



Grado en Psicología
Trabajo de Fin de Grado
Curso 2014/2015
Convocatoria: Septiembre, 2015.

Modalidad: Revisión bibliográfica.

Título: Evolución de la interacción social en internet y los fenómenos de comunicación negativa.

Autor: Alejandro Sancho Imbernón.

Tutor: Carlos Enrique Falces Delgado

Elche a 7 de Septiembre de 2015.

ÍNDICE

Introducción	1
Resumen	1
Relaciones sociales en Internet.	2
Fenómenos de comunicación negativa.	4
Internet como masa.	5
Desindividuación en términos contemporáneos, el modelo SIDE.	7
«The online disinhibition effect».	8
Limitaciones de ambos modelos.	10
Estudio empírico.....	11
Conclusiones.	17
Referencias.	17
ANEXO	20



Resumen

Los fenómenos de comunicación negativa online son unos fenómenos que está recibiendo atención desde distintos ámbitos sociales y científicos, hacen referencia a aquellas conductas que se dan dentro de una comunidad, de manera online, fruto de la interacción entre distintos usuarios y que tiene connotaciones negativas ya que suelen ser comportamientos agresivos o desviados de lo socialmente aceptado. En el presente estudio se distribuyó un cuestionario a una muestra de 105 usuarios de todo el mundo en una popular página de opiniones. El cuestionario fue creado para el estudio utilizando los constructos planteados por los modelos SIDE y de Suler, cuya relevancia en el campo a estudiar es alta y el objetivo fue recoger la opinión de los usuarios de la red respecto a los distintos comportamientos que se dan en la red en relación a las distintas variables de los modelos mencionados. Entre los resultados a destacar, el importante valor aparente del factor anonimato percibido por la mayoría de los usuarios en los demás, pero no en uno mismo y la percepción de una porción grande de la comunidad sobre la no validez de las normas exteriores en comunidades online que puede encontrar gran relación con lo comunes que se perciben los comportamientos desinhibidos dentro de estas comunidades. Los resultados obtenidos tienen un valor intuitivo muy alto y pueden resultar útiles en futuras investigaciones.

Palabras clave: Internet, comportamiento tóxico, modelo SIDE, Suler, oline disinhibition effect, desindividuación, anonimato, cyberpsicología, comunicación negativa.

Introducción

Internet nace en 1969 como una red de comunicación de alta velocidad entre los distintos ordenadores de la por entonces Agencia de Proyectos de Investigación Avanzados de Defensa (DARPA) estadounidense. La historia de internet es corta e interesante, pero lo que realmente nos atañe son sus usos modernos. En la actualidad internet tiene poco que ver con ese proyecto de la década de los 70. Internet ha crecido tanto a día de hoy y sigue creciendo tan rápido que es imposible determinar la cantidad exacta de información que hay en la red. Internet se ha consolidado como una fuente fundamental de información y cultura para millones de usuarios en todo el mundo, además de ser una herramienta de ocio muy amplia. Pero de todas sus virtudes, es importante destacar la comunicación. La tecnología de la información y la comunicación alcanza su auge gracias a internet. Este uso masivo de internet ha supuesto un cambio sustancial en las bases de la sociedad en muchos ámbitos, la comunicación ha sido sin duda uno de los más afectados. La web «InternetLiveStats», mediante un algoritmo que analiza las bases de datos de las principales fuentes de información estadística sobre usuarios (UIT, ONU, etc.) señala que en 2014, se alcanzó el número de 3 billones de usuarios en todo el mundo, de todos, cerca del 75% viven en los 20

países con mejor economía del mundo, siendo Asia el continente con mayor acceso a internet (48%). En España, el número de personas que hacen un uso diario de internet ha ido aumentando anualmente y en 2014 asciende a 20,7 millones de personas, lo que supone un total del 60% de la población de entre 16 y 74 años, de estos, un 67% hace uso de servicios de redes sociales, de los cuales un 92% son jóvenes de 16-24 años (INE, 2013).

Estas estadísticas reflejan que a día de hoy las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) son usadas principalmente como medio de transmisión de información y como medio de comunicación interpersonal de forma muy significativa. Su uso tiene una gran repercusión en la cultura y la identidad personal y ha cambiado en gran medida las bases de las relaciones humanas para gran parte de la población (Turkle, 1997).

Relaciones sociales en Internet.

Con el nacimiento de las TIC, la comunicación ha superado las barreras espaciales y nuevas formas de interacción parecen imperar las relaciones sociales. Las relaciones sociales vía internet ocupan gran parte del tiempo de las personas que hacen un uso frecuente en la red. Las TIC permiten que dos personas mantengan el contacto las 24 horas del día si así lo desean, abundan relaciones antes improbables debido a las dificultades espacio-temporales, surgen nuevas formas de agrupación social, etc. Sin embargo, históricamente, los cambios tecnológicos que han supuesto un cambio social requieren de un periodo de tiempo para su adaptación, un ejemplo clásico es la imprenta que produjo recelo entre grupos de intelectuales de la época pues se percibía como un cambio que empeoraba las condiciones intelectuales detrás de la producción de conocimiento (García, 2003). Si bien es cierto, la imprenta ha tenido más de 400 años de adaptación frente a las pocas décadas que las TIC llevan vigentes en nuestra sociedad y el proceso de evolución de éstas es muy superior a cualquier tecnología pasada.

Las conclusiones derivadas de lo antes expuesto junto con las estadísticas presentadas, señalan un marcado cambio generacional en la adaptación a las TIC, que ha sido reflejada en la opinión pública. Es pues habitual encontrar enunciados que relacionan el uso de TICs con un empobrecimiento de las relaciones, un superficialismo de estas y un pobre desarrollo de la identidad grupal dentro de estas. De este pensamiento surgieron las primeras investigaciones con hipótesis asociadas a las consideraciones anteriores.

La investigación más sonada sobre la repercusión del uso de internet fue «The Internet paradox» que tuvo impacto a nivel mediático fue la llevada a cabo por Kraut y su grupo de investigadores en 1998 en la que su equipo de investigación relacionó positivamente el uso de internet con una reducción significativa del entorno social y el apoyo recibido por parte de

este, además de otras variables como la soledad, el estrés o la depresión, atribuyendo repercusiones negativas al uso de internet.

Otros estudios posteriores también han aportado algunos datos reveladores acerca del uso de internet. Nie en 2001, relacionó el uso de internet con una menor dedicación de tiempo al entorno social con respecto al tiempo dedicado previamente.

Valkenburg y Peter realizaron en 2009 una valoración de la producción psicológica sobre el tema durante la última década, en la cual se analizan los estudios ya mencionados además de otros de menor importancia. En él se examina con perspectiva el contexto de las TIC y de estas investigaciones en el momento que se dieron y como conclusión se extrae que a pesar de referirse a las mismas TIC que ahora, el marco comunicacional que se desarrollaba en la red era completamente distinto. Cuando internet estaba empezando a establecerse, el porcentaje de usuarios no eran tan alto como en la actualidad y las formas de comunicación más frecuentadas eran las salas de chat anónimas y foros donde las conversaciones eran esporádicas y no era habitual mantener el contacto con un usuario en particular a lo largo del tiempo. En contraposición, en la actualidad la mayoría de los jóvenes posee acceso a la red y la mayoría (88% de la muestra) declaran que hacen uso principalmente de esta para mantener la relación con su entorno cercano (Valkenburg & Peter, 2007; Valkenburg & Peter, 2009).

Partiendo de esta perspectiva, las investigaciones posteriores señalaron que el uso de las TIC ayuda a mantener las relaciones sociales de los jóvenes de manera positiva (Bessie`re, Kiesler, Kraut, & Boneva, 2008; Valkenburg & Peter, 2007).

A pesar de todo, esto no excluye las formas de comunicación entre personas desconocidas y anónimas como una forma habitual de comunicación dentro de la red. Posteriormente al auge de Facebook, otras redes de carácter más abierto parecen estar ganando fama. En ellas la interacción principal es la manifestación de la opinión respecto a temas o situaciones y donde es habitual la réplica entre anónimos y la valoración del contenido mediante otras opciones propias de cada red parecen estar ganando bastante fama, algunas de las más destacadas son Twitter y Reddit. Sin el mismo propósito pero con un mecanismo similar funciona la plataforma multimedia YouTube, donde usuarios cuelgan contenido audiovisual y es bastante común que el resto de usuarios valoren y discutan ese contenido mediante comentarios.

Así pues, la interacción con desconocidos vuelve a ser un tema de actualidad en la red y distintos problemas se están derivando de ello sin que exista solución aparente. Detrás del comportamiento en la red existen una serie de dimensiones psicológicas que deben de ser bien analizadas y definidas empíricamente ¿Nos sirve el marco teórico social ya existente para arrojar luz sobre esta faceta nueva del comportamiento humano? O por el contrario ¿Deben abrirse nuevas líneas de investigación para tratar este tema tan actual?

Fenómenos de comunicación negativa.

La comunicación que adquiere connotación negativa es tratada bajo distintos nombres y ha ido adquiriendo distintos matices a lo largo del tiempo. El llamado «online harassment» o acoso online hace referencia a aquella conducta intencional que se define como agresiva y va dirigida a otra persona particular dentro del ambiente online (Ybarra y Mitchel, 2004). Se trata probablemente del término más genérico y también se le denomina comportamiento tóxico en algunas comunidades. Este término engloba conductas más precisas y otros fenómenos que han recibido nombres propios ya comunes como «flame», «griefing/troll», «hate» y «cyberbully».

El acoso online ha recibido especial atención en los años recientes. Un estudio en 2014 dirigido por el PewResearchCenter que contaba con una muestra de 2.849 usuarios de internet, expuso que un 73% habían visto a alguien ser acosado en la red y de estos un 40% lo había experimentado personalmente. Dentro de este mismo estudio se recogió información sobre las características de esta conducta percibida por los usuarios y se definieron 6 categorías: utilizar nombres o palabras ofensivas (60% de los encuestados), avergonzar públicamente a alguien de forma intencionada (53%), amenazas físicas (25%), acoso sostenido en el tiempo (24%), acoso sexual (19%) y el cyberstalking referido al hostigamiento/espionaje sobre alguien en particular (18%) (Duggan, 2014).

El mismo trabajo preguntó si percibían internet como un medio que promovía el anonimato, si pensaba que propiciaba que la gente fuese más crítica con los demás y si pensaban que facilitaba un contexto en el que fuese fácil prestar apoyo. La mayoría respondió positivamente a las tres cuestiones, sin embargo, internet como medio que propicia la crítica contra otros fue la que más respuestas afirmativas obtuvo (Duggan, 2014).

En relación con lo mencionado anteriormente, se comparaba los medios creados para tratar con personas conocidas y mantener las relaciones ya existentes en la red, frente a los medios generados para la discusión y opinión sobre temas particulares o contenidos concretos. Respecto a en qué medio era el que percibían mayor cantidad de acoso online, los ámbitos de redes sociales y app relacionadas se mostraron como las más numerosas con un 66% de las ocasiones al contrario de lo que apunta la literatura. Un 32% lo acaparan los espacios de discusión como secciones de comentarios en periódicos, reddit y otros apartados similares. Un 16% refiere a agresiones dentro de una comunidad «gaming» o relacionada con videojuegos masivos online. El porcentaje restante hace referencia a servicios de correo personal (16%) y a webs de citas (6%) (Duggan, 2014).

Tabla 1. Resumen resultados Duggan (2014).

Presenciado acoso online.	Víctimas de acoso online.
----------------------------------	----------------------------------

Nombres ofensivos	60%	27%
Avergonzar intencionadamente	53%	22%
Amenaza física	25%	8%
Acoso sostenido en el tiempo	24%	7%
Acoso sexual	19%	6%
Cyberstalking	18%	8%

Como ya se ha mencionado, dentro del término acoso online, existen distintas prácticas que han sido nombradas. En el caso del «flame», el término nace de la propia comunidad online y ha sido usado bajo la misma denominación para distintos estudios. El término «flame» hace referencia a la expresión exagerada de opiniones controvertidas e incendiarias (Siegel, Dubrovsky, Kiesler, & McGuire, 1986).

El término «griefing» o más coloquialmente llamado «troll», es término que aparece a finales de la década de los 80 y cuyo papel se caracteriza por irrumpir negativamente y de forma intencionada en comunidades online con el fin de irritar a los usuarios (Chesney, Coyne, Logan, y Madden, 2009; Schwartz, 2008). El término inglés «hater» es un término más reciente y hace referencia a la persona o personas que expresan odio y tratan de acosar o humillar a una persona en particular que posee cierta fama (Rotman y Preece, 2010).

Por último, el «cyberbully» es un fenómeno relacionado con el bullying clásico que fue estudiado a fondo en la década de los 70 y que está recibiendo mucha atención ahora dentro de la comunidad científica relacionada con la educación, pues se da habitualmente de manera online en comunidades escolares. Se puede definir como el acoso online a una persona en particular de manera repetida generando un rol de acosador y otro de víctima. El acoso puede adoptar numerosas formas como mensajes de texto, la subida de contenido degradante para la víctima a la red, la difusión de rumores falsos, etc. (Beran y Li, 2007).

Tabla 2. Resumen de términos descritos.

Término	Origen	Definición
Online Harassment.	Ybarra y Mitchell (2004).	Acto manifiesto e intencional de agresión hacia otra persona en línea.
Flame.	Siegel et al. (1986).	Expresión extrema de opiniones polémicas y controvertidas.
Griefing/Troll.	Chesney et al. (2008)	Irrupción de un usuario en una comunidad con el fin de fastidiar/hostilizar al resto de

		usuarios mediante distintos medios.
Hater.	Rotman y Preece (2010)	Usuario cuyo comportamiento se caracteriza por la expresión de odio y el acoso hacia un figura o grupo de usuarios con una característica en particular.
Cyberbully	Beran y Li (2007)	Acoso online mediante diversas formas a una persona en particular de manera repetida en el tiempo generando un rol de acosador y otro de víctima.
Cyberstalking	Davis (2001).	Acto de espiar el contenido online de una persona sin la autorización de esta generalmente acompañado de un uso perjudicial para la víctima de la información obtenida.

Internet como masa.

Internet da lugar a incidentes en los que toman lugar grupos enteros sin que pueda señalar un fin común, algunos ejemplos ilustran este fenómeno:

En julio de 2008, un usuario del famoso tablón virtual 4chan, publicó en uno de sus apartados (/b) el símbolo de la esvástica y pidió al resto de usuarios de la comunidad que lo buscaran en Google. Miles de usuarios siguieron su propuesta y durante horas este símbolo apareció en las listas de las búsquedas más realizadas en Google de Estados Unidos. Finalmente Google se vio obligado a eliminar el término de dichas listas. Otro ejemplo similar se dio en 2012 en Twitter donde una multitud de usuarios de esta comunidad, crearon y popularizaron en cuestión de horas un rumor mediante un «hashtag» que difundía que un popular cantante sufría cáncer. Como consecuencia de esto, numerosos seguidores y seguidoras del cantante raparon sus cabezas publicando fotos de apoyo en Twitter.

Así al igual que en estos sucesos, muchas comunidades parecen reaccionar a peticiones de sus miembros con finalidades negativas o dañinas y estos parecen acceder sin que esto les suponga un problema moral o ético. Este tipo de fenómenos podrían ser explicados como ejemplos de los procesos que describen la psicología del comportamiento de los grupos,

además de considerar cuál es el papel que juegan las características especiales de la comunicación online en estos fenómenos.

En internet los teóricos sociales han encontrado cierto paralelismo con la conducta dentro de las antiguas masas que describían las teorías clásicas. A priori, uno puede considerar que el usuario de internet se encuentra solo, ya sea en su casa o en el trabajo, incluso en la calle rodeado de personas se puede considerar que se encuentra abstraído de esa masa en la que se encuentra y que por tanto su comportamiento es, propiamente individual. Sin embargo, hay que considerar el espacio online como una dimensión muy extensa donde millones de usuarios actúan simultáneamente y en gran medida, con un sentimiento de anonimato muy fuerte.

En 2007, apareció en Reddit un usuario bajo el pseudónimo de “violentacrez”, este usuario cogió fama rápidamente al convertirse en uno de los trolls más ingeniosos y habituales de la comunidad. Con el paso del tiempo este usuario creó y moderó distintos subforos de temática controvertida o directamente ofensiva como por ejemplo misoginia, incesto, jóvenes menores, etc. En 2011, la cadena de televisión CNN destapó esta serie de subforos y Reddit se vio obligado a suspenderlos. Sin embargo todavía bajo el anonimato de internet, “violentacrez” siguió actuando de manera similar a como lo había hecho con anterioridad, impulsando su popularidad y generando una marca personal que promovía de manera anónima y haciéndose pasar por un fan en distintas quedadas de usuarios de la comunidad. Finalmente, en 2012, tras una rigurosa investigación, Michael Brutsch fue destapado como la personalidad detrás de “violentacrez”, sus actos supusieron la pérdida de su trabajo y su seguro médico. En una entrevista posterior, Brutsch declaraba:

“[...] nunca pensé en lo que estaba haciendo. Y nunca escuché lo que me decía la gente. Eso no se debe hacer. [...] Hasta cierto punto me arrepiento de lo que hice. Pero insisto, estaba actuando ante una audiencia de jóvenes universitarios. Hace dos años, cuando todo esto estaba en su punto más alto, la audiencia apreciaba y apoyaba el tipo de humor negro que yo ponía allí”.

Brutsch se convirtió en una figura anónima dentro de un grupo de desconocidos, que de manera conjunta actuaban de forma desinhibida, sin percepción de peligro y rayando las normas legales. El fuerte sentimiento de anonimato les fomentaba a actuar de esa manera. Este fuerte anonimato es en cierto modo la base de las teorías sociales de la desindividuación con las que se ha encontrado paralelismo.

La teoría de la desindividuación.

La desindividuación se define como un estado psicológico en el cual la autoevaluación del individuo se ve reducida. Ésta reducción en la regulación del comportamiento humano, genera un comportamiento antinormativo y desinhibido generalmente provocado por variables como el anonimato y la sensación de igualdad de autoridad y estatus (Diener, 1980; Festinger, Pepitone y Newcomb, 1952; Zimbardo, 1969). El inicio de las teorías clásicas sobre la desindividuación es situado por la mayoría de la comunidad científica en 1895, bajo la autoría de Gustave Le Bon (Postmes y Spears, 1998). Posteriormente, muchos autores trataron de aportar conocimiento a este importante fenómeno, sin embargo solo mencionaré los más relevantes y que aparecen con mayor frecuencia en la literatura relacionada. La desindividuación es establecida en términos más científicos gracias a las aportaciones de Festinger, Pepitone y Newcomb en 1952, en su artículo Festinger et al. acuña el término desindividuación y lo utiliza para describir el efecto de las masas o el grupo en el comportamiento de un individuo. El resultado de este fenómeno es la pérdida de la moderación conductual, dando lugar a comportamientos antisociales/antinormativos de carácter agresivo que se desvían de lo comúnmente aceptado por la sociedad y que el individuo no llevaría a cabo de no ser por las circunstancias.

Zimbardo en 1969 realiza aportes a la teoría, y con su publicación se llevaría el mérito de definir formalmente las variables relacionadas con el efecto de desindividuación. Zimbardo puso especial énfasis en el anonimato como la principal variable que moderaba este fenómeno, actuando como un mermador de la personalidad individual y por otro lado, el abandono de la responsabilidad personal en provecho de la responsabilidad del rol grupal (Doron y Parrot, 1999). Una década después en 1980, Diener realiza la que es considerada en la mayoría de revisiones teóricas como la última aportación a la visión clásica de la desindividuación. En su publicación, Diener expone que efectivamente existen una serie de variables que precipitan el efecto de desindividuación, pero pone énfasis en la pérdida de consciencia de uno mismo siendo lo que origina el efecto en última instancia. Con la pérdida de la consciencia individual, el ser humano tiende a reaccionar a los estímulos, emociones y motivaciones más inmediatas, dando lugar a comportamientos ya descritos (Postmes y Spears, 1998).

Tabla 3. Autores de la teoría de la desindividuación.

Autores	Aportaciones
Festinger et al.	Acuña el término desindividuación. Describe el fenómeno de comportamientos desviados socialmente presente en los individuos de una masa/grupo.
Zimbardo.	Pone énfasis en las variables anonimato y

	abandono de la responsabilidad personal/ adquisición del rol grupal.
Diener.	Da importancia a la pérdida de consciencia personal como razón principal del comportamiento desviado.

El modelo SIDE.

Atendiendo a lo anteriormente citado, las conductas antisociales CMC, fueron en gran medida el elemento que destacó en las primeras investigaciones que se realizaron a nivel psicológico. Así pues, de la comunidad científica surgió la necesidad de dar explicación a los mecanismos internos que constituían estas conductas. De entre las distintas teorías posibles, la teoría de la desindividuación fue la candidata que parecía encajar de manera obvia por los paralelismos existentes entre las conductas observables (Spears y Postmes, 2015).

Así pues, a pesar de que el contexto de la red parece completamente distinto de el de las masas populares descrito por Le Bon, el anonimato que ofrece la comunicación CMC podría tener un efecto de pérdida de identidad y desregulación social que daría lugar al comportamiento antisocial visible en la red.

Sin embargo, no existe conformidad total con la explicación que ofrece esta teoría a los fenómenos de comunicación CMC y por tanto fue criticada por distintos autores. En 1998, Postmes y Spears descubren que el anonimato aumenta la conformidad con las normas específicas de un grupo en lugar de incrementar el comportamiento antinormativo o antisocial. Además otras investigaciones añaden que ni en situaciones privadas ni en públicas nuestra conciencia propia se ve asociada a conductas desinhibidas o antinormativas de la forma que predecía la teoría de la desindividuación (Lee, 2007; Matheson y Zanna, 1998; Yao y Flanagin, 2006).

De estas críticas, surge el modelo SIDE. Este modelo encuentra las raíces de su fundamentación en las teorías de la identidad social de Tajfel y Turner (1979) y en particular en la teoría de la autocategorización de Turner (1987). Estas teorías explican que las identidades grupales y las normas son el elemento central de la polarización grupal y el comportamiento de la masa que se puede interpretar como un fuerte signo de regulación social. Estos fundamentos entran en disputa con lo establecido por la teoría de la desindividuación, pues en contraste con la pérdida de la identidad y la consecuente desregulación del comportamiento social que clasificaría el comportamiento CMC como antinormativo o antisocial, implicaría en las condiciones descritas éste es más normativo y social. (Postmes y Spears, 2015).

El modelo SIDE se construye a partir de dos dimensiones distintas, la cognitiva y la estratégica. En la dimensión cognitiva es donde se explica cómo ante el comportamiento de una persona, no encontramos la pérdida del sentido de uno mismo sino más bien el cambio de una identidad individual a una identidad grupal. El hecho de que estos comportamientos puedan parecer antinormativos desde una perspectiva externa no quiere decir que así sea. Además, las explicaciones que este modelo propone contemplarían tanto las conductas agresivas como conductas más pacíficas o altruistas.

Para hacer referencia a este proceso mediante el cual las personas comparten una identidad y actúan según las normas grupales, Postmes y Spears utilizan término «despersonalización». Este término es distinto al término desindividuación, pues mientras que el primero refiere a la regulación individual, la despersonalización refiere a la adopción de las condiciones propuestas por el grupo así como las normas explícitas e implícitas de este en uno mismo.

La dimensión cognitiva del modelo SIDE ha sido sometida empíricamente, particularmente en contextos mediados por comunicación CMC. Gracias a estos experimentos, se ha podido confirmar las decisiones extremas en grupos anónimos, están asociadas a un proceso de influencia social relacionado con la conformidad hacia las normas grupales y no, de una pérdida de la racionalidad individual debido a las condiciones del grupo. Adicionalmente, se confirmó que la variable anonimato en un grupo, haría más fuerte la influencia grupal. Investigaciones posteriores, añaden más evidencias a las predicciones realizadas por el modelo SIDE. Respecto a la comunicación anónima vía CMC, se ha descrito como mejora los procesos de influencia social en contextos de identidad y normas compartidas. Además, el anonimato online, parece mejorar la identidad social y/o identificación dentro del grupo. Por último, el anonimato grupal, aumenta la conformidad hacia normas locales o específicas del grupo (Postmes y Spears, 1998; Spears y Postmes, 2015).

En relación a esto, cabe aclarar que el modelo SIDE argumenta que los efectos que un contexto mediado por la tecnología puede tener dependen en primer lugar de las relaciones sociales en si y que es importante tener siempre en cuenta qué identidades son relevantes y las normas asociadas a estas identidades y al contexto.

El modelo SIDE por tanto se erige como un marco de trabajo para la investigación del comportamiento en la red, así como la interpretación de los efectos de internet y puede ser usado para anticiparlos y explicarlos cuando ocurran. Cabe destacar que el hecho de que este modelo se desarrolle a partir de la crítica a una teoría existen determinados conceptos que son reutilizados o en algunos casos, reconceptualizados. Es importante, tener en cuenta la postura del modelo respecto al anonimato, pues en CMC, el completo anonimato es infrecuente y más bien se suele trabajar con pseudonimia, es por eso que el modelo

SIDE pone su énfasis en cómo los miembros del grupo y uno mismo es representado online y no sobre el anonimato tradicional.

En relación con esto último el modelo SIDE desarrolla su segunda dimensión, la estratégica. Revisiones posteriores de la teoría de la desindividuación se apoyaron en que las conductas antisociales podrían deberse a la conciencia personal de que uno no puede ser identificado, siendo usado el anonimato de manera estratégica (Prentince-Dun y Rogers 1986, 1989; Spears y Postmes, 2015). Siguiendo esta orientación organizaron distintas investigaciones utilizando la CMC como canal de comunicación y haciendo hincapié en las identidades de grupos minoritarios con ideas contrarias a grupos que poseen poder, y el uso relacionado de la pseudonimia de manera estratégica. Por ejemplo, una persona de un grupo que podría encontrar desventajas por pertenecer a ese grupo, podría elegir no revelar esa información, este uso estratégico de la identidad es al que hace referencia el modelo SIDE. En resumen, podemos considerar la dimensión estratégica del modelo SIDE como el análisis de cómo la tecnología puede afectar a la expresión de las identidades tratadas en la dimensión cognitiva así como las normas de estos que pueden entrar en conflicto con otros grupos.

«The online desinhibition effect».

Sin embargo, a pesar de la asunción del modelo SIDE por gran parte de la comunidad que estudia el ámbito conductual online, se han desarrollado otros cuerpos teóricos que han obtenido gran reconocimiento. Daniel Goleman en un artículo de prensa para el New York Times, trataba de expresar la problemática del comportamiento desinhibido que se estaba volviendo habitual en la red y referenciaba el trabajo del especialista en cyberpsicología John Suler (2004).

Bajo la premisa de que las personas actuamos de forma distinta en la red ya sea de forma positiva o negativa; en el trabajo se proponen seis causas potenciales de este comportamiento desinhibido en la red. Si bien a veces solo es necesario la aparición de 1 o 2, generalmente todos interactúan en un complejo efecto amplificador (Suler, 2004). Suler define estos factores como:

1. *Anonimato disociativo*: Este factor es clave dentro de las teorías de la desinhibición mencionadas. Internet es un medio donde este factor se da de manera espontánea. Las personas se comunican unas con otras sin tener que aclarar su identidad previamente en la mayoría de espacios. Si bien en los últimos tiempos las tendencias apuntan a redes sociales donde es habitual tener un perfil con información real de uno mismo, nadie contrasta los datos y es muy sencillo mentir e inventar acerca de la identidad de uno mismo dando lugar a perfiles falsos e incluso

a suplantaciones de identidad. Con un marco así el anonimato brinda la oportunidad de actuar de manera distinta y desinhibida convirtiéndose en una persona distinta sin llegar a percibir su comportamiento como propio.

2. *Invisibilidad*: Factor estrechamente relacionado con el anonimato aunque independiente de este. Hace referencia a la naturaleza de internet de no ver físicamente a la persona con la que se interactúa. Como ya se ha mencionado en internet puedes relacionarte mediante un perfil público que te ofrece información de la otra persona y que de igual manera puede brindar la oportunidad de darle información propia a la otra persona. Sin embargo, el hecho de que no exista contacto visual ni físico, no solo limita la comunicación en términos de expresión, sino que también juega un papel importante en la desinhibición humana. El hecho de no ver cómo reacciona la persona a la que nos dirigimos o que esta no pueda ver nuestra expresión facilita exposición de opiniones que de otro modo no nos atreveríamos a expresar. Este mecanismo actúa de forma similar a la teoría psicoanalítica que sitúa al terapeuta detrás del paciente para evitar que cualquier reacción de este inhiba la comunicación del paciente.
3. *Asincronía*: Muchas formas de comunicación online se rigen en gran medida por la asincronía. Cuando una persona escribe un correo electrónico, redacta un hilo dentro de un foro o escribe un comentario en una red social, la respuesta de la otra persona o de la comunidad puede ser demorada. Según Suler, una conversación sostenida refuerza la autorregulación de la expresión comportamental lo que implica normalmente la expresión de la norma social. Sin embargo, cuando la conversación está marcada por tiempos de espera, el pensamiento de una persona puede manifestar expresiones más desinhibida. De igual forma, algunas personas pueden dejar su opinión sin esperar una respuesta como una forma de desahogarse cuando necesitan expresarse pero no quieren hablar con nadie en particular.
4. *Introspección solipsista*: La comunicación con otras personas desconocidas en la red conlleva el desconocimiento de elementos como la cara de la persona que habla, su tono de voz, expresiones, etc. Mientras se lee el contenido de un comentario es probable que se le ponga la voz propia. Este hecho puede generar una experiencia de que lo que habla la otra persona se considere como una representación interna de nuestro pensamiento. Este hecho puede desencadenar una percepción de las conversaciones online como conversaciones propias que uno tiene en su interior, generando una desinhibición propia del hecho de hablar con uno, pues otorga un sentimiento de seguridad que no se da cuando hablamos con los demás.
5. *Imaginación disociativa*: El hecho de poder crear tu propio personaje/personalidad dentro de internet, puede llegar a generar un sentimiento de que todo lo que ocurre

vía online se trata de un juego que está al margen de las leyes y por tanto no tiene tanta importancia. Además se tiene una sensación de que una vez abandonamos el entorno de internet, ese personaje que hemos creado, se queda allí. Este factor está especialmente presentes en *Masive Multiplayer Online Rol PlayGames* (MMORPGs) y demás juegos con entornos similares.

6. *Minimización del estatus y la autoridad*: El hecho de que la conversación suceda sin contacto entre los usuarios, facilita que no se perciba estatus o autoridad en el interlocutor, lo cual promueve la expresión de opiniones sin sentimientos de inhibición por un estatus menor, mostrando lo que realmente se piensa.

Por último, es importante matizar que este conjunto de factores actúan de forma distinta según las *diferencias individuales o rasgos de personalidad* de cada persona. Suler indica como ejemplo, que personas con características histriónicas tenderán a ser emocionalmente más abiertas, mientras que las personas compulsivas se muestran más moderados.

Cualidades de ambos modelos.

Los modelos presentados con anterioridad son un avance en materia de interacción social en internet. El modelo SIDE supuso un intento de sistematizar la conducta de los grupos en entornos online. Este modelo ha demostrado evidencia empírica a la hora de explicar el comportamiento normativo grupal en situaciones de anonimato donde las diferencias interpersonales se reducen generando una mayor saliencia de la identidad social. El modelo se muestra como un prometedor predictor del comportamiento en entornos de estas características y como un marco de trabajo para futuras investigaciones (Spears y Postmes, 2015).

A pesar de todo, este modelo tiene sus limitaciones. En internet las comunidades pueden adoptar distintas normas, existen fenómenos de interacción negativos entre distintos usuarios y este modelo encuentra serias dificultades para explicar este tipo de comportamiento. Resulta difícil explicar y predecir conductas antinormativas que se dan dentro de una comunidad. El modelo SIDE no recoge aquellas conductas en las cuales se percibe o se manifiesta un deseo de reconocimiento personal. Aquellos casos en los que una persona decide cargar contra otra o contra un grupo sin utilizar el anonimato estratégico descrito en el modelo SIDE para protegerse contra posibles acusaciones legales. Este tipo de circunstancias son comunes en la red y hasta en las noticias se ha dado eco de ellas alguna vez, habiendo sido frecuente en este 2015 las noticias sobre detenciones por delitos de odio y enaltecimiento y apología del terrorismo principalmente.

Otro fenómeno que se está convirtiendo en algo común son los "linchamientos" online que se dan en ciertas ocasiones motivados por algunas declaraciones o comentarios inapropiados u ofensivos que realiza algún famoso en la red. Estas publicaciones se

convierten en virales y se convierten en el principal foco de interacción de un grueso importante de distintas redes sociales y que, generalmente, suelen ser respondidas por miles de personas de manera agresiva e igualmente poco adecuada. Parece generarse en estas situaciones una creencia de justicia colectiva que justifica aquellas respuestas igual de reprochables que el original, siendo bien recibidos e incluso apremiados.

Apenas existe literatura detrás de este nuevo fenómeno ni en relación al modelo SIDE ni en relación a otras teorías, por tanto, sería interesante su presencia en futuras investigaciones debido al interés que suscita por ambas vías, la de la persona popular que realiza un comentario inadecuado en la red de manera inconsciente teniendo en cuenta el fuerte impacto que este puede tener en su vida personal y profesional, y por otro lado, el de la masa que responde de manera violenta a las declaraciones provocativas de la persona en cuestión.

Además internet como medio se caracteriza por mucho más que el anonimato, y si bien el modelo SIDE no descarta el papel de otros factores como poder liberarse de las limitaciones de la realidad y la identidad o una mayor libertad para promulgar ideas o identidades alternativas (Moral, Cantó y Gómez-Jacinto, 2004), su desarrollo teórico no ha profundizado todavía en esas cuestiones que con seguridad aportarán una nueva visión y explicaciones a conductas alternativas en el medio online.

En relación a lo anterior, el modelo de Suler plantea un mayor número de factores cuya ocurrencia e interrelación puede dar lugar a estos comportamientos en la red.

Si bien Suler atiende a un mayor número de dimensiones presentes en las interacciones online, algunos de estos términos resultan difíciles de operativizar. En gran medida esto se debe a la falta de evidencia científica que presenta. El modelo de Suler contempla unas dimensiones que a priori se pueden considerar acertadas para explicar la conducta en la red, sin embargo, lejos de su poder intuitivo, no existe investigación científica que de veracidad a sus aportaciones, dejando al modelo deficiente de justificación. Esta falta de validez dificulta su trabajo con él y resulta entorpecedor a la hora de incorporarlo a un modelo final que aúne los distintos modelos teóricos propuestos.

Es importante destacar que los distintos factores que comprenden el modelo resultan difíciles de operativizar y tampoco se hace referencia clara al número de factores necesarios para que aparezcan las conductas descritas. El hecho de que no se especifique un número en particular hace más confusa su aplicación y desarrollo, por tanto sería necesario trabajar ese aspecto.

Debido a la necesidad que se plantea de poner a prueba este modelo, es importante la realización de múltiples investigaciones que traten de analizar los componentes descritos con anterioridad. El presente artículo propone un estudio conocer cuál es la percepción de los usuarios de internet sobre los factores que explican estas conductas de comunicación

tóxica. Para ello, se han tomado como referencia las variables propuestas en el trabajo de Suler y en el modelo SIDE.

Estudio empírico.

Justificación.

Si bien el presente estudio no permite contrastar las variables propuestas, con los resultados obtenidos se puede obtener una impresión de cuáles son las opiniones de los usuarios respecto a los fenómenos descritos y en qué medida estas opiniones son compatibles con las explicaciones propuestas por los modelos estudiados. Conocer de antemano la opinión de los usuarios también puede ser una herramienta muy útil a la hora de planificar futuros estudios experimentales que pretendan recoger evidencias de las variables propuestas debido a su alto valor intuitivo.

Procedimiento.

Para medir la percepción de usuarios de comunidades online sobre las variables que precipitan un comportamiento tóxico, se creó un sencillo cuestionario de siete preguntas, 5 de ellas tienen una modalidad de respuesta dicotómica y 2 preguntas más haciendo referencia a las creencias personales respecto a qué factor consideraban que tenía más peso en su conducta tóxica y en la de los demás. Todas las preguntas y respuestas están ordenadas al azar.

Participantes.

El número total de participantes fue de 105. El cuestionario fue publicado en Reddit, un tablón de opinión online, concretamente en un subtablón dirigido a la comunidad de un videojuego online muy popular. Este subreddit fue escogido debido a que es el segundo más activo con más de 15.000 visitas cada 15 minutos, otro criterio escogido fue el gran número de hilos que se crean haciendo referencia la toxicidad de la comunidad. Así pues siguiendo estos dos criterios se consideró que la población de esta web mostraría mayor interés. Debido a que es una comunidad internacional, el cuestionario fue creado en inglés.

Variables.

A partir del modelo de Suler se han tomado las variables anonimato, rasgos personales e imaginación disociativa. Cabe destacar que la variable anonimato y la variable invisibilidad presentadas por Suler, se han considerado como solo una debido a la estrecha relación entre ella y las dificultades que presenta hacer la distinción para personas no familiarizadas con esta terminología.

La variable introyección solipsista fue descartada debido a ser un término difícil de operativizar, puede generar confusión y es difícil de valorar en un cuestionario de estas características. Por último mencionar las cuestiones referentes a conducta normativa del grupo y la que hace referencia a la búsqueda de reconocimiento ante los demás, que toman las bases que presenta el modelo SIDE.

Resultados.

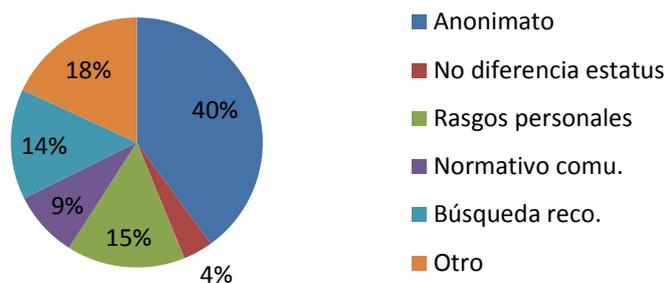
El objetivo de la pregunta 1 y 7 es conocer la distorsión existente entre la razón percibida en los demás y la que encuentran en uno mismo para explicar el comportamiento tóxico. Quitando las 34 personas que no reconocieron haber actuado tóxicamente alguna vez en su vida, tan solo 16 personas respondieron la misma variable como originaria del comportamiento de los demás y el suyo propio, lo que representa un 22.54% de los 71 que refieren actuar de manera tóxica frente a las 55, el 77.46%, que refirieron razones distintas para ellos y los demás. Estos resultados reflejan que se perciben distintos motivos para los comportamientos personales que para los ajenos.

Tabla 4. Comparación pregunta 1 y 7.

	Misma percepción	Distinta percepción
Participantes	16	55
Total	71	71
Porcentaje	22.54%	77.46%

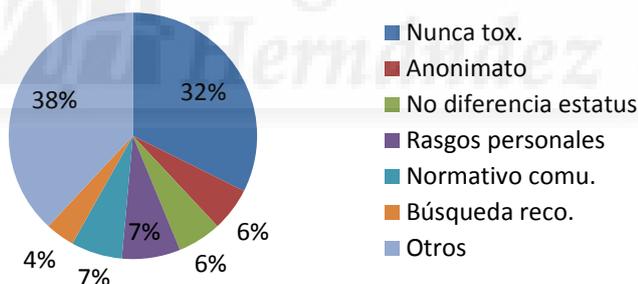
En relación a la pregunta 1, el “anonimato” fue elegido un 40%, convirtiéndose en la razón principal percibida por los usuarios, seguido de la respuesta “Otros” con un 18.1% que recoge distintos tipos de respuesta haciendo referencia la mayoría a las circunstancias de la situación. En tercer lugar se encuentra la opción “Rasgos personales” con un 15.2%. El anonimato presenta una gran importancia para la comunidad, esta variable juega un papel principal tanto en el modelo de Suler como en el modelo SIDE, aunque en este último es concebida como la representación de la persona en la red más que el hecho de tener una identidad conocida. Los rasgos personales sin embargo se mencionan como una variable a tener en cuenta dentro del modelo de Suler, pero no forman parte de los seis factores principales. En relación al modelo SIDE, los rasgos personales no se consideran un factor importante, ya que el modelo expone que el individuo asume el rol grupal por encima de sus rasgos personales.

Figura 1. Datos pregunta 1. Razón comportamiento tóxico en los demás.



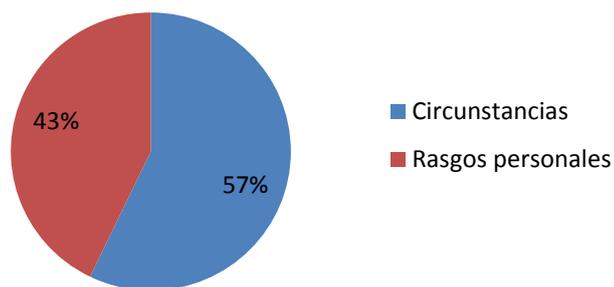
En alusión a la pregunta 7, los resultados se dividen principalmente entre 2 respuestas. La respuesta "Otros" se encuentra en primer lugar con un 38.1%, mientras que en segundo lugar "Nunca he actuado de manera tóxica" con un 32.4%, el resto de las respuestas se reparten de manera equitativa sin porcentajes elevados. Estas respuestas resultan muy interesantes en contraste a las de la pregunta anterior, ya que una gran parte de la población no reconoce haberse comportado de manera tóxica y la otra gran parte recurre a aquella respuesta que permite justificarse, haciendo referencia notablemente a causas externas como por ejemplo, otras personas o las características del medio (Por ejemplo, situaciones competitivas).

Figura 2. Datos pregunta 7. Razón comportamiento tóxico en uno mismo.



En relación a la importancia de los rasgos personales frente a las circunstancias (Pregunta 4), el 57.1% de los participantes considera que las circunstancias de la situación juegan un papel mayor que los rasgos personales propios de cada uno. El hecho de que las personas perciban gran importancia en las circunstancias del medio nos invita a tener en cuenta las características de la situación en la cual se desarrolla la comunicación, siendo distintos los planteamientos ofrecidos dentro de una red social, un foro de temas triviales, uno de política o ideológico, un portal de noticias, un videojuego competitivo, etc.

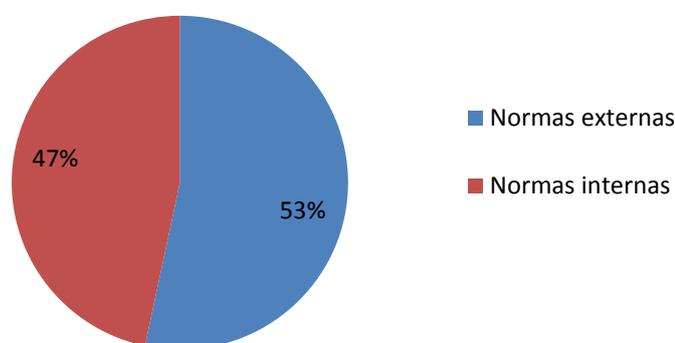
Figura 3. Datos pregunta 4. Circunstancias vs Rasgos personales.



En relación a la variable de Suler de imaginación disociativa (Pregunta 5) en la que se proponía que las personas tendemos a ver el ámbito online como un juego con sus propias normas, se preguntó qué consideraban al respecto. El 53.3% respondió que no, que en internet las normas externas son válidas y no debe guiarse el comportamiento por otro tipo de normas frente al 46.7% que sí considera que internet tiene sus propias reglas y debe regirse por ellas. Suler hace referencia a esta variable en su modelo y de manera intuitiva ya apuntaba a una falta de consideración de las leyes que rigen la sociedad y también el ámbito de internet por gran parte de la comunidad internauta.

Los resultados de esta pregunta son de gran interés ya que resulta preocupante que cerca de la mitad de la población no considere que internet se rija por las mismas normas que la sociedad. De cara al ámbito legal, se está percibiendo muchos problemas a la hora de legislar contra determinados delitos que se dan en la red y que están sujetos a características especiales del medio que dificultan su definición.

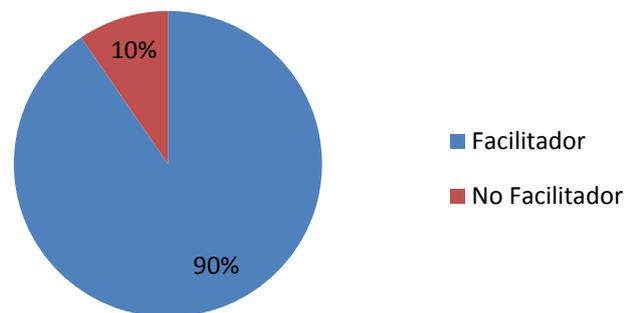
Figura 4. Datos pregunta 5. Normas externas vs internas.



Los resultados en relación al anonimato (Pregunta 4) fueron muy unilaterales. Un 90.5% considera el anonimato que internet proporciona como un facilitador de la conducta desinhibida frente a apenas un 9.5% que no considera que tenga este efecto. El hecho de que la gran mayoría perciba el anonimato como un facilitador ofrece un poder intuitivo

enorme que resulta útil de cara a futuras investigaciones.

Figura 5. Pregunta 4. Anonimato como facilitador.



Por último, haciendo referencia al comportamiento normativo y a la búsqueda de reconocimiento (Pregunta 2 y 6 respectivamente) se preguntó si consideraban el comportamiento tóxico como algo normativo dentro de la comunidad, a lo que un 57.1% contestó que sí lo consideraban como algo normativo en oposición al 42.9% que contestó que no le parecía una conducta normativa. Estos resultados reflejan que este tipo de conductas son algo usual y se perciben de manera normal, lo cual se traduce en un problema social. En relación a lo anterior, se interrogó sobre si se considera que las personas actúan así porque hay más personas delante y pueden obtener reconocimiento de los demás donde el 62.9% respondió que la gente probablemente actuaría igual haya o no gente delante en contraste al 37.1% que respondió que las personas actúan así porque hay más gente observando. Sería importante manipular la variable reconocimiento para conocer qué sucedería si el comportamiento es ignorado, si este persistiría como apuntan las respuestas de la gente o por otro lado se extinguiría.

Figura 5. Pregunta 2. Normativo vs. No normativo.

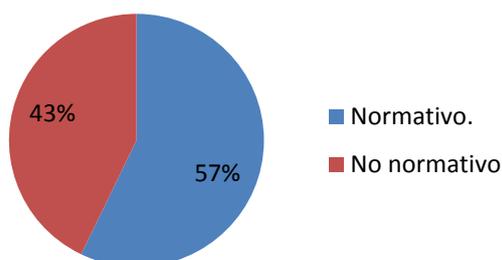
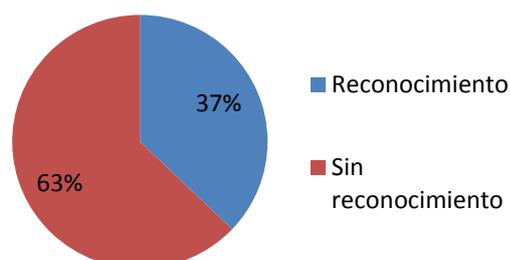


Figura 6. Pregunta 6. Reconocimiento vs Sin reconocimiento.



Los resultados obtenidos se encuentran en consonancia con las hipótesis que se desprenden los constructos descritos en los modelos. Este hecho invita a reflexionar sobre

los resultados potencialmente obtenibles en estudios más profundos en la materia.

Discusión.

Para concluir, es importante retomar la importancia que tienen las nuevas formas de interacción en nuestra vida diaria. Internet se ha convertido rápidamente en el anfitrión de millones de usuarios que actúan diariamente en su entorno. Por su aparición relativamente reciente, se puede considerar como algo novedoso y prueba de esto es que todavía se consideran como “nuevas tecnologías”.

Estas formas de interacción cobran mayor importancia todavía cuando empiezan a destacar formas de interacción negativas y situaciones que empiezan a convertirse en algo habitual. La sociedad trata de intervenir en el campo social y legal, sin embargo todavía no tenemos una conciencia de la dimensión psicológica que hay detrás de esta. Esta afirmación pone de manifiesto la necesidad existente de modelos y teorías que arrojen luz a estos fenómenos que resultan aún confusos para la sociedad y que están planteando problemas en otros ámbitos como el legal, político, salud, etc.

Como recoge este estudio, la psicología ha tratado de analizar el comportamiento social en internet. La aplicación de las teorías clásicas de la desindividuación basadas en el anonimato fue un primer acercamiento a estas aunque resultaron insuficientes. De las críticas que descartaron las teorías de la desindividuación surgió el modelo SIDE. Este modelo ha demostrado evidencias para explicar este tipo de conductas y representa el esfuerzo científico por estructurar y definir las nuevas formas de interacción social que han adquirido gran importancia en la vida diaria de las personas.

En relación al modelo SIDE, su dimensión estratégica está demostrando ser un factor muy importante en internet. El anonimato instrumental está jugando un papel muy importante a nivel divulgativo sobre todo en áreas de ideología y política, donde las redes sociales se están convirtiendo en un factor muy relevante. Es por tanto importante poner atención a estos fenómenos y tratar de aportar nuevas investigaciones al campo de la psicología social y los movimientos sociales.

Partiendo de otras premisas, Suler planteó su modelo, que aunque su falta de evidenciación científica dificulta su trabajo, se puede considerar prometedora debido a lo preciso que resulta a veces a la hora de describir distintos fenómenos que se perciben en la red. La verificación de este modelo supondría una base teórica que abriría nuevas vías de investigación a un cuerpo teórico más sólido y extenso que abarcase los distintos tipos de comportamiento que se encuentran en la red.

En esa dirección apunta el trabajo empírico realizado. Este estudio pretende aportar información útil para futuras investigaciones que pongan a prueba este modelo o para la proposición de otros más novedosos. Los resultados obtenidos reflejan la percepción que

los usuarios tienen sobre distintas variables que interfieren en el medio en el que actúan a diario. Esta información resulta valiosa y posee un gran poder intuitivo que debe tenerse en consideración para la construcción de futuras situaciones experimentales, además invitan a reflexionar sobre distintos aspectos de internet, como por ejemplo el hecho de que un poco menos de la mitad de los participantes consideren que internet tiene sus propias reglas y que no deberían de aplicarse normas externas, supone un malentendido grave por parte de la comunidad. Esta percepción errónea puede desencadenar un fuerte abuso del medio online para conductas inapropiadas o ilegales. Es probable que el origen de esta tergiversación de las normas esté en la propia estructura de internet y resultaría útil encontrar qué principios fundamentan esta creencia.

En síntesis, el análisis psicológico del comportamiento en Internet resulta prometedor, aunque se debe seguir trabajando para superar las limitaciones que todavía se plantean. Resulta del mismo modo importante realizar un cribado y definición de los distintos tipos de comportamientos presentes entre los que apenas realizamos distinción sin tener en cuenta la complejidad de formas y entornos en los que pueden desarrollarse.

Para finalizar, reflexionar sobre la propia evolución del medio y las dificultades que esto supone para el ámbito científico, pues como se menciona con anterioridad, las formas de interacción actuales se diferencian de las de hace 10 años, nuevos factores emergen y otros se quedan obsoletos, haciendo necesario, un intenso trabajo de actualización en los cuerpos teóricos propuestos, ajustándose al progreso de internet.

Referencias.

- Beran, T., & Li, Q. (2008). The relationship between cyberbullying and school bullying. *The Journal of Student Wellbeing*, 1(2), 16-33.
- Bessièrè, K., Pressman, S., Kiesler, S., y Kraut, R. (2010). Effects of Internet Use on Health and Depression: A Longitudinal Study. *Journal of Medical Internet Research*, 12(1), e6.
- Chesney, T., Coyne, I., Logan, B., y Madden, N. (2009). *Griefing in virtual worlds: causes, casualties and coping strategies*. *Information Systems Journal*, 19(6), 525-548.
- Davis, J. A. (Ed.). (2001). *Stalking crimes and victim protection: Prevention, intervention, threat assessment, and case management*. CRC Press.
- Doron, R., & Parot, F. (1999). *Dicționar de psihologie*. București.
- Duggan, M. (2014). *Online harassment*. Pew Research Center. Recuperado el 2 de Marzo de 2015 desde <http://www.pewinternet.org/2014/10/22/online-harassment/>
- Festinger, L., Pepitone, A., y Newcomb, T. (1952). Some consequences of de-individuation in a group. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 47(2S), 382.

- García, L. (2003). *Innovaciones y resistencias*. BENED. Recuperado el 11 de Febrero de 2015 desde <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:20127/innovacion.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística (INE). (2013). Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares (TIC-H). Año 2013. Recuperado el 10 de Diciembre de 2014 desde <http://www.ine.es/prensa/np803.pdf>
- Javaloy, F. (2003). Grupos y comportamiento colectivo. En J. F. Morales y C. Huici (Eds.), *Estudios de psicología social* (pp. 350-394).
- Kraut R., Patterson M., Lundmark V., Kiesler S., Mukopadhyay T. y Scherlis W. (1998). Internet Paradox: A social technology that reduces social involvement and psychological well-being?. *American Psychologist*, 53 (9), 1017-1031.
- Le Bon, G. (1895). *Psychologie des foules*. Paris.
- Lee, E. J. (2007). Deindividuation Effects on Group Polarization in Computer-Mediated Communication: The Role of Group Identification, Public-Self-Awareness, and Perceived Argument Quality. *Journal of Communication*, 57(2), 385-403.
- Matheson, K., & Zanna, M. P. (1988). The impact of computer-mediated communication on self-awareness. *Computers in Human Behavior*, 4, 221-233
- Moral, F., Canto, J., & Gómez-Jacinto, L. (2004). Internet y desindividuación. Nuevas perspectivas sobre la desindividuación en la red: el modelo de identidad social de los fenómenos de desindividuación (SIDE). *Revista de Psicología Social*, 19(1), 93-106.
- Nie, N. H. (2001). Sociability, interpersonal relations, and the internet. *American Behavioral Scientist*, 45 (3), 420-435.
- Postmes, T., Spears, R., Sakhel, K., & De Groot, D. (2001). Social influence in computer-mediated groups: The effects of anonymity on social behavior. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 27, 1243-1254.
- Postmes, T., y Spears, R. (1998). Deindividuation and antinormative behavior: A meta-analysis. *Psychological bulletin*, 123 (3), 238.
- Reicher, S. (1987). Crowd behaviour as social action. En Turner, J., Hogg, M., Oakes, P., Reicher, S. D., Spears, R. y Postmes, T. (1995). A social identity model of deindividuation phenomena. *European review of social psychology*, 6(1), 161-198.
- Reicher, S., y Wetherell, M. *Rediscovering the social group: A self-categorization Theory* (pp. 171-202).
- Rotman, D., & Preece, J. (2010). The 'WeTube' in YouTube—creating an online community through video sharing. *International Journal of Web Based Communities*, 6(3), 317-333.
- Schwartz, M. (2008). The trolls among us. *The New York Times Magazine*, 3.

- Siegel, J., Dubrovsky, V., Kiesler, S. y McGuire, T. W. (1986). Group processes in computer-mediated communication. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 37, 157-186.
- Spears, R., & Postmes, T. (2015). Group Identity, Social Influence, and Collective Action Online. En S. Shyam (Ed.), *The Handbook of the Psychology of Communication Technology* (pp. 23-46). Oxford: Wiley-Blackwell.
- Suler, J. (2004). The online disinhibition effect. *Cyberpsychology & behavior*, 7(3), 321-326.
- Tajfel, H. (1981). *Human groups and social categories: Studies in social psychology*. Cambridge.
- Turkle, S. (1997). *Life on the Screen: Identity in the Age of the Internet*. New York: Touchstone.
- Valkenburg, P. M., y Peter, J. (2007). Preadolescents' and adolescents' online communication and their closeness to friends. *Developmental Psychology*, 43 (2), 267–277.
- Valkenburg, P.M. y Peter, J. (2009). Social consequences of the Internet for adolescents: A decade of research. *Current Directions in Psychological Science*, 18(1), 1-5.
- Van Ginneken, J. (1992). *Crowds, psychology, and politics, 1871-1899*. Cambridge: University Press.
- Yao, M. Z., & Flanagin, A. J. (2006). A self-awareness approach to computer-mediated communication. *Computers in Human Behavior*, 22(3), 518-544.
- Ybarra M. L. y Mitchell K. J. (2004). Youth engaging in online harassment: Associations with caregiver–child relationships, internet use, and personal characteristics. *Journal of Adolescence*, 27, 319–336.
- Zimbardo, P. G. (1969). The human choice: Individuation, reason, and order versus deindividuation, impulse, and chaos. In Nebraska symposium on motivation. University of Nebraska press.



ANEXO

CUESTIONARIO 1:

Disinhibition online questionnaire.

The following questionnaire seeks to know the perception of online communities users on the possible reasons behind the toxic behavior of some users attending to the variables presented in the psychological models of Suler (2004) and Postmes et al. (2001). Feel free to answer and thank you so much.

- 1) What do you think is the reason behind people acting in a toxic way?
 - No status differences.
 - It's normative in the community.
 - Anonymity.
 - Toxic personality traits.
 - Wants recognition from others.
 - Other:

- 2) Do you consider the fact of acting in a toxic way inside the online community is normative?

- Yes.
 - No.
- 3) Do you think that anonymity is a facilitator of the toxic behavior?
- No.
 - Yes.
- 4) Do you consider that people who act in a toxic way do it because personality traits or are the circumstances that generates these behaviors?
- Personal traits explain this behavior.
 - Circumstances explain this behavior.
- 5) Do you consider internet has its owns rules and therefore our standard rules don't apply or don't have to apply on it?
- No.
 - Yes.
- 6) Do you think that people would act in a toxic way if there were no other people reading (besides the "victim") or only if he can obtain recognition from other people?
- He probably acts like this because there are more persons reading.
 - Probably would act in the same way.
- 7) When you act toxically, what's the reason behind it?
- It's normative in the community.
 - I want recognition from others.
 - I've never acted toxically.
 - Anonymity.
 - No status differences.
 - Toxic personality traits.
 - Other: