te tiemble la mano lo más mínimo.

No te muestres sensible al estímulo, a la provocación... no alimentes al troll: en cada momento en que muestres debilidad, en cada instante en que manifiestes algún tipo de sufrimiento, el troll te habrá ganado una batalla.



La acción de un troll recurrente puede ser considerada como un acto de acoso, y debería ser perseguible por la ley.

una verdadera sociedad participativa, algo

que obliga a muchos sitios a plantearse

la viabilidad de sus alternativas.

Los trolls están en todas partes, si alguien no se los ha encontrado aún, es seguro que lo hará. Y los problemas que plantean van desde el deterioro de la ima-



## ACTUALIDAD | Trolling

gen, hasta la posibilidad de demandas judiciales por amenazas, pasando por la inhibición de la conversación, el desánimo de los participantes o la creación de un clima de agresividad y paranoia que puede acabar haciendo muy desagradable la gestión de la página. En algunos casos, el ataque sistemático de los *trolls* ha llegado a provocar el cierre de páginas web, como recientemente le ha pasado a la finalista del premio Planeta, Lucía Etxebarria.

### Una profesión con mala leche

En el fenómeno del *trolling* es importante diferenciar entre el *troll* de único ataque y el sistemático. En principio, el *troll* de único ataque suele responder a una dinámica de búsqueda: llega a la página a través de un buscador y con un término de búsqueda definido y, sin detenerse a analizar variable de contexto alguna, reacciona de manera desabrida contra algo que ve en ella y no le gusta. Se trata habitualmente de un mero exabrupto, de un fenómeno aislado por parte de una persona que, habitualmente, no suele volver a pasarse por el foro. El problema en este caso es relativo: basta ignorar al *troll* o eliminar su comentario si esto resulta coherente con las directrices de la página, para aislar el problema.

En segunda fase, algunos *trolls* tienden a volver al sitio, cual asesino que vuelve al lugar del crimen, a comprobar las consecuencias de su acto. En esos casos, el *troll* puede sentirse alentado si ve que su acción provocó una reacción: a mayor dimensión de la reacción (o *flame war*) provocada, mayores posibilidades de que el *troll* «adopte» el sitio como lugar habitual para sus fechorías. En estos casos, medidas como el bloqueo de IP pueden ser interesantes, aunque la actual tendencia al uso de IP dinámicas por parte de los proveedores de acceso a Internet dificulta notablemente esta práctica. En principio, el *troll* aislado u ocasional no resulta especialmente peligroso si no escala, y basta ignorarlo o adoptar algunas medidas razonables que dificulten su acción para hacerle desistir.

El verdadero problema surge cuando hablamos de *trolls* recurrentes. Éste responde a dinámicas de causalidad claras e intencionadas contra la empresa, autor o autores de la página, sujeto mencionado habitualmente, etc. A mayor visibilidad, típicamente, mayor incidencia de *trolls*. En



Los problemas que plantean van desde el deterioro de la imagen, hasta la posibilidad de demandas judiciales por amenazas, pasando por la inhibición de la conversación, el desánimo de los participantes o el cierre de páginas web.

este caso, se trata de individuos que pretenden conseguir algo, provocar un daño determinado más o menos indiscriminado o específico: un descrédito, un ataque psicológico, un cierto nivel de disuasión, temor o miedo, la imposición de costes derivados de la supervisión que dificulten la actividad, etc.

Algunos autores, por ejemplo, citan la incidencia recurrente de *trolls* cuando tocan un tema determinado como un notable factor de coerción de su libertad de expresión. La acción de un *troll* recurrente puede ser considerada, en sí, un acto de acoso, y ser perseguible por la ley, razón por la cual él tiende a sofisticarse, tomar precauciones, enmascarar su dirección IP, operar desde lugares anónimos, actuar con múltiples nombres para crear una falsa sensación de mayor credibilidad, etc. A



partir de ciertos niveles de recurrencia e intensidad, es algo que debe decididamente ser perseguido. Cuando se trata, además, de acciones puramente personales y obsesivas, el *troll* suele esconder trastornos psicológicos que pueden ocasionalmente llegar a la agresión física.

### Un mundo infeliz

¿Llegaremos a vivir una Red sin *trolls*? Seguramente no, aunque sí parece previsible que su intensidad disminuya a medida que los individuos empiecen a considerar Internet como un espacio más de extensión de la personalidad. El problema, de hecho, proviene, como en otras innovaciones, de la aparición de un medio de manera paralela al desarrollo y aceptación de sus protocolos de uso. Si unimos a dicha falta de desarrollo algunas características de Internet, tales como la posibilidad de anonimato o la sensación de despersonalización, lejanía e impunidad, el caldo de cultivo para actitudes de ese tipo está claramente servido.

Por el momento, la única receta es la paciencia. Hagas lo que hagas en la Red, sufrirás el ataque esporádico o recurrente de los *trolls*. Cuando esta circunstancia llegue, acéptalo como algo inevitable, y blíndate: no eres tú, es algo natural, parte del funcionamiento de la Web.

Los *trolls* son un mal necesario de Internet, una lacra, una enfermedad de la Web cuya incidencia irá probablemente disminuyendo a medida que aumente el nivel de cultura media del ciudadano, a medida que nos vayamos convirtiendo en habitantes de la Red. Con el tiempo, ignorar a un *troll*, no darle la más mínima importancia, considerarlo como una parte del ruido de fondo, una anomalía pasajera que será borrada en escasos minutos será algo tan embebido en nuestras costumbres habituales que ni nos daremos cuenta de que están ahí, y mucho menos nos plantearemos cómo gestionarlos.

Por el momento, no te agobies, y no dejes que te agrien el carácter. La revolución de la participación está aquí, y es interesantísima. Aunque haya algunos invitados impredecibles que no se sepan comportar, procura disfrutar de la conversación.

**Enrique Dans**  
**Profesor del Instituto de Empresa**  
[www.enriquedans.com](http://www.enriquedans.com)