

¿Qué es un troll?

Un «troll» de Internet es el (normalmente es un él) que siente placer al sembrar discordia en Internet. Intenta iniciar discusiones y ofender a la gente.

Los trolls ven los servicios de comunicaciones de Internet como lugares adecuados para su extravagante juego. Por alguna razón, no «captan» que hieren a gente real. Para ellos, los demás usuarios de Internet no son del todo humanos, sino una especie de abstracción digital. Como resultado, no sienten ningún tipo de pena por el dolor que infligen. De hecho, cuanto mayor sea el sufrimiento que causan, mayor es su logro (tal y como lo ven ellos). De momento, el relativo anonimato de la red permite que florezcan los trolls.

Los trolls son completamente insensibles a las críticas (constructivas o no). No puedes negociar con ellos; no puedes hacerles sentir vergüenza o compasión; no puedes razonar con ellos. No se les puede hacer sentir remordimientos. Por alguna razón, los trolls no sienten que estén obligados a seguir las normas de cortesía o responsabilidad social.

Quizás esto suene inconcebible. A lo mejor piensa «Sin duda habrá algo que pueda escribir que les haga cambiar». Pero un auténtico troll no puede ser cambiado mediante meras palabras.

¿Por qué importa?

A algunas personas —especialmente las que han estado conectadas durante años— no les afectan los trolls, los consideran un inevitable riesgo de usar la red. Como señala el dicho, «no puedes tener un picnic sin hormigas».

Estaría bien si todo el mundo se lo tomara con tanta calma, pero la triste realidad es que los trolls desaniman a la gente. Los contribuidores arraigados pueden dejar un foro por las discusiones que encienden los trolls, y los lurkers (gente que lee pero no escribe) pueden decidir que no quieren exponerse a estos abusos y por tanto no participar nunca.

Otro problema es que las emociones negativas despertadas por los trolls se filtran a otras discusiones. Gente normalmente afable se puede volver agria después de leer un amargo intercambio entre un troll y sus víctimas, y esto puede envenenar las interacciones hasta entonces amigables entre viejos usuarios.

Por último, los trolls crean un entorno paranoico, de modo que una crítica tranquila de un recién llegado puede provocar una réplica feroz e inapropiada.

La Internet es un recurso maravilloso que está derribando barreras y eliminando prejuicios. Los trolls amenazan que continúe nuestro disfrute de este maravilloso foro de ideas.

¿Qué se puede hacer con los trolls?

Cuando sospeche que alguien es un troll, puede intentar responder con un mensaje educado y suave para ver si simplemente es alguien que está de mal humor. Los usuarios de Internet dejan a veces que sus pasiones se liberen al sentirse seguros sentados delante del teclado. Si ignora su elevado tono de voz y les responde de una manera agradable, normalmente se calman.

Sin embargo, si la persona se empeña en ser bruta, y parece disfrutar siendo desagradable, la única postura efectiva se resume en lo siguiente:

La única manera de tratar con trolls es limitar su reacción a 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.

Qué no hacer

Como ya se dicho, es inútil intentar «curar» a un troll de su obsesión. Pero quizás simplemente no pueda aguantar el ambiente hostil que crea el troll y quiera irse un tiempo.

Si lo hace, por el bien de los demás usuarios del sistema, no envíe un dramático mensaje de despedida. Esto convencería al troll de que está ganando la batalla. El mensaje más dañino que pueda escribir en un foro es quizás el anuncio de que lo deja por la hostilidad que el troll ha encendido.

Si siente que debe decir algo, un discreto mensaje al operador del sistema (y a algunos de los

demás usuarios, si tiene sus direcciones de correo electrónico) es lo mejor que puede hacer. A propósito, si escribe la carta en un estado de agitación, es buena idea esperar una hora y después darle un último repaso antes de enviarla realmente. Eso le puede ahorrar el dolor de decir cosas que no piensa realmente a gente que le gusta.

Suplantación

Una técnica que usan los trolls para generar caos es hacerse pasar por una persona bien considerada. En algunos sistemas no hay nada que impida que alguien firme con su nombre un mensaje de mal gusto. En otros sistemas puede que el troll tenga ser un poco más astuto, quizás cambiando un carácter por otro. Éstos son varios ejemplos de varios trucos para engañar que se podrían usar contra una persona llamada Brenda Q. O'Really:

Brenda Q. O'Really Brenda Q. O'Really Brenda Q O'Really

Brenda Q. O'Rea11y Bredna Q. O'Really 8renda Q. O'Really

Nota: «Brenda Q. O'Really» es un nombre inventado para ilustrar el engaño y no pretende hacer referencia ninguna persona concreta.

Si usted reacciona con enfado, el troll gana. Así que si ve en algún foro un mensaje suplantándole, simplemente escriba una respuesta a él titulado «Ése no era yo» y escriba solamente esto:

Yo no escribí ese mensaje; es una falsificación.

Por supuesto, en ocasiones encontrará que la gente que le conoce bien ya haya identificado el mensaje como una falsificación y lo haya etiquetado como tal. Después de todo, uno de los objetivos del troll es darle mala imagen. Si usted tiene una buena reputación, la gente tendrá un indicio claro si un mensaje aparentemente escrito por usted está totalmente fuera de tono. Se sabe que a los trolls les ha fastidiado tanto ver sus falsificaciones identificadas que han aprendido a escribir en el estilo de otra persona. Pueden acabar escribiendo un mensaje inteligente que sea indistinguible de sus propias palabras. Si sucede tal cosa, ¡siempre puede dejar el mensaje y atribuírselo a sí mismo!

Los trolls también escribirán alguna vez un «Ése no era yo» después de un mensaje genuino, intentando obtener un desmentido. Realmente no hay razón para darle lo que quiere, puesto que una advertencia «Ése no era yo» simplemente le recuerda a la gente que sea escéptica. Es decir, no tiene transcendencia real si alguien no está seguro de que usted haya escrito un mensaje normal, dado que a largo plazo son las ideas las que son importantes.

El reto del webmaster

Cuando los trolls son ignorados, redoblan sus ataques, buscando desesperadamente la atención que ansían. Sus mensajes se vuelven más y más groseros, y los envían más que nunca. **Otra alternativa es que afirmen que se está recortando su libertad de expresión** (más sobre esto más adelante).

El moderador de un foro puede no ser capaz de borrar inmediatamente los mensajes de un troll, pero su trabajo se hace mucho más duro si también tienen que leer numerosas respuestas a trolls. También se ven forzados a decidir si borrar o no los mensajes de gente bien intencionada que tengan el efecto no pretendido de animar al troll.

Algunos webmasters tienen que aguntar que usuarios concienzudos les digan que están «actuando como dictadores» y que nunca deberían borrar ni un solo mensaje. Esta gente puede estar mal informada: pueden haber llegado a su opinión sobre el troll basándose en los mensajes que ven, sin darse cuenta jamás de que el webmaster ya ha borrado su material más horrendo.

Recuerde que un troll tiene de hecho una alternativa si tiene algo de valor que decir: hay servicios en la red que facilitan sistemas de mensajes gratuitamente. De modo que el troll puede crear su propio foro, en el que puede tomar sus propias decisiones sobre el tipo de contenido que va a tolerar. ¿Exactamente cuánto podemos esperar de un webmaster cuando se trata de preservar los principios de la libertad de expresión? Algunos trolls se toman como un deporte el averiguar cual es el límite de resistencia del operador de un foro concreto. Pueden enviar una docena de mensajes, y que cada uno de ellos contenga 400 líneas de la letra «J». Eso es una forma de expresión, sin duda, ¿pero consideraría usted que es su obligación alojar a una persona así?

Quizás el reto más difícil para un webmaster sea decidir si tomar medidas contra un troll al que algunas personas encuentran entretenido. Algunos trolls tienen una chispa creativa y han decidido

desperdiciarla perturbando. Hay un cierto placer perverso en observar a algunos de ellos. En última instancia, sin embargo, el webmaster debe decidir si el troll se preocupa de montar un buen espectáculo para los participantes usuales, o si simplemente actúa para una audiencia de una persona: él mismo.

¿Qué pasa con la libertad de expresión?

Cuando los trolls ven que sus esfuerzos están siendo resistidos con éxito, a menudo se quejan de que se está infringiendo su derecho a la libertad de expresión. Examinemos esa alegación. Si bien la mayoría de la gente en Internet son ardientes defensores de la libertad de expresión, ésta no es un derecho absoluto; hay limitaciones prácticas. Por ejemplo, no se puede gritar «¡Fuego!» en un teatro abarrotado de gente, y no se puede bromear sobre bombas mientras se espera para embarcar en un avión. Aceptamos estas limitaciones porque admitimos que sirven para un bien mayor.

Otro ejemplo útil es el control del espectro de radiofrecuencia. Quizás desee montar una potente emisora de radio para difundir sus ideas, pero no puede hacerlo sin solicitar una licencia. De nuevo, ésta es una limitación práctica: si todo el mundo emitiera sin restricción, las repercusiones serían molestas en el mejor de los casos, y con riesgo de vidas en el peor.

El ejemplo de la radio es útil por otra razón: con innumerables personas con una necesidad legítima de usar comunicaciones por radio, es importante asegurarse de que nadie esté monopolizando el canal. Solamente hay un número limitado de canales claros disponibles en cada banda de frecuencia, y se deben compartir.

Cuando un troll ataca un foro, generalmente envía un montón de mensajes. Incluso si sus mensajes no son particularmente incendiarios, pueden ser tan numerosos que ahogan las conversaciones normales (esto es conocido como flooding, inundación). No hace falta decir que no se puede permitir que las opiniones de una persona monopolicen el canal.

La respuesta definitiva al argumento de la libertad de expresión es éste: **aunque podemos tener derecho a decir más o menos lo que queramos, no tenemos derecho a decirlo donde nos dé la gana.** Quizás sienta intensas emociones sobre el hecho de que su vecino no haya cortado el césped desde hace dos meses, pero eso lo da derecho a reprenderlo en su propio cuarto de estar. De modo similar, si un webmaster le dice a un troll que no es bienvenido, el troll no tiene «derecho» a quedarse. Esto es especialmente cierto en los numerosos servicios de comunicaciones gratuitos que se ofrecen en la red. (En los sistemas de pago, el troll puede estar en el derecho de solicitar un reembolso).

¿Por qué lo hacen?

Afirmación.

Los usuarios habituales de la red saben lo delicioso que es que alguien responda a algo que ha escrito uno. Es un encuentro de mentes, lo que es un estremecimiento intelectual, pero también es un reconocimiento del valor de uno, y eso puede ser una recompensa emocional muy satisfactoria. Los trolls ansían atención, y no les preocupa si ésta es positiva o negativa. Ven la Internet como un espejo en el que pueden mirarse en un éxtasis narcisista.

Si quiere un análisis más profundo, quizá un psicólogo puede emitir algo más de luz sobre el asunto.

Conclusión

La próxima vez que esté en un foro y vea un mensaje de alguien que usted crea que es un troll, y sienta que debe responder, simplemente escriba un mensaje de respuesta titulado «Alerta troll» y escriba solamente esto:

La única manera de tratar con los trolls es limitar su reacción a recordarle a los demás que no contesten a los trolls.

Al enviar un mensaje como éste, le hace saber al troll que usted sabe lo que es, y que no va a ser arrastrado a su pequeña y retorcida afición.

La Internet es una colección espléndidamente caótica de material tanto serio como estúpido. Al ser tan libre, está obligada a tener problemas. Pienso que podemos disfrutarla mejor si tratamos con todo lo que pasa en la red con una irónica sonrisa abierta y un encogimiento de hombros preparado.

Copyright © 2001 Timothy Campbell

www.ciberantropologia.org

www.ciberantropologia.org
pretende convertirse en
observatorio de la sociedad red.
Encontrarás artículos,
información, bibliografía...

También podrás enviar
sugerencias, colaboraciones y
participar en el blog y en el foro.

Ciberantropologia.org

