

Los *trols* son usuarios de internet con una rara habilidad para sacar de sus casillas al más pintado. Su especialidad es sabotear las conversaciones con insultos. Abundan, por ejemplo, en las cajas de comentarios de las noticias, aunque con quien de verdad disfrutan es con los famosos, a los que machacan en las redes sociales. Pero... ¿quiénes son en realidad los *trols* y qué hay que hacer con ellos?

En la cabeza de un trol

Texto de **Antonio Ortí**
Ilustraciones de **Oriol Malet**

A casi todo el mundo le ha ocurrido. Tras escribir algo en una red social o comentar una noticia en la edición digital de un periódico, un desconocido se lanza a insultarle con improperios, maledicencias y frases envenenadas. Y es que, como apunta el dicho, “no se puede tener un pícnic sin hormigas”...

La única definición oficial de trol es la que ofrece la Real Academia Española de la Lengua: “Según la mitología escandinava, monstruo maligno que habita en bosques o grutas”, aunque no recoge la reciente polisemia del término y el uso que tiene en internet, donde la palabra designa a personas que publican mensajes desafiantes o agresivos con la intención de provocar una respuesta airada en el usuario atacado.

La cuestión es que cada día hay más *trols*. Al principio, estos se cebaban con los famosos, a los que linchaban sin compasión cada vez que metían la pata. Pero ahora, millones de personas anónimas comienzan a descubrir tal vez la única cosa mala de la interactividad: que hay gente que les insulta en su propia casa (en sus redes sociales) y que les declara la guerra unilateralmente, sin posibilidad alguna de llegar a una *entente cordiale*.

El periodista Jon Ronson, en su libro *So You've Been Publicly Shamed* (Picador), da detalles sobre el virus trol que convierte a las personas en gremlins. El propio Ronson, quien cuenta con 120.000 seguidores en Twitter, se refiere a la profunda tristeza que se experimenta cuando un tuit pasa desapercibido, y confiesa comprobar subrepticamente el impacto de sus mensajes. Así pues, dice este periodista galés, en esta época de exhibicionismo de la vida privada, hay que andarse con mucho tiento y contar hasta diez antes de pulsar “enviar”. Y cita el ejemplo de Justine Sacco. Esta joven estadounidense con 170 míseros seguidores en Twitter, “es decir, la zona cero de la ridiculización en internet”, escribe Ronson, tuvo la malísima idea de mandar un mensaje estúpido cuando estaba a punto de tomar un avión rumbo a Sudáfrica para pasar la Navidad con su familia: “De camino a África. Espero no coger el sida. Es broma. ¡Si soy blanca!”, que se convirtió en *trending topic* mundial y que motivó que →

Casi cualquiera tiene un amigo trol que se mete en líos que podría evitarse. También en el colegio los había, y en el fútbol, tres cuartos de lo mismo

→ la despidieran del trabajo ipso facto, además de arruinar su vida digital.

Cuando se recaba la opinión de los expertos sobre los trols, lo primero que puntualizan es que internet no es ningún mundo aparte. “El trol es un individuo que te puedes encontrar en cualquier sitio con veinte mil formas distintas. Es un buscapietos, alguien que siempre está pendiente de encontrarle los tres pies al gato”, avisa Juan Alberto Estallo, experto en psicología de las nuevas tecnologías y autor del libro *Videojuegos: juicios y prejuicios* (Planeta). “En un momento dado, puede mutar en otra cosa y convertirse, por ejemplo, en un acosador. La gente tiende a quedarse con lo peor de estas figuras, aunque, por lo general, es un buscarruidos y poco más”, manifiesta Estallo desde el servicio de psiquiatría del hospital del Mar de Barcelona, donde trabaja.

“Para mí los trols son los malrolleros de internet, el amargado que te encuentras en toda fiesta, pero también el típico personaje de la comunidad de vecinos que acaba siempre protestando por algo y que, además, intenta argumentarlo sólidamente, porque se piensa que hay un conflicto permanente que él tiene que abanderar”, interviene Alberto Guerrero, el responsable de la estrategia digital de Gerard Piqué, el dorsal número 3 del FC Barcelona.

Es muy posible que los expertos no se equivoquen: casi cualquiera tiene un amigo trol que se mete en líos que perfectamente podría evitarse. También en el colegio los había. Y en el fútbol, tres cuartos de lo mismo. El dilema, visto así, es qué hay que hacer con los que uno no tiene el gusto de conocer y que, por lo común, acos-

tumban a ejercer en internet de nuevos Sócrates del siglo XXI sin renegar del marqués de Sade o del papel que interpretó Anthony Perkins en *Psicosis*.

Aquí, cada maestrillo tiene su librillo. Alberto Guerrero dice que no activa ningún protocolo cuando al central del FC Barcelona le dicen de todo menos guapo en las redes sociales. “Con los trols lo que hacemos es ignorarlos. Como mucho, si la red social lo permite, cuando hay un insulto desagradable que no te gustaría que leyera un niño, lo ocultamos”, explica. Sin embargo, el propio Guerrero admite que la frontera que separa la chanza festiva de la ofensa es en ocasiones muy tenue. Pese a que los trols de Gerard Piqué tienen unos temas muy recurrentes –“ya te los puedes imaginar...”, señala lacónico Guerrero–, lo que marca la diferencia, finalmente, es expresarse con educación. Por ejemplo, escribir “esta noche no hay waka waka”, como le tuitean a Piqué cada vez que cae derrotado el FC Barcelona, puede marcar el límite, en tanto que añadir cualquier otra palabra al mensaje significa sobrepasar la delgada línea roja.

Sin embargo, los hay también que disfrutan con los trols. Risto Mejide, sin ir más lejos, ha señalado en alguna ocasión que “igual que cuando los franceses quieren probar una bomba atómica se van a la Polinesia, cuando yo quiero probar algo lo lanzo en Twitter. Me sirve como *sparring*. Los trols me alimentan. Yo me entreno con los de internet”. De hecho, una de las banderas que ha utilizado en su cuenta de Twitter este publicista bien la podría rei-

“Si cuando hablas en Twitter nadie se molesta, es que no has dicho absolutamente nada”, afirma el publicista Risto Mejide

vindicar un trol: “Si cuando hablas nadie se molesta, eso es que no has dicho absolutamente nada”.

Como pequeña nota a pie de página, el hecho de que la red social del pajarito sea continuamente mencionada no guarda ninguna relación con que Twitter invite al exabrupto o “lo cargue el diablo” –como hay quien apunta–, sino, en todo caso, con que la concisión de sus mensajes (140 caracteres, como máximo) favorece la inmediatez y las meteduras de pata. En contrapartida, es la red social más excitante y la que permite en mayor modo interactuar con personas que pasan por ser un referente.

FASTIDIAR AL PRÓJIMO

Cuando ha sido posible entrevistar a un trol, caso de un tal Ben (el nombre falso bajo el cual se ocultó un joven en el foro 4Chan, una web que favorece el anonimato), ha señalado: “Simplemente me hace feliz conseguir que alguien se enfade. Sueña raro, pero me alimento de su rabia. Cuanto más se enfadan, mejor me siento”. Unas palabras que traen a la memoria a Perfectus Detritus, el protagonista de una fantástica historieta de Astérix y Obélix titulada *La cizaña* y, por lo demás, un romano esmirriado que sembraba la discordia allá por donde iba, hasta el punto de poner en peligro los entrañables lazos de amistad que unían a los habitantes de la irreductible aldea gala.

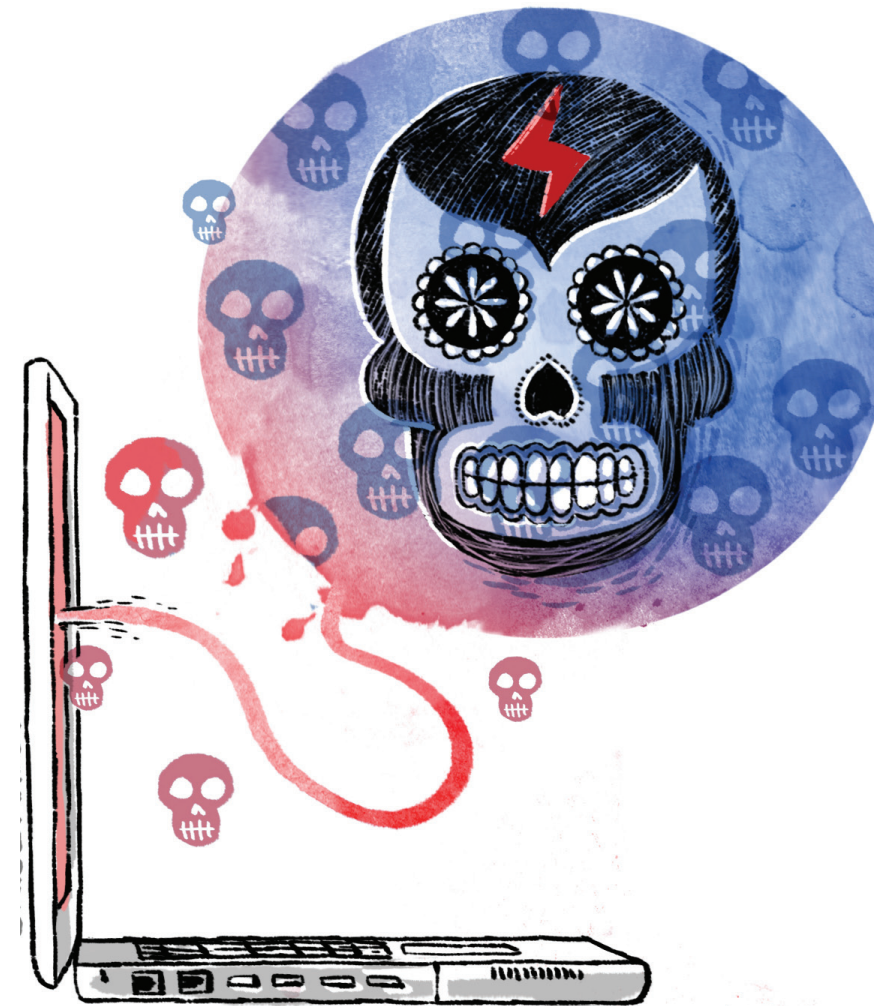
Otros especialistas han intentado tipificar a los trols en función de sus características: el hiriente (irrumpe en las conversaciones y se hace notar con un lenguaje agresivo), el disruptivo (envía mensajes que no tienen nada que ver con el tema tratado), el experto (opina de cualquier tema como si fuera un especialista sin tener, obviamente, ni idea), el gracioso... También han descubierto otras cosas interesantes. Por ejemplo, los hombres invierten más del doble de tiempo actuando como trols que las mujeres. Asimismo, el comportamiento de estos no es esporádico, sino habitual: de promedio, dedican once horas a la semana a *trolearse*, aunque algún individuo admitió pasarse 79 horas a la semana (ha leído bien...) despotricando contra sus semejantes, según ha constatado la psicó-

loga de la Universidad de Manitoba (Canadá) Erin E. Buckels, portavoz del estudio *Trolls Just Want to Have Fun* (los trols sólo quieren divertirse).

Tal vez por esta razón, el consejo más extendido es evitar relacionarse con este tipo de personas. “Hay una frase en inglés, ‘don’t feed the troll’ (no des de comer al trol), que resume bien lo que hay que hacer en estos casos”, recuerda Marc Argemí, socio director de Sibilare, una empresa consultora que evalúa la credibilidad de personas, empresas e instituciones y aborda casos de crisis en este ámbito. “Mi consejo es no entrar al trapo: lo que quiere el trol es acción-reacción, es decir, yo te insulto y tú me devuelves el insulto. Al contestarle, normalmente se entra en una dinámica imparable. En lugar de seguirle el juego, es mucho mejor advertirle que con

sus insultos, calumnias y amenazas está incurriendo en una actividad delictiva y, acto seguido, bloquearlo”, recomienda Isidro Ordas, inspector jefe de la sección de Investigaciones Tecnológicas del Cuerpo Nacional de Policía.

Isidro Ordas y Marc Argemí coinciden en más cosas. La primera es que no hay que confundir la libertad de expresión con insultar, injuriar y amenazar a quienes no piensan como uno mismo. “Al final hay que ser consciente de que internet no es un mundo paralelo y que, aunque nació como un espacio para ser libre, se rige por lo que establece el Código Penal”, recuerda Argemí. Y que todo el mundo lo tenga claro: “En internet no existe el anonimato –avisa Ordas–, sino que las amenazas dejan rastro”, y la huella es fácil de seguir en caso de que la persona agraviada interponga una denuncia.



“Al final hay que ser consciente de que internet no es un mundo paralelo y que se rige por lo que establece el Código Penal”, dice Marc Argemí

El caso es que el término *trol* ya está en boca de millones de personas y alienta acalorados debates en diarios como *The New York Times* o *The Times*, donde se discute si ha de primar la libertad de expresión o el derecho al honor y a la propia imagen. De hecho, algunos medios ya han empezado a optar por no admitir comentarios en sus noticias para evitar a los trols.

ACOSO EN TODA REGLA

El problema viene cuando de la teoría se pasa a la práctica y un trol aterriza en la vida de alguien para instalarse allí como una garrapata. “Sigo sufriendo a mi trol”, reconoce Sara Solomando, la que fue presentadora de Canal Extremadura, cuatro años después de que un individuo comenzara a mandarle mensajes ofensivos. “Al no responderle –explica– se fue creciendo y pasó de decirme ‘qué mal lo haces’, ‘eres una enchufada’, a ataques de tipo sexual como ‘esa boca le habría dado muchas maravillas al porno’. Fue entonces cuando le dije: ‘Te agradecería que te ahorrases este tipo de comentarios’. Fue la primera vez que le contesté y parece ser que desperté a la bestia”. A partir de ese preciso día, pasó de enviarle cuatro o cinco tuits al día a mandarle diez o quince. También fisgoneó →

→ en su vida privada hasta descubrir que el padre de Solomando había sido alcalde, lo que le llevó a escribir lindezas como que su progenitor robaba y se gastaba el dinero en prostitutas para ponerle cuernos a su madre. Finalmente, el titular del juzgado de instrucción número 2 de Cáceres le condenó a indemnizar con 450 euros a la periodista por “una falta continuada de injurias leves” y a pagar una multa de 120 euros.

De hecho, cada vez son más los personajes públicos que denuncian el acoso. Una de las últimas ha sido Lara Siscar, la presentadora del *Telediario* de La 1 de TVE en su edición de fin de semana. Un vía crucis por el que, según ha trascendido, también han tenido que pasar, a su manera, otras caras conocidas de la televisión como Eva Hache, Andreu Buenafuente, María Escario, Juanma Castaño o Ana Pastor.

Pero algunos expertos creen necesario puntualizar que si bien los anteriores *ciberacosadores* tal vez empezaron como trols, terminaron siendo otra cosa distinta y peor. En principio, aquellos tienen un perfil menos agresivo y se limitan a ejercer de estandartes de la incorrección política y de la vulgaridad soez, pero sin pasar a mayores. También pueden llegar a tener sentido del humor, aunque no sea apto para todos los públicos. El mejor ejemplo es Deontay Wilder, campeón de pesos pesados de boxeo, también conocido como *el Bombardero de Bronce*, quien, cansado de los insultos de un trol en las redes sociales y de recibir llamadas telefónicas a horas inapropiadas, se citó con él para dilucidar sus diferencias con un combate de boxeo. No vale la pena comentar quién ganó...

EL PESO DE LA LEY

De cara a que las víctimas puedan ejercer sus derechos de forma civilizada, el 1 de julio entró en vigor la reforma del Código Penal que endurece los castigos contra las ofensas y humillaciones vertidas a través de internet. Según recalca Eloi Font, socio director de Font Advocats, despacho especializado en derecho digital, ahora cualquier amenaza o coacción, por pequeña sea, pasa a ser considerada delito leve, en lugar de falta como sucedía con la antigua versión del Código Penal. Asimismo, “la incitación al odio y a la violencia contra grupos o individuos por motivos racistas, antisemitas u otros relativos a su ideología, religión, etnia o pertenencia a otros grupos minori-

Cada vez son más los personajes públicos que denuncian el acoso. Entre ellos, la periodista Lara Siscar, Eva Hache o Andreu Buenafuente

tarios” se endurece y pasa a ser castigada con penas de prisión de uno a cuatro años, según lo dispuesto por el artículo 510. Con una novedad: “Las penas todavía se agravan más cuando los hechos se hubieran llevado a cabo por medio de internet o mediante el uso de tecnologías de la información”.

Desde que trabaja en este ámbito, por su despacho han desfilado desde altos cargos políticos que fueron injuriados y cuya imagen cayó por los suelos, hasta pequeños establecimientos que son objeto de ataques por parte de clientes disconformes. A modo de curiosidad, Font dice estar convencido de que “los lobbies tienen trols. No hace falta ser muy perspicaz para comprobar que en cualquier sector los hay ficticios creados para desacreditar al competidor y defender intereses particulares”. Por ejemplo, diversos medios nacionales e internacionales han publicado este año que el presidente ruso, Vladímir Putin, tiene un ejército de trols para mejorar su imagen en internet. Pero esta es ya otra historia...

Este abogado también dice tener “un amigo que ejerce como directivo en una conocida empresa que en la vida pública es una persona normal, pero que a determinadas horas se pone la máscara de trol y cambia de personaje, como Spiderman, Batman y otros héroes y villanos de Marvel”.

“Todos somos trols en potencia”, reconoce Font, así que, en todo caso, se trata de no convertirse en una réplica del Doctor Doom –o Doctor Muerte–, de Magneto –el fundador de la Hermandad de Mutantes Diabólicos– y de otros muchos villanos legendarios de cómic que, tarde o temprano, acabaron sintiendo sobre sus cabezas el peso de la ley.○



La tríada oscura de los trols

Al igual que pasaba en la película *Gremlins*, en la que un adolescente compraba en una tienda de antigüedades un animalito llamado Mogwai que, cuando se exponía al sol, se mojaba o se le daba de comer después de la medianoche se transformaba en un monstruo destructivo, algo muy parecido sucede en internet con quienes se dejan llevar por la llamada “desinhibición on line” y escriben lo primero que les viene a la cabeza sin calibrar las consecuencias. Por lo que han averiguado las universidades que han estudiado este fenómeno, el principal rasgo distintivo de los trols es el narcisismo. Es decir, “después de mí, el diluvio”, como diría Luis XIV, el Rey Sol. Y justo a continuación, el maquiavelismo (la tendencia a manipular) y la psicopatía (tener un comportamiento antisocial). Sin embargo, además de los trols *patológicos*, están los “de fin de semana” o los “de después de cenar”, es decir, personas normales que a determinadas horas se transforman en otras muy distintas. Y es que, según destacan los expertos, la distancia entre ser un trol y sufrir a uno es a veces tan corta como la que separaba al doctor Jekyll de Mister Hyde en la famosa novela de Robert Louis Stevenson.