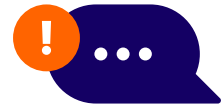


OFFLIMITS

Expertisecentrum
Online Misbruik



HELPWANTED
bij online grensoverschrijdend gedrag



GAME OVER

Gamer behoeften in een toxic
landschap van online gaming

INHOUDSOPGAVE

1	SAMENVATTING	03
2	VOORWOORD	05
3	INLEIDING	07
4	THEORETISCH KADER	09
5	METHODE	17
6	RESULTATEN	19
7	CONCLUSIE	27
8	AANBEVELINGEN	29
9	LITERATUURLIJST	31
10	BIJLAGEN	35



SAMENVATTING

Dit stuk richt zich op online toxicity in de game-gemeenschap, waar gamers diverse vormen van grensoverschrijdend gedrag vertonen -zoals verbale intimidatie, discriminatie en valsspelen- met als doel andere gamers te hinderen in het spel of schade toe te brengen in multiplayer-games. Toxicity wordt aangewakkerd door het online ontremmings-effect en zorgt ervoor dat individuen zich anoniem en onaantastbaar voelen (Huijstee et al., 2021; Reid et al., 2022). Daarnaast kan het competitieve element van games vijandigheid onder gamers veroorzaken en tegelijk zorgen voor het bagatelliseren ervan onder het mom van 'het is maar een spelletje' (Paul et al., 2015).

De cyclische aard van online toxicity stelt plegers in staat om ongestraft door te gaan met hun gedrag (Cary et al., 2020). Er is sprake van een vicieuze cirkel waarin het toxic gedrag van sommige spelers anderen beïnvloedt, waardoor zij ook toxic gedrag gaan vertonen. Deze dynamiek normaliseert toxiciteit binnen de game-gemeenschap, waarbij bepaalde vormen van negatief gedrag als aanvaardbaar worden beschouwd. Dit kan op zijn beurt leiden tot een versterking van toxicity, omdat spelers zich minder geremd voelen om toxic gedrag te vertonen als ze zien dat anderen hetzelfde doen (Kowert en Cook 2022). Het leidt tot een game-cultuur waarin online toxicity niet (h)erkend wordt en waarin omstanders niet ingrijpen (Beres et al., 2021). Deze cyclus kan zich herhalen en versterken, waardoor het steeds moeilijker wordt om toxic gedrag te doorbreken en een positieve game-omgeving te creëren (Frommel et al., 2023; Reid et al., 2022).

Gamers uit gemarginaliseerde groepen zijn voornamelijk het doelwit van online toxicity, zoals vrouwen en zwarte gamers. Online toxicity leidt tot diverse negatieve gevolgen waaronder angst, gevoelens van machteloosheid, stress, sociale isolatie en depressieve symptomen. Daarnaast heeft dit fenomeen implicaties voor game-ontwikkelaars en de bredere game-gemeenschap, met potentiële gevolgen zoals verminderd spelersbehoud en verminderde

teamprestaties in de eSports-sector, wat kan leiden tot een verlies in omzet. Gamers kunnen verschillende copingstrategieën hanteren, variërend van passieve methoden zoals negeren en vermijden tot actievere benaderingen zoals counterspeech en rapporteren van toxic spelers, welke kunnen samenhangen met hun behoeften.

Aan de hand van twintig diepte-interviews met gamers belicht dit onderzoek wat de behoeften zijn van gamers met betrekking tot online toxicity. Het blijkt dat zij effectieve rapportagefuncties, betere moderatie en meer inclusiviteit in games wensen. Wat specifiek benoemd wordt, is de behoefte aan mogelijkheden voor constructieve dialogen met toxic spelers, positieve rolmodellen, en een veilige omgeving zoals een hulplijn waarin gamers ondersteuning kunnen vinden, met expertise op het gebied van online gaming.

Uit het onderzoek blijkt dat het aanpakken van online toxicity een cultuuromslag vereist, waarbij actief optreden tegen toxicity als omstander en het aanmoedigen van positief gedrag centraal moeten staan. Naast individuele gamers, hebben platforms, ouders, opvoeders, docenten, game-gemeenschappen en game-influencers ook een belangrijke rol te spelen in het bevorderen van respectvolle positieve online omgangsvormen. Game-ontwikkelaars moeten hun verantwoordelijkheid nemen om games veiliger en inclusiever te ontwerpen. De politiek moet richtlijnen aan de game-industrie bieden en streng toezicht houden op de naleving ervan. De DSA (Digital Services Act) zou hiervoor het wettelijk kader kunnen bieden. De toxic cyclus moet doorbroken worden zonder de slachtoffers daarmee te belasten, en gamers moeten actief betrokken worden bij initiatieven om grensoverschrijdend gedrag online aan te pakken. Online toxicity? Game over!

02

VOORWOORD

In dit onderzoek neem ik je, aan de hand van diepte-interviews met twintig diverse gamers, mee in de wereld van online gaming, de toxicity die spelers ervaren, en hun behoeften in relatie tot online toxicity. Het is belangrijk dat deze verhalen gehoord worden en een plek krijgen in de bredere aanpak van online grensoverschrijdend gedrag. Dit onderzoek heb ik uitgevoerd vanuit mijn rol als inhoudelijk programmamedewerker van Helpwanted. Dit is een hulplijn bij online grensoverschrijdend gedrag, waar ik de online game-gemeenschap representeer. Helpwanted is onderdeel van Offlimits, expertisecentrum online misbruik.

Als professioneel gamer en game-influencer, én als Marokkaans-Nederlandse vrouw, word ik vanaf dat ik begon met gamen geconfronteerd met allerlei vormen van grensoverschrijdend gedrag in online games. Via de voicechat krijg ik bijvoorbeeld regelmatig seksistische opmerkingen te horen zoals 'ga in de keuken staan, want daar hoor je thuis', of ik krijg racistische berichten over mijn uiterlijk. Online grensoverschrijdend gedrag staat bekend als 'online toxicity' binnen de game-gemeenschap.

Niet alleen krijg ik er zelf mee te maken, ook ben ik dagelijks getuige van online toxicity gericht aan andere spelers. Via mijn kanalen probeer ik spelers die hiermee te maken krijgen te helpen. Het gaat onder andere om intimidatie en discriminatie, meestal gebaseerd op de gebruikersnaam, het gekozen karakter in de game of de (veronderstelde) identiteit van spelers. Toxicity uit zich ook in het saboteren van een spel, oplichting, bedreiging en doxing, waarbij iemand privégegevens van een andere speler zonder toestemming op internet deelt. Overal waar interactie mogelijk is, zoals in de voice- en gamechat, wordt toxicity vertoond. Spelers die hun spel streamen (live uitzenden), zoals ik, krijgen ook te maken met online toxicity in onder andere de live chat. Het is pijnlijk om dit keer op keer mee te maken.

Door de anonimiteit van het internet denken toxic spelers dat ze kunnen zeggen wat ze willen. Ze laten zich leiden door de emotie van het spel, reageren zich af, of zijn negatief. Soms is iemand een slechte verliezer. Wat de reden ook is, online toxicity is nooit oké! Het verpest je game-plezier en kan leiden tot mentale klachten. Het gedrag kan ook strafbaar zijn, zoals in het geval van oplichting. Toch merk ik dat veel spelers geloven dat online toxicity nou eenmaal 'part of the game' is. Of dat gamers hun eigen speelgedrag aanpassen om toxicity te vermijden. De verantwoordelijkheid van het voorkomen van online toxicity ligt echter niet bij de speler die er last van heeft. Dat is een vorm van victim-blaming. Het is de taak van game-ontwikkelaars, game-platforms en beheerders van browserspellen om te zorgen voor veilige inclusieve game-omgevingen en handhaving bij ongewenst gedrag. Bij ouders, opvoeders en docenten ligt de taak om kinderen respectvolle omgangsvormen online en sportief gedrag aan te leren, zodat iedereen positieve game-ervaringen op kan doen.

Tot slot nog een groot woord van dank gericht aan de spelers die hebben deelgenomen aan de diepte-interviews voor dit onderzoek. Jullie bijdrage heeft niet alleen geholpen om de problematiek beter te begrijpen, maar zal ook bijdragen aan het vinden van oplossingen om de game-omgeving veiliger en inclusiever te maken. Nogmaals, mijn oprechte dank voor jullie deelname, eerlijkheid en waardevolle input.

Ouassima Belmoussi

Inhoudelijk programmamedewerker Helpwanted

03

INLEIDING

Online videogames zijn al lang een bron van plezier voor mensen wereldwijd. Het zogenaamde 'Tennis for Two' is officieel het eerste computerspel ter wereld, bedacht in 1958 door een Amerikaanse wetenschapper. De introductie van de 'Magnavox Odyssey' in 1972 markeerde de geboorte van de eerste spelcomputer ter wereld. Sindsdien heeft de game-industrie enorme ontwikkelingen doorgemaakt, met de opkomst van platforms zoals Xbox, Playstation en Wii. Daarmee werden games groter, imposanter en van betere kwaliteit¹. Het gamen is ook steeds meer gedigitaliseerd, in lijn met de groei van het internet in ons dagelijks leven. Het online aspect heeft de game-ervaring enorm uitgebreid, waarbij fysieke ontmoetingen niet langer nodig zijn om samen te spelen. Tegenwoordig bieden games ook nieuwe elementen, zoals in-game aankopen en abonnementen. Zo is de game-industrie uitgegroeid tot een bedrijfstak die qua omzet meer dan twee keer zo groot is als de filmindustrie (Financial Times 2022).

Door de COVID-19-pandemie werden online videogames niet alleen een grote bron van entertainment, maar ook een belangrijk middel voor mensen om verbonden te blijven en sociaal contact te onderhouden in een tijd van fysieke afstand. Mensen zijn beduidend meer online games gaan spelen en kopen én ook veel vaker online naar streamers² gaan kijken (Tervoort 2020). Multiplayer-games zijn met name populair, waarbij mensen (anoniem) samen en tegen elkaar online games spelen. De groeiende interesse in games vertaalt zich ook in een wereldwijd stijgende omzet. Newzoo verwacht dat de game-industrie tegen 2026 meer dan 205 miljard dollar waard zal zijn (Elliot 2023).

¹ Verkregen van www.mediawijs.be/nl/artikels/games-van-vroeger-tot-nu.

² Streamers zijn individuen die hun gameplay live uitzenden via platforms zoals YouTube Gaming. Streamers spelen videogames, geven commentaar en analyses, organiseren van evenementen of toernooien, en/of hebben interactie met hun kijkers via live chat.

Bijna een derde van de wereldbevolking, ongeveer drie miljard mensen, gamet. Volgens markt-onderzoeker Newzoo, gespecialiseerd in games en data, bestaat 46 procent uit vrouwelijke gamers (Elliot 2023). Ook onder jongeren is gamen een populaire activiteit. Nederlandse cijfers laten zien dat ongeveer 38 procent van de basisschoolleerlingen en 33 procent van de kinderen op de middelbare school dagelijks videogames speelt (Weerdmeester 2023). De diversiteit aan games is enorm, variërend van actie- en schietspellen zoals Fortnite, tot creatieve games zoals Minecraft, en zelfs games die moeilijke thema's zoals verlies en rouw aankaarten, zoals Gris en That Dragon Cancer.

Waar voorheen vooral aandacht was voor de mogelijke negatieve effecten van games, zoals risico op verslaving en het aanzetten tot agressie, zijn er steeds meer onderzoeken die juist wijzen op de positieve effecten van games (Weerdmeester 2023). Games bieden entertainment, educatie en mogelijkheden tot sociaal contact. Bovendien kunnen online games voordelen bieden in het offline leven. Ze bieden steun aan mensen die gepest worden of zich geïsoleerd voelen. Ze stimuleren intense, positieve emoties, helpen bij het stellen en bereiken van doelen, het omgaan met teleurstellingen en het ontwikkelen van toewijding. Ze bevorderen ook sociale vaardigheden en teamwork, zelfs in gewelddadige games. Daarnaast kunnen games spelers trainen in het filteren van relevante informatie, wat nuttig kan zijn in dagelijkse taken³.

Aan de andere kant kunnen spelers door het online component negatieve ervaringen opdoen in multiplayer-games vanwege negatief en schadelijk gedrag van andere spelers. Daaronder valt misbruik van de communicatiemiddelen om andere gamers lastig te vallen en verstorend gedrag in het spel, zoals spammen en valsspelen. Dit wordt vaak samengevat onder de overkoepelende term 'online toxicity' (Frommel et al., 2023). Deze negatieve gedragingen treffen met name gamers uit gemarginaliseerde groepen, zoals vrouwen, lhbt+ spelers en spelers van kleur (Reid et al., 2022; Souza et al., 2021). De gevolgen hiervan zijn aanzienlijk. Gamers die het doelwit zijn van toxic gedrag kunnen psychologische stress, sociaal isolement, en depressieve of suïcidale gedachten ervaren (ADL 2019-2023).

Voor veel gamers is hun leefwereld onlosmakelijk verbonden met de game-wereld. Dit roept de vraag op hoe gamers omgaan met online toxicity en wat zij daarbij nodig hebben. In de (Nederlandse) literatuur lijkt daar nog weinig over bekend. Daarom wordt in dit onderzoek verkend wat de behoeften zijn van twintig diverse gamers in relatie tot online toxicity. Om de behoeften van gamers volledig te begrijpen wordt ook inzichtelijk gemaakt wat hun reacties zijn op online toxicity. Dit draagt hopelijk bij aan passende ondersteuning voor deze gemeenschap en kan gebruikt worden voor preventie- en interventie doeleinden.

³ Verkregen van www.helpwanted.nl/hoe-zorg-ik-voor-een-positieve-online-game-ervaring-voor-mijn-kind.

04

THEORETISCH KADER

Met de groei van de game-industrie is volgens Unity Technologies⁴, een bedrijf dat zich specialiseert in het ontwikkelen van videogame-software en de game-engine Unity, ook de toxicity in online games gestegen. Het is zelfs zover gekomen dat gamers en omstanders dergelijk gedrag accepteren en rationaliseren (Beres et al., 2021; Cary et al., 2020; Frommel et al., 2023; Kowert en Cook 2022; Reid et al., 2022). In deze context is het van groot belang om een dieper inzicht te krijgen in de aard en impact van online toxicity in games. Er wordt voortgebouwd op internationale literatuur, omdat er weinig cijfers over de Nederlandse situatie zijn. Gezien het internationale karakter van online gaming is het aannemelijk dat deze bevindingen ook toepasbaar zijn op Nederland.

VERSCHILLENDE VORMEN VAN TOXICITY IN ONLINE GAMES

Online toxicity verwijst naar de negatieve en schadelijke gedragingen van spelers bedoeld om het spelplezier en/of de prestaties van andere spelers te verstoren door misbruik te maken van de communicatiemiddelen of acties in het spel zelf (Frommel et al., 2023). Deze negatieve interacties kunnen ook plaatsvinden op game-platforms en tijdens het streamen van games, en omvatten een breed scala aan grensoverschrijdend gedrag (Reid et al., 2022). Al vanaf de jaren 90 wordt toxicity in online games onderzocht en erkend als een groeiend probleem (Dibbel 1994).

Er zijn geen vaste criteria om te bepalen of gedrag wel of niet toxic is. Dit varieert afhankelijk van de spelers, inclusief omstanders, slachtoffers en plegers en wordt bepaald door verschillende factoren zoals de ernst van de actie en het effect op de slachtoffers (Chou 2023; Wijkstra et al., 2023). Het is vaak cultureel bepaald en kan ook verband houden met de regels

⁴ Verkregen van <https://create.unity.com/toxicity-report#>.

en sociale normen van een specifiek spel (Kowert en Cook 2022; Wijkstra et al., 2023). Hoewel stalking en bedreigende, seksuele en agressieve uitlatingen als zeer toxic worden beschouwd, zijn er talloze andere verschijningsvormen. Toxic gedragingen kunnen ook buiten het spel om worden voortgezet, waarbij de toxic gamer het slachtoffer bijvoorbeeld opzoekt op sociale media en daar nog meer schade aanricht door het versturen van ongewenste foto's (Chou 2023).

Cybersmile⁵, een organisatie die zich inzet tegen cyberpesten en online misbruik, heeft de meest voorkomende vormen van online toxicity geformuleerd. Online toxicity omvat vaak 'flaming' en 'rage', waarbij spelers na een verloren spel anderen uitschelden of slecht behandelen om hun eigen woede of teleurstelling te uiten. Spelers kunnen ook teamgenoten benadelen door expres slecht te spelen of het spel te saboteren, wat bekend staat als 'griefing'. Verder kan het gaan om 'hate speech' en 'hate raids', waarbij spelers anderen aanvallen of discrimineren op basis van (veronderstelde) identiteitskenmerken, of een game-streamer overspoelen met haatdragende taal. Andere vormen zijn 'scamming', waarbij een speler bijvoorbeeld accounts of in-game-aankopen van anderen steelt, en DDoS-aanvallen, waarbij de internetverbinding van de tegenstander met opzet wordt verbroken. Spelers kunnen ook privégegevens van een andere speler delen op internet of dreigen te delen, bekend als 'doxing'. Ten slotte is er 'swatting', waarbij een speler zonder geldige reden een politie-eenheid naar het woonadres van de tegenstander of een streamer stuurt om hen te hinderen in het spel. Sommige vormen van online toxicity zijn strafbaar, zoals doxing en scamming.

Hierbij maken Kowert en Cook (2022) onderscheid tussen verbale acties en gedragsacties. Een verbale actie wordt mondeling uitgedrukt (via voicechat of tekst) van de ene speler naar de andere, terwijl een gedragsactie wordt uitgevoerd met iemands in-game personage of een actie buiten het spel om activeert. Daarnaast brengen de onderzoekers verschil aan tussen toxic acties die vaak 'in het moment' worden uitgevoerd en strategische acties die impliceren dat het individu de tijd heeft genomen om informatie te verzamelen en een plan te formuleren voor toxic gedrag.

ANONIMITEIT EN NEGATIEVE SOCIALE NORM

De belangrijkste factor die toxicity in online games aanwakkert, is het feit dat individuen zich anoniem en onoverwinnelijk voelen (Wee en Tan 2021; Wijkstra et al., 2023). Online lijken mensen vaak minder bedreven te zijn in het inschatten van de gevolgen van hun handelingen, of ervaren ze meer moeite bij het maken van ethische beoordelingen en het nemen van ethisch verantwoorde acties. Dit effect, ook wel bekend als het 'online ontremming-effect', wordt niet alleen waargenomen in de game-wereld, maar geldt voor gedrag online in het algemeen (Huijstee et al., 2021; Reid et al., 2022).

Het competitieve element van games draagt ook bij aan online toxicity. Gamers staan voortdurend onder druk om zowel persoonlijke doelen te bereiken als te voldoen aan de verwachtingen

⁵ Verkregen van <https://www.cybersmile.org/advice-help/gaming/types-of-abuse>

van anderen binnen de game-gemeenschap. Dit element is vooral sterk aanwezig bij eSports, waarbij het gaat om in het competitieverband spelen van games, al dan niet voor geld. Deze druk kan leiden tot vijandigheid onder spelers. Het spelelement leidt er ook toe dat gamers die toxic gedrag vertonen, of de omstanders ervan, dit juist vaak rechtvaardigen met de houding van 'het is maar een spelletje' (Paul et al., 2015).

Persoonlijkheidskenmerken en de mentale gezondheid van spelers kunnen ook een rol spelen bij het vertonen van toxic gedrag, zoals opgemerkt door Wee en Tan (2021). Sommige individuen vinden misschien plezier in het saboteren van het spel, terwijl anderen een gebrek aan empathie hebben of stress ervaren, waarbij online gaming dient als een uitlaatklep voor negatieve emoties.

Verder kunnen spelers toxic gedrag hebben geleerd van anderen tijdens het gamen, of ze kunnen druk voelen van hun teamgenoten om dergelijk gedrag te vertonen jegens andere teams (Wee en Tan 2021). Dit illustreert hoe al bestaande toxic gamers een omgeving kunnen creëren die toxicity in stand houdt, waardoor dat gedrag op de lange termijn onderdeel wordt van de game-cultuur (Cary et al., 2020; Frommel et al., 2023; Kowert en Cook 2022). Bovendien grijpen omstanders door deze dynamiek vaak niet in, waardoor plegers ongehinderd door kunnen gaan met hun grensoverschrijdend en spel verstorend gedrag (Beres et al., 2021).

Voor streamers op platforms zoals YouTube en Twitch⁶ kan online toxicity zelfs een verdienmodel zijn. Zo toont onderzoek (Berger en Milkman 2012; Geyser 2024) aan dat content die sterke emoties zoals woede en angst oproept, eerder viraal gaat dan minder emotionele content. Dit kan een directe financiële prikkel creëren voor streamers, die verdienen aan views, leden en engagement, om hoog emotionele content te produceren die binnen de heersende kaders van de game-cultuur viraal gaat. Gezien de prevalentie en normalisering van toxic gedrag binnen de game-gemeenschap, is het aannemelijk dat toxic content die negatieve emoties oproept een hogere engagement rate - en dus een hogere opbrengst - zal hebben dan content met een positieve insteek.

ONVOLDENDE BESCHERMING GAME-ONTWIKKELAARS EN GAME-PLATFORMS

De toxic game-cultuur wordt deels gevoed en versterkt door game-ontwikkelaars en platforms die hun gebruikers nog onvoldoende beschermen (Chou 2023; Kordyaka et al., 2020; Kowert en Cook 2022; Reid et al., 2022). Dit hangt samen met een gebrek aan eenduidigheid, transparantie, richtlijnen en toezicht op zowel game-ontwikkelaars als -platforms, wat onder andere heeft geleid tot nauwelijks of geen zelfregulering of ineffectieve strategieën voor het reguleren van door gamers gegenereerde of interactieve inhoud bij multiplayer-games (ADL 2023; Kros 2023; Lamphere-Englund en Bunmathong 2021).

⁶ Twitch is een online platform voor het streamen van live videocontent, voornamelijk gericht op gaming. Gebruikers kunnen hun eigen live uitzendingen maken of de uitzendingen van anderen bekijken, chatten en deelnemen aan gemeenschappen rond verschillende onderwerpen

Bestaande maatregelen zoals rapportagefuncties en scheldwoordenfilters hebben aanzienlijke beperkingen en zijn afhankelijk van het specifieke spel en platform. Er bestaat onduidelijkheid in de literatuur over het gebruik en de effectiviteit ervan om online toxicity aan te pakken (Chou 2023; Kordyaka et al., 2020; Kowert en Cook 2022; Reid et al., 2022). Gamers zelf ervaren het rapportageproces in de praktijk als ontoegankelijk, tijdrovend of storend tijdens het spelen, wat hun terughoudendheid om de rapportagetools te gebruiken vergroot (ADL 2020). Ook ontbreekt vaak terugkoppeling van het platform over genomen acties naar aanleiding van een melding en blijft actie vanuit het platform na rapportage soms uit, waardoor rapporteren als zinloos wordt beschouwd (Kou en Gui 2021). Bovendien kunnen gamers de rapportagetools ook misbruiken om anderen in het spel te dwarsbomen terwijl er geen sprake is van toxic gedrag, wat kan leiden tot nieuwe vormen van online toxicity (Chou 2023; Reid et al., 2022). Een speler kan bijvoorbeeld ten onrechte rapporteren dat een andere speler valsspeelt, met als doel die speler te laten verbannen (Kou en Gui 2021).

Daarnaast bekritisieren gamers (terecht) dat de verantwoordelijkheid voor het handhaven van een positieve en respectvolle spelomgeving niet volledig bij de spelers zelf zou moeten liggen (McLean en Griffiths, 2014). Er zijn slechts beperkte preventieve maatregelen tegen online toxicity in games, aangezien de meeste interventiesystemen pas optreden nadat toxicity zich heeft voorgedaan, terwijl het beter is om schade te voorkomen dan te verminderen (Wijkstra et al., 2023). De meeste game-platforms doen wel aan een vorm van moderatie. Echter, deze moderatie is niet altijd even efficiënt en het niveau ervan varieert wederom sterk tussen verschillende games en platforms. Moderatie vanuit het platform kan ook negatieve reacties oproepen onder gamers vanwege mogelijke sancties en verstoring van het spel (Kros et al., 2023).

GEBREK AAN DIVERSITEIT EN INCLUSIE

Het gebrek aan diversiteit en inclusie in games kan daarnaast bijdragen aan online toxicity en het aanwakkeren. Volgens feministische game-onderzoekers zoals Gray en Leonard (2018) is gaming verweven met mainstream culturen van systematische uitbuiting en onderdrukking, waarbij videogames waardevolle afleidingen zijn voor sommigen, en bronnen van geweld en trauma voor anderen. De game-wereld is van oudsher ingericht door en voor witte mannen (Souza et al., 2021). Dit is geworteld in historische en sociale structuren. In de beginjaren van de game-industrie werden games voornamelijk ontwikkeld door mannen. Gamen werd gezien als een activiteit die door mannen werd beoefend, versterkt door sociale normen die mannen aanmoedigden om zich te interesseren voor technologie en competitie, terwijl vrouwen vaak werden ontmoedigd om zich hiermee bezig te houden (Zhou et al., 2022).

Veel videogames werden dan ook op de markt gebracht met een focus op mannelijke gamers, zowel in termen van de inhoud van de games als in de advertenciacampagnes. Op deze manier werden niet alleen vrouwen maar alle mensen die 'afwijken' van de normspeler vanaf het begin uitgesloten (Gray en Leonard 2018; Kowert 2020; Souza et al., 2021).

Daar komt bij dat de game-industrie genderstereotypen versterkte door witte mannelijke personages bijvoorbeeld als de standaardhelden te presenteren, terwijl vrouwelijke personages vaak geseksualiseerd zijn (Gray en Leonard 2018). Er is weinig etnische diversiteit in de karakters en raciale stereotypen worden bekrachtigd, zoals het afbeelden van zwarte personages als gewelddadig en mensen uit het Midden-Oosten als terroristen (Kros et al., 2023). Bovendien zijn de meeste online games niet toegankelijk genoeg voor mensen met fysieke en onzichtbare beperkingen, zoals bevestigd door recent onderzoek van Samsung UK (2023)⁷.

Deze tekortkomingen in de game-industrie zorgen voor een omgeving waarin bepaalde groepen op grond van hun (deel)identiteiten buitengesloten en gemarginaliseerd worden, wat kan leiden tot (meer) online toxicity. Het gebrek aan diversiteit en inclusie wordt verder benadrukt door bevindingen van de Anti-Defamation League (ADL) in 2019, een internationale anti-haat organisatie. Daaruit blijkt dat 62 procent van de gamers, gebaseerd op een steekproef van 1045 volwassen Amerikaanse gamers, van mening is dat bedrijven meer moeten doen om online games veiliger en inclusiever te maken.

GEMARGINALISEERDE GAMERS

Genderstereotypen, discriminatie en misvattingen over acceptabel gedrag dragen bij aan online toxicity, vergelijkbaar met grensoverschrijdend gedrag offline. Het toxic gedrag is dan ook met name gericht aan gamers uit gemarginaliseerde groepen (Frommel et al. 2023; Kros et al., 2023; Reid et al., 2022; Souza et al., 2021) en wordt overwegend gepleegd door jonge (witte) mannen die vaak een hoge mate van emotionele reactievermogen en impulsiviteit vertonen (Buckels et al., 2014; Cook et al., 2018; Lemercier-Dugarin et al., 2021; Nitschinsk et al., 2022).

Uit onderzoek van ADL (2020), waarbij 1009 volwassen Amerikaanse gamers werden ondervraagd, bleek dat 53 procent van hen die te maken kregen met online toxicity, dit ervoer vanwege vooroordelen, stereotiepe beelden, stigmatisering en discriminatie op grond van gender, ras/ethniciteit, religie, seksuele identiteit of (fysieke en onzichtbare) beperkingen. Gender en seksuele identiteit waren de meest genoemde redenen, waarbij 41 procent van de vrouwen en 37 procent van de lhbt+ gamers last hadden van toxic gedrag. 31 procent van de zwarte gamers en 30 procent van de Latinx spelers werden lastiggevallen op grond van ras/ethniciteit en 25 procent van de Aziatisch-Amerikaanse gamers vanwege hun identiteit. Verder gaf 25 procent van de islamitische gamers en 18 procent van de Joodse spelers aan dat ze werden aangevallen vanwege hun religie, en 25 procent dat ze het doelwit werden vanwege hun beperking. De mate van online toxicity jegens hen neemt toe wanneer spelers met deze (veronderstelde) kenmerken zich niet (lijken te) conformeren aan verwacht gedrag, gebaseerd op stereotypen en onjuiste opvattingen over hen (Frommel et al. 2023; Kros et al., 2023; Reid et al., 2022; Souza et al., 2021; Zsila et al. 2022).

⁷ Verkregen van <https://news.samsung.com/uk/new-research-by-samsung-uk-sheds-light-on-gamings-inclusivity-gap-for-gamers-with-disabilities>.

Vanuit een intersectioneel perspectief is het belangrijk om hierbij te erkennen dat een identiteitsaspect als gender overlapt met categorieën zoals etniciteit, huidskleur, en seksuele identiteit (Gray 2012; Gray en Leonard 2018). Spelers die bijvoorbeeld vrouw zijn, zwart en lesbisch, lopen meer risico om het doelwit te worden van (verschillende vormen van) online toxicity. Leef-tijd speelt ook een rol: jongere gamers die meer tijd besteden aan het spelen van competitieve spellen zijn vaker slachtoffer van toxic gedrag (Zsila et al., 2022).

Ondanks de inspanningen⁸ vanuit de game-industrie om toxic gedrag aan te pakken en games inclusiever te maken (Reid et al., 2022), blijft de prevalentie van toxic gedrag toenemen. Volgens onderzoek van ADL uit 2022 ervaarde 86 procent van de 1971 ondervraagde Amerikaanse gamers online toxicity.

Uit recenter onderzoek van Unity Technologies (2023) onder 2522 internationale volwassen gamers bleek dat het totale percentage spelers dat melding maakt van het waarnemen of ervaren van toxic gedrag, is gestegen van 68 procent in 2021 naar 74 procent in 2023. De helft van de ondervraagde spelers zegt regelmatig toxic gedrag in games tegen te komen. Er werd vooral een toename in valsspelen, opzettelijke game verstoring en haatdragende opmerkingen gemeld. Ook gaf 53 procent van de 407 game-ontwikkelaars hier aan een toename te hebben opgemerkt van toxic gedrag in 2023.

VERSTREKKENDE GEVOLGEN

Online toxicity in online games heeft verre gaande schadelijke gevolgen, vergelijkbaar met grensoverschrijdend gedrag offline (Zousa et al., 2021). Dit kan de spelerservaring aanzienlijk beïnvloeden, resulterend in gevoelens van frustratie, een verlaagde stemming of slechtere prestaties in het spel. Slachtoffers van online toxicity kunnen ook psychologische klachten ervaren, zoals een lager zelfvertrouwen, verminderde concentratie, gepieker en angst. Het kan ook leiden tot een gevoel van machteloosheid en een verminderd gemeenschapsgevoel in online games (Wijkstra et al., 2023).

Uit onderzoek van ADL (2019; 2021) blijkt dat volwassen spelers ernstige negatieve effecten ervaren in hun dagelijks leven als gevolg van online toxicity. Vergelijkbare effecten zijn gemeld door spelers van dertien tot zeventien jaar. Deze effecten omvatten gevoelens van ongemak, verontrusting, verminderde sociale interactie of isolatie, en depressieve of suïcidale gedachten. Daarnaast gaven sommige deelnemers aan dat ze anderen slechter behandelen dan gebruikelijk en dat persoonlijke relaties verstoord raakten.

Het werk van Zsila en collega's (2022) toont aan dat gamers die herhaaldelijk slachtoffer worden van online toxicity, meer symptomen van depressie vertonen en een grotere neiging hebben tot problematisch videogame-gebruik. Gamers die zowel slachtoffer als pleger waren van toxic gedrag, uitten ook hogere niveaus van angst en woede.

⁸ Een inspirerend voorbeeld is 'Fair Play Alliance', een alliantie waar meer dan 200 game-ontwikkelaars bij zijn aangesloten met als doel om games te ontwikkelen die vrij zijn van discriminatie en haatspraak (Kros et al., 2023).

Naast de persoonlijke gevolgen voor spelers, heeft online toxicity ook implicaties voor game-ontwikkelaars en de bredere game-gemeenschap (Chou 2023). Het kan leiden tot ongezonde gemeenschappen en dit kan resulteren in een hoog verloop en verminderd spelersbehoud, wat directe invloed heeft op de inkomsten. Daarnaast is toxicity schadelijk voor teamprestaties en dat is specifiek problematisch voor de snelgroeende eSports-scene (Frommel et al., 2023).

Volgens ADL (2021; 2022) is online toxicity een uitdaging die op grote schaal moet worden aangepakt, en strekken de schadelijke effecten ervan zich uit tot alle soorten online games, niet alleen competitieve of beruchte toxic games.

COPINGSTRATEGIEËN

Tijdens het gamen kunnen mensen verschillende strategieën toepassen om te reageren op en om te gaan met online toxicity, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen passieve en actieve benaderingen. Deze strategieën kunnen samenhangen met verschillende identiteitskenmerken van spelers zoals gender en seksuele identiteit (Reid et al., 2022).

Passieve strategieën komen tot uiting wanneer gamers geen poging ondernemen online toxicity aan te pakken of te voorkomen. Dit kan zich manifesteren in vermijding en conformiteit. Onderzoek (Lee et al., 2022; Souza et al., 2021) toont aan dat slechts een klein deel van de gamers ervoor kiest om te stoppen met spelen als vorm van vermijding.

Spelers kiezen er eerder voor om toxic gedrag te doorstaan/negeren, of praten en chatten tijdens het spel te vermijden door toxic gamers te blokkeren of te dempen indien mogelijk (Reid et al., 2022). Vermijding kan ook plaatsvinden door over te schakelen naar een ander spel, alleen nog met vrienden te gamen of met spelers met dezelfde gender. Daarnaast verbergen sommige spelers hun online identiteit of wijzigen hun gebruikersnamen (Reid et al., 2022), waardoor ze nog eens extra worden beperkt in hun spelervaring.

Een voorbeeld hiervan is genderswapping, waarbij gamers spelen met een andere genderidentiteit. Zhou en collega's (2022) onderzochten genderswapping bij vrouwen. Ze vonden onder andere dat vrouwelijke gamers ervoor kiezen om mannelijke karakters aan te nemen of gebruikersnamen die stereotiep mannelijk zijn om online toxicity te vermijden, en dat heteroseksualiteit een negatieve voorspeller is voor genderswapping bij vrouwen. Dit kan in zekere zin bijdragen aan online toxicity, omdat een deel van de vrouwen die genderswapping toepaste vaker dominant en agressief gedrag vertoonde in het spel, aangezien dit stereotiep wordt geassocieerd met mannelijke gamers (Zhou et al., 2022).

Bij conformiteit als strategie leidt online toxicity vaak tot een vicieuze cirkel waarin spelers die slachtoffer zijn zelf ook dergelijk gedrag (terug) gaan vertonen. Vrouwelijke deelnemers in onderzoek van Cote (2015) gaven bijvoorbeeld aan opzettelijk agressieve persoonlijkheidstrekken

aan te nemen tijdens het spel om respect te verkrijgen van mannelijke spelers. Frommel et al. (2023) stellen dat de cyclische aard van online toxicity verandert en normaliseert wat wel en niet acceptabel is. Ander onderzoek (Cary et al., 2020; Kowert en Cook 2022) illustreert ook dat wanneer er een cultuur van acceptatie heerst met betrekking tot toxic gedrag, gamers eerder geneigd zijn hetzelfde gedrag te vertonen. Deze dynamiek kan ertoe leiden dat toxic gedrag niet als zodanig wordt (h)erkend door gamers en/of dat ze zichzelf de schuld geven van het toxic gedrag jegens hen, waardoor ze soms ook geen actie ondernemen (Beres et al., 2021; Chou 2023; Reid et al., 2022).

Actieve copingstrategieën omvatten het aanpakken en beëindigen van online toxicity, het zoeken van hulp en het ondersteunen van slachtoffers als omstander. Hierbij is het belangrijk op te merken dat de verantwoordelijkheid voor het stoppen van toxic gedrag niet bij de slachtoffers ligt. Kowert (2020) benadrukt dat het confronteren van toxic spelers met hun gedrag in online games een van de meest effectieve manieren is om het gedrag uit te doven. Deze strategie wordt ook wel 'counterspeech' genoemd, waarbij iemand direct reageert op een persoon die zich toxic gedraagt en daarmee ook de norm uitdraagt dat dergelijk gedrag onacceptabel is (Kros et al., 2023). Dit gebeurt niet vaak in online games, net als het zoeken naar hulp na een ervaring met online toxicity (Reid et al., 2022).

Uit onderzoek van Cary en collega's (2020) blijkt dat slechts achttien tot twintig procent van de gamers actie onderneemt tegen online toxicity. Dit kan deels worden verklaard door de genormaliseerde aard van toxicity en de angst dat een confrontatie leidt tot meer online toxicity. McLean en Griffiths (2019) toonden bijvoorbeeld aan dat vrouwelijke spelers rechtstreeks beleefd of genegeerd werden wanneer ze hun ervaringen met intimidatie in games bespraken, en geen steun kregen van omstanders. Een andere actieve copingstrategie is het rapporteren van toxic spelers. Volgens Unity Technologies (2023) maakt 34 procent van alle gamers gebruik van een rapportage-tool, maar in de literatuur komen tegenstrijdige resultaten naar voren.

05

METHODE

Om te achterhalen wat de ervaringen zijn van gamers met online toxicity, hoe ze hiermee omgaan en wat hun behoeften zijn, zijn diepte-interviews een geschikte methode. De focus daarin ligt op de sociale werkelijkheid en geleefde ervaringen van de deelnemers (Bryman 2012; Strauss en Corbin 1998). Bij het verzamelen van de respondenten zocht ik naar twintig diverse gamers die multiplayer-games spelen.

Als professioneel gamer en game-influencer kon ik bij het werven van de deelnemers putten uit mijn eigen netwerk. Tijdens de dataverzameling varieerden de geïnterviewde gamers in leeftijd, waren ze werkzaam in uiteenlopende bedrijfstakken en/of volgden verschillende opleidingen. Ze hebben diverse achtergronden, geloofsovertuigingen en seksuele identiteiten. Het gaat om vijftien in Nederland woonachtige spelers en vijf internationale spelers. De verzamelde verhalen bieden waardevolle inzichten en tonen overeenkomsten in de behoeften van de deelnemers met betrekking tot online toxicity. Deze diversiteit aan perspectieven draagt bij aan een breder begrip en een inclusieve benadering van de problematiek en de mogelijke oplossingen.

DE DIEPTE-INTERVIEWS

De twintig diepte-interviews zijn zowel fysiek als digitaal uitgevoerd via Discord⁹, verspreid over het jaar 2023 en duurden gemiddeld anderhalf uur. De interviews waren semigestructureerd, waarbij ik gebruikmaakte van een vooraf opgestelde topic-lijst. Van tevoren is om informed consent gevraagd aan de respondenten, waarbij ik ze kort informeerde over de opzet van het gesprek en duidelijk maakte dat ze het interview op elk gewenst moment konden pauzeren of stoppen. Ook hebben ze allen een toestemmingsformulier voor deelname aan dit onderzoek ondertekend.

⁹ Discord is een veelzijdig platform voor sociale interactie en samenwerking die is ontworpen voor gamers, maar ook wordt gebruikt door diverse andere gemeenschappen. Het stelt gebruikers in staat om tekstberichten, spraakoproepen en video-oproepen te verzenden en te ontvangen in individuele chats of groepsgesprekken, ook wel servers genoemd.

Het feit dat ik zelf ervaring heb met online gamen en streamen, zorgde ervoor dat we tijdens de interviews konden vertrekken vanuit een gedeelde werkelijkheid. We spreken immers dezelfde (game-)taal en er was sprake van wederzijds begrip. Dit stelde de deelnemers op hun gemak. Het interview ging van start met de vraag: 'Welke games speel jij nu en op welke platforms?' Zo kwamen al gauw hun ervaringen met online toxicity aan bod, zowel als slachtoffer, omstander en soms ook als pleger. Vervolgens vroeg ik naar de gevolgen daarvan op hun welzijn en hoe ze omgaan met online toxicity. Ook was ik benieuwd naar wat gaming betekent voor de deelnemers. Daarna hebben we het gehad over hun behoeften in relatie tot online toxicity.

DATA-ANALYSE

Er is op een abductieve manier onderzoek gedaan, waarin de theoretische ideeën enerzijds afgeleid worden uit de verzamelde data en anderzijds gebruik wordt gemaakt van bestaande theorieën. De data-analyse is hiermee een iteratief proces; er wordt heen en weer bewogen tussen data en theorie (Bryman 2012). De nadruk ligt op de ervaring, beschrijving en interpretatie van de respondenten met betrekking tot online toxicity, waarbij geldt dat de betekenis of interpretatie daarvan niet vaststaat. Aansluitend bestond het iteratieve coderingsproces uit een constante vergelijking van de diepte-interviews onderling en een vergelijking van de interviews met theorie. In de eerste fase van het coderingsproces bestudeerde ik elk interview afzonderlijk, waarbij ik open codes toekende aan de centrale aspecten zoals 'negeren' of 'luisterend oor'. Vervolgens vergeleek ik deze codes met elkaar en voegde ze samen wanneer er overeenkomsten waren, waarbij ik de consistentie tussen de interviews heb beoordeeld en nieuwe categorieën ontwikkelde op basis van de verzamelde data.

EIGEN POSITIE

Als onderzoeker en gamer heb ik een diepgaande betrokkenheid bij het onderwerp van online toxicity. Om mogelijke vooroordelen te minimaliseren, heb ik tijdens de interviews gestreefd naar transparantie en heb ik mezelf herhaaldelijk aangespoord om kritisch te reflecteren op mijn eigen perspectieven. Ik heb ook andere onderzoekers betrokken bij het analyseren van de data om verschillende invalshoeken te waarborgen. Vanuit dit bewustzijn heb ik tevens gepoogd zo dicht mogelijk bij het verhaal en de bewoording van de respondenten te blijven.

06

RESULTATEN

Online toxicity in games is een wijdverspreid en veelomvattend probleem, dat uitgebreid is onderzocht in de literatuur. De geleefde ervaringen van de twintig deelnemers aan dit onderzoek bevestigen dit nogmaals, zowel vanuit het perspectief van omstander, slachtoffer en als pleger. De mate en vorm van online toxicity kan samenhangen met de (veronderstelde) intersectionele identiteiten van de deelnemers. Uit de vele negatieve ervaringen met online toxicity blijkt ook de veerkracht van deze gamers. Ondanks alle uitdagingen blijven ze manieren vinden om positieve ervaringen met online gaming op te doen. Voor hen is gaming onmisbaar: het vormt een essentieel onderdeel van hun leven of dient als een manier om te ontsnappen aan de offline wereld.

In dit onderzoek worden de manieren waarop de deelnemers met deze uitdagingen omgaan en hun behoeften met betrekking tot online toxicity uiteengezet. Inzicht in de reacties op online toxicity is nodig om de behoeften van gamers volledig te begrijpen. Om de anonimiteit van de deelnemers te waarborgen, worden fictieve namen gebruikt bij de citaten. Indien de deelnemers kenmerken van hun identiteit hebben genoemd die ze relevant achten voor de context van het besproken onderwerp, worden deze vermeld. Enkele citaten zijn in het Engels weergegeven om zo dicht mogelijk bij de bewoordingen van de internationale gamers te blijven.

REACTIES OP ONLINE TOXICITY

De deelnemers reageren verschillend op online toxicity in games en ervaren toxicity in de vorm van valsspelen, 'flaming', 'griefing', haatspraak, haataanvallen, beledigende, gewelddadige of bedreigende taal, seksuele intimidatie, spam en DDoS-aanvallen. De reactie hierop is afhankelijk van factoren zoals het type spel, de specifieke situatie, de ernst en de frequentie van het toxic gedrag.

Wanneer de deelnemers zelf het doelwit zijn van online toxicity, proberen ze vaak dergelijk gedrag te negeren. Sommige gamers zien het kunnen negeren van toxicity als een vorm van online weerbaarheid, waardoor ze geloven beter in staat zijn om toxicity van zich af te laten glijden.

Ik schud het gewoon van me af, het boeit me niet echt veel. Ik ben er wel aan gewend. Ik vind dat het nu eigenlijk gewoon een aspect van gamen is geworden, zeker van online games. Heb wel geleerd om er soort van mee om te gaan. Een weerbaarheid gecreëerd, denk ik. (Noah, 19 jaar)

Daarnaast ervaren deelnemers online toxicity niet altijd als een persoonlijke aanval, vanwege de alomtegenwoordigheid ervan in online games. De deelnemers kiezen ook voor het negeren van toxic gedrag, omdat het er nou eenmaal bij zou horen. “Je kan gewoon slechte mensen online verwachten”, zei Omar bijvoorbeeld.

Jasper, een gamer die als lhbt+ persoon regelmatig te maken krijgt met online haat, beschreef hoe hij gewend is geraakt aan de grappen en hatelijke opmerkingen die tegen hem worden gemaakt tijdens het spelen.

Soms voelt het echt kut maar ik moet er maar mee dealen. Dan gaan ze rondom de game daar grappen over maken omdat ik dan bijvoorbeeld doodga en dan zeggen ze: daarom ga je dood, omdat je gay bent. Dat gebeurt vaak. Ik ben het wel gewend hoor want ik speel het dagelijks. (Jasper, 15 jaar)

Hoewel het hem soms echt dwarszit, kiest Jasper er meestal voor om niet te reageren op toxic spelers. Soms stopt hij tijdelijk met spelen en luistert naar muziek om de negativiteit van zich af te schudden. Net als Jasper vermijdt Liam doorgaans interactie met toxic spelers, omdat hij gelooft dat reageren alleen maar leidt tot meer provocatie en geen enkel nut heeft. Hij legde uit dat toxic spelers zelden hun gedrag veranderen of excuses aanbieden, waardoor het beter is om hun gedrag te negeren. Esra deelt deze opvatting en voegde eraan toe dat sommige mensen er gewoon op uit zijn om een grote mond te hebben, en dat het geen zin heeft om met hen in discussie te gaan.

De deelnemers grijpen ook niet altijd in bij online toxicity, uit angst voor verdere escalatie, of om zelf het doelwit te worden. Zo zei Ahmed bijvoorbeeld: “Ik doe niks, ik speel gewoon het spel verder. Anders dan gaan ze allemaal op mij schieten. Het kan zo lang doorgaan...”.

Veel deelnemers gebruiken relativering ook als een tactiek om met online toxicity om te gaan. Ze stellen zich bijvoorbeeld voor dat toxic spelers misschien nog jong zijn, mentale problemen hebben of gewoon niet de consequenties van hun gedrag begrijpen. Ricardo illustreerde dit door te zeggen:

Ik hou dus in mijn achterhoofd dat die persoon online aan de andere kant van de wereld woont en het interesseert me eigenlijk ook niet echt wat zo iemand dan over mij zegt of vindt. Weet je, die mensen die beledigen je maar de volgende dag zijn ze het weer vergeten dus waarom zou ik mij daar nog mee bezighouden terwijl zij al verder zijn gegaan?! (Ricardo, 26 jaar)

Relativering is niet altijd effectief en in dat geval slaapt Ricardo er een nachtje over, neemt een pauze van het spel, of zoekt steun bij zijn online vrienden. Het helpt dat zijn game-vrienden begrijpen wat hij doormaakt. David, een Chinees-Engelse gamer, relateert online toxicity als volgt:

It kind of reflects on a person's life, maybe they have shortcomings in their life so they put their frustrations in the game instead. Maybe their parents set some standards for them and they don't meet them. Or other kind of failure. I try to keep that in mind (David, 32 jaar)

Zo helpt relativering volgens sommige gamers om online toxicity van zich af te schudden. De Maltese gamer Isabella voegde hieraan toe dat online toxicity, hoewel vervelend, geen echte consequenties heeft in het offline leven, en daarom kiest ze ervoor om het te negeren.

I don't really care because it doesn't really affect me anymore. It never affected me in the first place because it's the internet and not real life. Block it out and move on. It's not like real life issues where it's going to harm you in real life, no one will physically hurt you. These are not real problems but they can be annoying when trying to enjoy the experience. I just let it pass or ignore it. (Isabella, 18 jaar)

Voor Lucas en zijn gaming vriendengroep is er ook een duidelijke scheiding tussen de virtuele wereld en de werkelijkheid. Dit besef helpt hen tijdens het gamen en zien ze als een vorm van weerbaarheid. Een consequentie hiervan is dat Lucas vindt dat hij online toxicity niet persoonlijk mag opnemen, en dit eigenlijk ook van andere gamers verwacht.

Andere veelvoorkomende passieve tactieken van deze gamers zijn het dempen van het geluid van hun tegenstanders, het uitschakelen van de communicatiemogelijkheden, of het nemen van een pauze om verdere blootstelling aan online toxicity te vermijden, indien het spel deze opties biedt. Verder vertelden sommigen ook dat ze vaker alleen zijn gaan spelen, hun gamertag¹⁰ aanpassen, hun privacy-instellingen wijzigen, geen persoonlijke informatie delen online en/of alleen nog met vrienden spelen om zo online toxicity te vermijden.

Emma, een Australische gamer, zei bijvoorbeeld dat ze haar gamertag veranderde en het woord 'girl' heeft weggelaten vanwege voortdurende ervaringen met seksisme. De gamers nemen ook meer actieve maatregelen als reactie op online toxicity, zoals het blokkeren en rapporteren van toxic spelers, mits het spel deze opties biedt. Dit doen ze voornamelijk als het volgens hen gaat om ernstige vormen van toxic gedrag zoals aanhoudende negativiteit, racisme, seksisme en bij beledigende of denigrerende taal.

I did change it. Because whenever people would see my name, they would think of stuff what I'm not. I just didn't want to hear it no more. I was like nah, I'm going to change it. (Emma, 19 jaar)

¹⁰Een gamertag is een unieke gebruikersnaam die door een gamer wordt gebruikt om zich te identificeren in online game-platforms en multiplayer-games. Het is een soort online alias waarmee andere spelers je kunnen herkennen en waarmee je jezelf kunt presenteren binnen de game-gemeenschap.

Sommige deelnemers gaan de confrontatie aan met degene(n) die toxic gedrag vertoont. Ze vragen bijvoorbeeld in een bericht aan de toxic speler waarom diegene zich zo gedraagt of wijzen diegene erop dat het maar een spelletje is. Er zijn ook deelnemers zoals Lucas, die online toxicity met humor bestrijden. Hij beschreef hoe hij toxic spelers verrast door met hen mee te gaan in hun negatieve opmerkingen en hen zo van hun stuk te brengen. Lucas is een ervaren gamer die geen last heeft van online toxicity, omdat hij een grote afstand voelt tot toxic spelers en hen niet serieus neemt. Door te laten zien dat hij zich niet laat intimideren, slaagt Lucas er in om toxic spelers te ontwapenen en hun gedrag te ontmoedigen.

Soms vind ik het leuk om het met hun eens te zijn en dan weten ze niet wat ze ermee moeten. Bijvoorbeeld iemand zegt: "Gast je bent zo dom, waarom speel je zo?" En dan zeg ik: "Ja klopt, ik ben gewoon dom. Ja ik heb geen idee hoe het wel moet". Voordat je weet stoppen ze gewoon, omdat je met hun meepraat, zeg maar. (Lucas, 27 jaar)

Voor sommige gamers is het makkelijker om toxic spelers te confronteren als omstander dan als het doelwit van online toxicity. Ze grijpen over het algemeen eerder in voor hun online vrienden en teamgenoten dan voor onbekenden, en vinden het ook belangrijk dat gamers voor zichzelf opkomen.

Dan vraag ik mezelf af of ik kan helpen en of ik hier iets aan kan doen. Ik doe er sowieso iets aan. Het is mijn team en ik ben medeverantwoordelijk. Als mijn team tegenover elkaar uitvalt, dan heb ik daar ook een rol in want ik wil samen winnen. (Nathan, 23 jaar)

De gamers maken een inschatting van de ernst van het toxic gedrag en geven prioriteit aan gamers met gemarginaliseerde posities, zoals vrouwen of lhbti+ personen. Zo steunt Aaliyah vooral andere vrouwen tijdens het gamen, want als vrouwelijke gamer weet ze als geen ander dat vrouwen onevenredig hard te maken krijgen met online toxicity. Door voor hen op te komen, wil ze laten zien dat niet alle gamers toxic zijn.

De gamers confronteren de toxic speler met diens gedrag en/of steunen het slachtoffer door een bericht te versturen met daarin complimentjes en het advies om door te spelen. Ook Ali benadrukte het belang van opkomen voor anderen in online games.

Ik weet wel dat sommige mensen, ja ik weet niet wat er allemaal thuis afspeelt bij ze, gevoeliger zijn voor toxicity. Dan denk ik van stel je voor ik grijp niet in en ik sta niet op voor die persoon. Stel je voor dat hij dan er zo erg lang mee zit dat hij in een depressie raakt of zo iets. Zeg er gewoon wat van, dan heb jij je best gedaan om die persoon te helpen op dat moment. (Ali, 21 jaar)

Naast het ervaren van online toxicity als slachtoffer of getuige, gaven sommige gamers ook toe dat ze zelf toxic gedrag hebben vertoond in het verleden. Aaliyah vertelde bijvoorbeeld dat ze soms andere spelers de schuld gaf bij het verliezen van een game en harde opmerkingen maakte in een poging om haar frustraties te uiten. Ze merkte op dat ze, door veel met mannen te spelen die ook vaak hard tegen elkaar waren, gewend raakte aan deze vorm van toxic gedrag

en er zelf ook aan bijdroeg. Een online vriend wees haar hierop, waardoor ze erkende dit aan te moeten passen en nu een positievere houding heeft aangenomen tijdens het gamen.

Hassan deelde een vergelijkbare ervaring en sprak openlijk over zijn verleden van het vertonen van toxic gedrag. Hij gaf toe dat hij vroeger reageerde op toxic spelers door zelf schadelijke berichtjes terug te sturen, omdat hij niet over zich heen wilde laten lopen. Dit relateerde hij aan de heersende gendernormen rondom mannelijkheid.

Als ik niet wat terug zei, dan zou ik mezelf zien als een bitch of zoiets. Ik denk een vorm van mannelijkheid of zoiets. Je wilt jezelf wel als een alfaman zien. Je wilt niet terug gaan krabbelen als je harder kan reageren. Je weet dat je harder kan zijn dan hem en je weet dat je moet reageren. (Hassan, 22 jaar)

Echter, met de tijd heeft Hassan geleerd om deze negatieve gewoonten los te laten. Hij benadrukte dat hij nu volwassen is geworden en begrijpt dat het uiten van toxic gedrag schadelijk kan zijn voor anderen en voor zichzelf.

Klaas vertelde dat als het negeren van toxic gedrag en er boven staan niet helpt, hij er met gestrekt been in gaat en de situatie laat escaleren. Hij doet dan gemeen terug en speelt in op de mogelijke onzekerheden van de toxic speler. Omar vindt het belangrijk om de confrontatie aan te gaan, tenzij het gaat om kinderen die toxic gedrag vertonen.

Ik zeg vaak als ze zeggen dat ik gay ben ofzo, 'so what, I am, so?'. Ik ga er echt op in. Ik moet ook altijd het laatste woord hebben. Ik voel me dan fijn. Ik heb het gevoel dat ik dan heb gewonnen. (Omar, 21 jaar)

DIVERSE BEHOEFTE

De deelnemers brachten verschillende behoeften met betrekking tot online toxicity naar voren, die wederom variëren afhankelijk van factoren zoals het type spel, de specifieke situatie, en de ernst en frequentie van het toxic gedrag. Deze behoeften zijn het resultaat van de negatieve effecten die online toxicity op hen heeft. Deelnemers uitten gevoelens van ongemak, irritatie, frustratie, woede, prikkelbaarheid, vermoeidheid, stemmingswisselingen, angst, een laag zelfbeeld, en het afreageren op anderen offline als gevolg van online toxicity. Een mannelijke gamer benoemde specifiek dat hij kaal is geworden en vermoedt dat dit samenhangt met langdurige blootstelling aan online toxicity.

Een gedeelde behoefte onder de deelnemers is dat game-platforms en game-ontwikkelaars hun verantwoordelijkheid nemen om online games veiliger en inclusiever te maken, mogelijk door middel van regelgeving. Daarbij vinden ze het belangrijk dat dit in overleg met gamers zelf gebeurt en dat de toxic speler wordt gestraft, bijvoorbeeld met een schorsing of door hen op een zwarte lijst te plaatsen.

Better reporting systems and penalties for people who are being toxic, truthfully. And actually, developers should listen to the communities more about this kind of stuff. I'm not saying they don't do it, but I feel like they could address things a lot more than they do now, for sure. Because if they're the ones creating the games, you would assume they also play them, right? You would think that they would be more informed about the community. So I guess better interaction between developers and the community would probably be beneficial. (Liam, 31 jaar)

Deze behoefte werd gevoed door de veelvoorkomende zorg onder deelnemers over het gebrek aan rapportagemogelijkheden en moderatie op sommige game-platforms, evenals het ontbreken van een mute-functie¹¹ of de mogelijkheid om communicatiekanalen uit te schakelen in bepaalde spellen. Daarnaast uitten deelnemers kritiek op het gebrek aan feedback van platforms na het melden van misbruik en op de complexiteit en ontoegankelijkheid van de meeste rapportageprocessen. Veel gamers voelen zich hierdoor niet serieus genomen en ervaren het als nutteloos om te rapporteren. Ook inclusie in games werd genoemd als een punt van zorg, waarbij Isabella het gebrek aan diversiteit in veel karakters aan de kaak stelde.

Een specifieke behoefte van Klaas, is de behoefte aan mogelijkheden om constructieve dialogen aan te gaan met toxic spelers, met als doel wederzijds begrip en empathie te bevorderen. Klaas suggereerde dat game-platforms deze dialogen kunnen faciliteren door middel van in-game chatfuncties die zijn ontworpen om constructieve communicatie aan te moedigen en om spelers de mogelijkheid te geven om conflicten op een respectvolle manier op te lossen. Ook hebben deelnemers aangegeven dat game-ontwikkelaars pauzemogelijkheden zouden kunnen integreren in hun game met achtergrondmuziek. Deze functionaliteiten kunnen helpen om spelers even af te leiden en te ontspannen na het ervaren van online toxicity. Dit onderstreept de algemene behoefte aan afleiding die gamers voelen na het ervaren van toxicity in online games.

Er werd ook behoefte geuit aan positieve rolmodellen in de game-wereld, zoals bekende gamers en game-influencers. Volgens Nathan kunnen zij een belangrijke invloed uitoefenen door positief en respectvol gedrag te tonen tijdens het gamen. Hij illustreerde dit met een voorbeeld van een game-influencer die juist het tegenovergestelde deed, waardoor online toxicity werd aangewakkerd.

Zijn persoonlijkheid heeft echt invloed gehad op hoe mensen met elkaar omgaan, naar mijn mening. De jonge jongens die naar hem keken in Amerika begonnen zijn toxic gedrag over te nemen en dat te uiten in chats en op Twitch, waardoor het zich als een olievlek verspreidde. Ik zal nooit vergeten hoe hij in zijn microfoon aan het schreeuwen was en dingen aan het gooien was. Ik zal het nooit vergeten. (Nathan, 23 jaar)

Klaas deelde dezelfde opvatting als Nathan en ziet game-influencers en streamers als machtige figuren die andere gamers kunnen beïnvloeden en inspireren om online toxicity niet langer te tolereren. In lijn hiermee uitte Esra de behoefte aan voorlichting en campagnes over online toxicity, geleid door bekende rolmodellen. Ze gelooft dat deze rolmodellen door hun achterban

¹¹ In de context van online games kan een mute-functie worden gebruikt om het geluid van specifieke spelers of van het hele spel te dempen, waardoor je niet langer hun stemmen of geluidseffecten hoort. Dit kan handig zijn om storende of ongewenste geluiden te vermijden, zoals scheldpartijen of ander ongepast taalgebruik van andere spelers

te mobiliseren een positieve verandering teweeg kunnen brengen binnen de gemeenschap. Er is ook behoefte aan positieve game-gemeenschappen¹² waarin online toxicity geen plaats heeft en gamers elkaar ondersteunen. Hoewel er al positieve en inclusieve gemeenschappen bestaan, is dit nog niet wijdverspreid en/of niet altijd gemakkelijk vindbaar, zeker voor nieuwe spelers.

Tegelijkertijd is er ook vraag onder deelnemers naar praktische tools en richtlijnen voor gamers om het te herkennen en effectief om te gaan met online toxicity. Dit kan variëren van tips over het gebruik van in-game rapportagefuncties en voorbeelden van respectvolle omgangsvormen tot het toepassen van zelfzorgstrategieën en informatie over hulporganisaties, met als doel het empoweren van gamers. Ze benoemden dat dit ook relevant kan zijn voor ouders, opvoeders en docenten. De deelnemers zien hierbij een rol weggelegd voor non-profitorganisaties die zich inzetten voor online veiligheid en welzijn. Zo wordt een hulplijn voor gamers die een luisterend oor biedt en praktische tips geeft als een goed idee beschouwd. “I just think it’s needed at this point. It definitely is needed”, zei Michael daarover, een zwarte Amerikaanse gamer die geconfronteerd wordt met anti-zwart racisme in games.

De gamers hebben hun behoeften en verwachtingen gedeeld met betrekking tot wat zij belangrijk vinden bij een hulplijn of organisatie voor gamers. Allereerst noemden ze het belang van een luisterend oor, waarbij ze willen dat hun problemen serieus genomen worden. Ze hopen op deskundig advies en emotionele steun om hen te helpen bij het omgaan met uitdagingen die ze in de online game-wereld tegenkomen.

Een schouder aanbieden, een luisterende oor zijn. Gewoon adviseren door te muten bijvoorbeeld, dus adviezen aan te bieden en vervolgens een luisterende oor te zijn. Dat je hun mattie bent en dat gamers dagelijks of wekelijks of maandelijks kunnen bellen. Of chatten. (Hassan, 22 jaar)

Daarnaast hechten ze waarde aan een hulplijn of organisatie die diepgaande kennis heeft over online gaming, die begrijpt welke problemen gamers ervaren en passende ondersteuning biedt. Sommige deelnemers ondervinden namelijk onbegrip en onwetendheid vanuit hun (offline) omgeving wanneer ze steun nodig hebben na het ervaren van online toxicity.

Ik vind wel als er zoiets gaat gebeuren, dat er wel soort van een ervaringsdeskundige erbij moet gaan zitten. Want als het een persoon is die toxicity zelf heeft ervaren tijdens het gamen, dan denk ik dat die makkelijker een gesprek kan aangaan met de persoon die het net heeft ervaren en echt advies kan geven. (Ali, 21 jaar)

Verder noemden ze dat er sprake zou moeten zijn van een veilige omgeving die vrij is van vooroordelen, waar gamers zonder angst hun ervaringen kunnen delen. Transparantie, anonimiteit en vertrouwelijkheid worden dan ook hoog gewaardeerd. De hulplijn of organisatie zou gratis en laagdrempelig moeten zijn, zodat alle gamers, ongeacht hun achtergrond of financiële situatie, toegang hebben tot de ondersteuning die ze verdienen. 24/7 beschikbaarheid werd als

¹²Een game-gemeenschap wordt gevormd door spelers die hetzelfde spel spelen en deelnemen aan activiteiten zoals discussieforums en toernooien. Het kan ook breder zijn en betrekking hebben op een genre, een ontwikkelaar of een platform.

belangrijk gezien, omdat de meeste gamers voornamelijk buiten reguliere werktijden actief zijn. Het zou goed aansluiten bij de voorkeuren van gamers om deze ondersteuning online aan te bieden, gezien hun frequente online aanwezigheid tijdens het gamen. Deelnemers moedigen ook aan dat de hulplijn of organisatie een positieve game-gemeenschap opstart, waarin gamers elkaar kunnen steunen, ervaringen kunnen uitwisselen en samen kunnen gamen. Ten slotte drongen de gamers erop aan dat de hulplijn of organisatie voor gamers actief in gesprek gaat met game-ontwikkelaars en platforms. Zo kunnen ze bijdragen aan een betere en veiligere game-ervaring voor alle spelers.

Ik denk dat als ze op die manier een community bouwen die ook met elkaar rustig kan spelen, dan maakt het gamen een stuk leuker. Dat kan alle toxic mensen uit een game halen, omdat je altijd elkaar kan geruststellen. Stel je voor je komt uit werk en de aardige lotgenoten kunnen ook spelen die je net hebt ontmoet in die community, geweldig toch. (Aaliyah, 36 jaar)

Enkele gamers gaven aan geen specifieke behoeften te hebben in relatie tot online toxicity, omdat ze voldoende ondersteuning vinden in hun (online) vriendengroep of omdat ze het niet als noodzakelijk ervaren. Voor andere gamers vinden ze het belangrijk dat er ondersteuning en hulp is, maar zelf zouden ze er geen gebruik van maken. Dit relateren ze aan hun mate van online weerbaarheid.

Ik weet gewoon dat sommige mensen zo zijn en ik moet gewoon een beetje weerbaarheid hebben. Ik ben dan wel weerbaar genoeg maar ik kan me ook goed voorstellen dat er mensen zijn die dat niet hebben en die misschien extra steun nodig hebben. Dus met iemand praten en even gerustgesteld willen worden. (Esra, 33 jaar)

Er zijn veel spelers die niet zoals wij denken of tenminste wat zwakker zijn in hun weerbaarheid tegen online toxicity. Ik denk dat het voor die mensen wel fijn zou zijn als er hulp is. (Omar, 21 jaar)

Dit kan deels te maken hebben met een bredere opvatting onder gamers dat online toxicity hen niet mag raken, wat kan leiden tot een gebrek aan bewustzijn over mogelijke behoeften of zelfs tot het gevoel dat het zoeken naar hulp onnodig is. Zoals Ricardo opmerkte: "Het is gewoon een kwestie van verwerken en doorgaan."

Voor sommigen lijkt de gedachte te overheersen dat als gamers online toxicity niet aankunnen, ze beter kunnen stoppen met gamen, zoals Lucas verwoordde:

Ik heb niks nodig. Als anderen dat nodig hebben, prima. Maar stop dan gewoon met het spel, denk ik eigenlijk. Uiteindelijk is het maar een spel, maar misschien is dat iets te nuchter uitgedrukt of teveel vanuit mijn perspectief. (Lucas, 27 jaar)

07

CONCLUSIE

Online toxicity blijft een wijdverspreid en hardnekkig probleem in de game-wereld (ADL 2019-2023). Het kent vele verschijningsvormen en heeft negatieve effecten op zowel individuele spelers als de bredere game-gemeenschap, vergelijkbaar met grensoverschrijdend gedrag offline (Zousa et al., 2021; Zsila et al., 2022). Het toxic gedrag richt zich met name op gamers uit gemarginaliseerde groepen, waarbij identiteitsaspecten elkaar kunnen overlappen (Gray 2012), en wordt voornamelijk uitgevoerd door jonge (witte) mannen (Buckels et al., 2014; Cook et al., 2018; Lemerrier-Dugarin et al., 2021; Nitschinsk et al., 2022). Game-ontwikkelaars en platforms houden online toxicity in stand door onder andere gebrekkige moderatie en ontoegankelijke rapportagefuncties (Chou 2023; Kordyaka et al., 2020; Kowert en Cook 2022; Reid et al., 2022). Het gebrek aan diversiteit en inclusie in games versterkt stereotypes en gevoelens van uitsluiting, wat online toxicity verder aanwakkert (Gray en Leonard 2018; Kowert 2020; Kros et al., 2023; Souza et al., 2021; Zhou et al., 2022). Bovendien zorgt de cyclische aard van online toxicity ervoor dat plegers ongestraft door kunnen gaan met hun gedrag, het toxic gedrag van sommige spelers anderen beïnvloedt, waardoor zij ook toxic gedrag gaan vertonen en dat online toxicity niet (h)erkend wordt en omstanders niet ingrijpen (Beres et al., 2021; Cary et al., 2020; Kowert en Cook 2022).

De resultaten van dit onderzoek, gebaseerd op twintig diepte-interviews met diverse gamers, bieden inzicht in de reacties van gamers op online toxicity en de daarmee samenhangende behoeften. In lijn met eerder onderzoek laten deze bevindingen zien dat gamers verschillende copingstrategieën hanteren, variërend van passieve methoden zoals negeren, vermijden, relativiseren, accepteren en conformeren (Beres et al., 2021; Lee et al., 2022; Reid et al., 2022; Souza et al., 2021; Zhou et al., 2022) tot actievere benaderingen zoals counterspeech, het rapporteren van toxic spelers en het ondersteunen van slachtoffers (Kowert 2020; Kros et al., 2023). Ook de cyclische dynamiek van online toxicity kwam duidelijk aan het licht, waarbij sommige deelnemers zowel omstanders, slachtoffer als plegers zijn (geweest) en toxic gedrag niet altijd als zodanig (h)erkennen (Beres et al., 2021; Cary et al., 2020; Frommel et al., 2023; Kowert en Cook

2022; Reid et al., 2022). Bij het vertonen van toxic gedrag speelden bij sommige deelnemers gendernormen rondom mannelijkheid een rol (Cote 2015; Gray en Leonard 2018; Reid et al., 2022; Zhou et al., 2022). Ook bleek dat het uitspreken tegen toxicity en het tonen van kwetsbaarheid hierover veelal wordt ontmoedigd in de game-wereld, omdat dit door anderen wordt gezien als overdreven gevoeligheid. Gamers willen niet beschouwd worden als 'snowflake', een beledigende term in de game-wereld voor iemand die als te gemakkelijk van streek en beledigd wordt gezien wanneer zij zich kwetsbaar opstellen ten aanzien van online toxicity (Kovač 2022).

De deelnemers hebben verschillende behoeften geuit met betrekking tot online toxicity, waaronder effectieve rapportagefuncties, betere moderatie op game-platforms, en meer inclusiviteit in games, overeenkomstig met de literatuur (ADL 2019; Chou 2023; Kordyaka et al., 2020; Kowert en Cook 2022; Reid et al., 2022). Specifieke behoeften omvatten onder meer het vinden van afleiding, praten over negatieve ervaringen, mogelijkheden voor constructieve dialogen met toxic spelers en integratie van pauzemogelijkheden met achtergrondmuziek in online games. Daarnaast toonden de gamers behoefte aan positieve rolmodellen en game-gemeenschappen maar ook aan praktische tools en richtlijnen om online toxicity te herkennen en effectief ermee om te gaan. Ze verlangden ook naar voorlichting vanuit ervaringsdeskundigen. De gamers hebben behoefte aan een veilige en laagdrempelige omgeving waarin ze hun ervaringen kunnen delen en serieus worden genomen. Dit zou gerealiseerd kunnen worden in de vorm van een hulplijn of organisatie voor gamers, die een luisterend oor biedt, deskundig advies geeft, en praktische ondersteuning biedt bij het omgaan met online toxicity, met specifieke expertise over gaming. Een dergelijke instantie zou volgens de deelnemers ook in gesprek moeten gaan met game-ontwikkelaars en platforms om de problematiek helpen aan te pakken.

08

AANBEVELINGEN

Toxicity in de game-wereld verdient een prominente plaats in de aanpak tegen online grensoverschrijdend gedrag. De toenemende mate en normalisering van online toxicity, de negatieve invloed ervan op het dagelijks leven van gamers en de wisselwerking tussen grensoverschrijdend gedrag online en offline, benadrukken de dringende noodzaak van actie (ADL 2019-2023, Chou 2023).

REGULATIE

De Nederlandse overheid moet richtlijnen aan de game-industrie bieden en streng toezicht houden op de naleving ervan (Kros et al., 2023). Transparantie over het beleid van game-ontwikkelaars en game-platforms is hier een voorbeeld van, zodat gamers en het publiek beter kunnen begrijpen hoe ze hun beleid handhaven en de veiligheid van gebruikers bevorderen (ADL 2023). De game-industrie moet verantwoordelijk worden gehouden voor hun acties en beslissingen op dit gebied.

DSA ALS WETTELIJK KADER

Op supranationaal niveau heeft de Europese Unie op 17 februari 2024 de Digital Service Act (DSA) ingevoerd, die deels in de regulering kan voorzien in de strijd tegen online toxicity. De DSA heeft als doel de regelgeving voor digitale diensten te moderniseren, te versterken, en mensenrechten online te beschermen, met expliciete aandacht voor de bescherming van minderjarigen tegen onder meer schadelijke content. Ondanks dat miljarden mensen dagelijks gamen online, is de DSA niet van toepassing op de meeste games en platforms. Het is belangrijk om te onderzoeken of – en hoe – de DSA zou kunnen dienen als wettelijk kader om de game-industrie te reguleren.

MEER (INTERNATIONALE) SAMENWERKING

Daarnaast is meer (internationale) samenwerking tussen game-ontwikkelaars, platforms, overheden, onderzoekers en maatschappelijke organisaties wenselijk om een gecoördineerde aanpak van online toxicity te ontwikkelen en uit te voeren.

MEER VERANTWOORDELIJKHEID GAME-INDUSTRIE

Game-ontwikkelaars moeten hun verantwoordelijkheid nemen om games veiliger en inclusiever te ontwerpen, en game-platforms moeten een veilige omgeving bieden. Dit omvat het opstellen van een gedragscode, verbeteren van rapportagesystemen en moderatie, en ondersteuning aan slachtoffers van online toxicity. Het implementeren van bestaande online tools voor ondersteuning van slachtoffers van grensoverschrijdend gedrag is daarbij aanbevolen (Reid et al., 2022) en verder onderzoek naar effectieve interventies en copingstrategieën is raadzaam. Echter, er moet ook meer nadruk liggen op preventieve maatregelen tegen online toxicity vanuit de game-industrie. Het voorkomen van schade is immers beter dan het achteraf te moeten verminderen (Wijkstra et al., 2023). Zo kunnen game-platforms maatregelen treffen om toxic gedrag van streamers te ontmoedigen en positieve content te promoten.

ROL HELPWANTED

Om in de specifieke behoeften van gamers te voorzien, moet een organisatie als Helpwanted, die hulp biedt bij online grensoverschrijdend gedrag, haar expertise op het gebied van online gaming vergroten en werken aan haar naamsbekendheid onder gamers. Het is noodzakelijk om maatschappelijk bewustzijn te creëren over online toxicity en de gevolgen ervan, om een cultuuromslag te bewerkstelligen zodat actief optreden tegen toxicity als omstander en het ontmoedigen van positief gedrag in online games gestimuleerd wordt (Kros et al., 2023). Platforms, beheerders van browserspellen, ouders, opvoeders, docenten, game-influencers, game-gemeenschappen, en organisaties zoals Helpwanted hebben allen een rol te spelen in het bevorderen van respectvolle online omgangsvormen en het belonen van positief gedrag in games.

BETREKKEN GAMERS

Het is belangrijk om de stemmen van gamers blijvend te betrekken bij het ontwerpen van maatregelen en beleid om online toxicity aan te pakken, om ervoor te zorgen dat deze aansluiten bij hun behoeften en ervaringen.

Gaming is inmiddels een integraal onderdeel van de samenleving, het is onmisbaar voor velen, maar het vraagt wel om nieuwe spelregels.

09

LITERATUURLIJST

Anti-Defamation League. (2019). *Free to Play? Hate, Harassment, and Positive Social Experiences in Online Games*. Geraadpleegd van <https://www.adl.org/free-to-play>

Anti-Defamation League. (2020). *Free to Play? Hate, Harassment, and Positive Social Experiences in Online Games*. Geraadpleegd van <https://www.adl.org/resources/report/free-play-hate-harassment-and-positive-social-experience-online-games-2020>

Anti-Defamation League. (2021). *Hate is No Game: Harassment and Positive Social Experiences in Online Games*. Geraadpleegd van <https://www.adl.org/hateisnogame>

Anti-Defamation League. (2022). *Hate is No Game: Hate and Harassment in Online Games*. Geraadpleegd van <https://www.adl.org/sites/default/files/documents/2022-12/Hate-and-Harassment-in-Online-Games-120622-v2.pdf>

Anti-Defamation League. (2023). *Hate is No Game: Hate and Harassment in Online Games*. Geraadpleegd van <https://www.adl.org/resources/report/hate-no-game-hate-and-harassment-online-games-2023>

Beres, N. A., Frommel, J., Reid, E., Mandryk, R. L., & Klarkowski, M. (2021). Don't you know that you're toxic: normalization of toxicity in online gaming. *Proceedings of the 2021 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, 1–15.

Berger, J., & Milkman, K. L. (2012). What makes online content viral? *Journal of marketing research*, 49(2), 192-205.

Bryman, A. (2012). *Social Research Methods*. Oxford: Oxford University Press.

Buckels, E. E., Trapnell, P. D., & Paulhus, D. L. (2014). Trolls just want to have fun. *Personality and Individual Differences, 67*, 97–102.

Cary, L. A., Axt, J., & Chasteen, A. L. (2020). The interplay of individual differences, norms, and group identification in predicting prejudiced behavior in online video game interactions. *J. Appl. Soc. Psychol, 1–15*.

Chou, D. (2023). Countering Toxicity in Online Competitive Games. *Highlights in Science, Engineering and Technology, 44*, 341-348.

Cook, C., Schaafsma, J., & Antheunis, M. (2018). Under the bridge: an in-depth examination of online trolling in the gaming context. *New Media & Society, 20*(9), 3323–3340.

Cote, A. (2015). “I Can Defend Myself”: Women’s Strategies for Coping With Harassment While Gaming Online. *Games and Culture 12*(2), 136-155.

Financial Times. (2022). *Why gaming is the new Big Tech battleground*. Geraadpleegd van <https://www.ft.com/content/2d446160-08cb-489f-90c8-853b3d88780d>

Frommel, J., Johnson, D., & Mandryk, R. L. (2023). How perceived toxicity of gaming communities is associated with social capital, satisfaction of relatedness, and loneliness. *Computers in Human Behavior Reports, 10*, 100302.

Geysler, W. (2024). *How Much Do YouTubers Make? Influencer Marketing Hub*. Geraadpleegd van <https://influencermarketinghub.com/how-much-do-youtubers-make/>

Gray, K. L. (2012). Intersecting oppressions and online communities: Examining the experiences of women of color in Xbox Live. *Information, Communication & Society, 15*(3), 411-428.

Gray, K. L., & Leonard, D. J. (2018). *Woke Gaming: Digital Challenges to Oppression and Social Injustice*. Seattle, WA: University of Washington Press.

Kordyaka, B., Jahn, K., & Niehaves, B. (2020). Towards a unified theory of toxic behavior in video games. *Internet Research, 30*, 1081–1102.

Kou, Y., & Gui, X. (2021). Flag and Flaggability in Automated Moderation: The Case of Reporting Toxic Behavior in an Online Game Community. *Proceedings of the 2021 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems, 1-12*.

Kovač, N. (2022). *Negativity Bias on the Internet* (Doctoral dissertation, Josip Juraj Strossmayer University of Osijek, Faculteit der Geesteswetenschappen en Sociale Wetenschappen, Afdeling Engelse Taal en Literatuur).

Kowert, R. (2020). Dark participation in games. *Frontiers in Psychology, 11*, 598947.

Kowert, R., & Cook, C. (2022). *The toxicity of our (virtual) cities: Prevalence of dark participation in games and perceived effectiveness of reporting tools* [Conferentie sessie]. 55th Hawaii International Conference on System Sciences. Verkregen van <https://hdl.handle.net/10125/79724>

Kros, K., Speelman, I., Broekroelofs, R., & Verloove, J. (2023). *Haatspraak en discriminatie in online gaming*. Kennisplatform inclusief samenleven.

Lee, M., Johnson, D., Tanjitpiyanond, P., & Louis, W. R. (2022). It's habit, not toxicity, driving hours spent in Dota 2. *Entertainment Computing, 41*, 100472.

Lemercier-Dugarin, M., Romo, L., Tijus, C., & Zerhouni, O. (2021). "Who are the Cyka Blyat?" how empathy, impulsivity, and motivations to play predict aggressive behaviors in multiplayer online games. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking, 24(1)*, 63-69.

McLean, L., & Griffiths, M. D. (2014). Violent video games and attitudes towards victims of crime: An empirical study among youth. *The ITB Journal, 15(1)*, 6.

McLean, L., & Griffiths, M. D. (2019). Female Gamers' Experience of Online Harassment and Social Support in Online Gaming: A Qualitative Study. *International Journal of Mental Health and Addiction, 17(4)*, 970-994.

Newzoo. (2023). *The top 10 public companies by games revenue in H1 2023*. Geraadpleegd van <https://newzoo.com/resources/blog/the-top-10-public-companies-by-games-revenue-in-h1-2023>

Nitschinsk, L., Tobin, S. J., & Vanman, E. J. (2022). The disinhibiting effects of anonymity increase online trolling. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*.

Paul, H. L., Bowman, N. D., & Banks, J. (2015). The enjoyment of griefing in online games. *Journal of Gaming & Virtual Worlds, 7(3)*, 243-258.

Rathenau Instituut. (2021). *Online ontspoord – Een verkenning van schadelijk en immoreel gedrag op het internet Nederland*. Den Haag. Auteurs: Huijstee, M. van, W. Nieuwenhuizen, M. Sanders, E. Masson en P. van Boheemen.

Reid, E., Mandryk, R. L., Beres, N. A., Klarkowski, M., & Frommel, J. (2022). Feeling good and in control: In-game tools to support targets of toxicity. *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction, 6(CHI PLAY)*, 1-27.

Souza, A., Pegorini, J., Yada, N., Costa, L., & Souza, F. C. (2021). *Exploring toxic behavior in multiplayer online games: Perceptions of different genders* [Presentatie onderzoek]. The Brazilian Symposium on Computer Games and Digital Entertainment—SBGames.

Strauss, A., & Corbin, J. (1998). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory*. London: Routledge.

Tervoort, R. (2020). *De impact van corona op gaming*. Geraadpleegd van <https://www.sport-next.nl/gaming/de-impact-van-corona-op-esports-en-gaming/>

Unity Technologies. (2023). *Toxicity in Multiplayer Games Report*. Geraadpleegd van <https://create.unity.com/toxicity-report#>

Wee, R., & Tan, B. (2021). *Toxicity in the streaming world – causes, effects and solutions*. Geraadpleegd van <https://www.richardweechambers.com/toxicity-in-the-streaming-world-causes-effects-and-solutions/>

Weerdmeester, J. (2023). *Gaming maakt jongeren socialer en is leerzamer dan gedacht*. Geraadpleegd van <https://www.socialevraagstukken.nl/gamen-maakt-jongeren-socialer-en-leerzamer-dan-gedacht/>

Wijkstra, M., Rogers, K., Mandryk, R. L., Veltkamp, R. C., & Frommel, J. (2023). Help, My Game Is Toxic! First Insights from a Systematic Literature Review on Intervention Systems for Toxic Behaviors in Online Video Games. In *Companion Proceedings of the Annual Symposium on Computer-Human Interaction in Play* (pp. 3-9).

Zhou, L., Han, N., Xu, Z., Brian, C., & Hussain, S. (2022). Why Do Women Pretend to Be Men? Female Gender Swapping in Online Games. *Frontiers in Psychology, 13*, 81095.

Zsila, Á., Shabahang, R., Aruguete, M. S., & Orosz, G. (2022). Toxic behaviors in online multiplayer games: Prevalence, perception, risk factors of victimization, and psychological consequences. *Aggressive Behavior, 48*(3), 356-364.

10

BIJLAGEN

QUOTES VAN DE GEÏNTERVIEWDE GAMERS

TOXICITY ERVARINGEN TIJDENS HET ONLINE GAMEN

"I ran into this dude, of course I was playing Jax. So I picked Jax first and he was waiting a bit and then he went straight to Robocop. So what he did was picking a different skin for Robocop and he picked a variation. A very very absurd variation name. First of all, I'm going to give you some backgrounds. Back in 2020 there was an Afro American man who was killed by a police officer. His name was George Floyd. He was killed by a police officer. His name was Derek Chauvin. So back to the variation name, the name was Derek Chauvin. Literally Derek Chauvin. That's exactly why he chose that variation name and character because I picked Jax who's an Afro American character. You know what? After it was done, I got a message from him. He told me George Floyd got what he deserved and so should you. I just don't really understand some people in this world."



Michael, Afro-Amerikaanse 30-jarige man

"I experience online toxicity like sexism. I've been told you know, they be like "We got a girl in the team, oh go make me a sandwich" and they would call me a bitch or the slut. I've been told to kill myself. I received sad messages in a game asking me about my social media and where I live or what they were going to do to me. They were gonna assault me. I just blocked it and moved on. I thought I don't want to deal with this, just forget it."



Emma, Australische 19-jarige vrouw



"Soms voelt het echt kut als een lhbt+ persoon online te gamen maar ik moet er maar mee dealen. Ze kunnen het aan me horen en dan vragen ze of ik het ben en dan zeg ik ja. Dan gaan ze rondom de game daar grappen over maken omdat ik dan bijvoorbeeld doodga en dan zeggen ze "ja daarom ga je dood omdat je gay bent". Het ergste wat iemand tegen mij heeft gezegd in Valorant is om mezelf te vermoorden. Ik ben het wel gewend want ik speel het dagelijks."

Jasper, Nederlandse 15-jarige jongen

"Wanneer ik praat beginnen ze toxic te doen. Dan zeggen ze altijd "shut up fucking faggot". Je weet hoe ze zijn toch. Ze kunnen ook gewoon flikker zeggen. Ze noemen mij ook soms tranny, zo van dat ik transgender ben. En soms denken mensen dat ik een vrouw ben."



Omar, Marokkaanse-Nederlandse 21-jarige man



"Eerst begon het goed. Van "ooh, Nederlander wat leuk. *Zijn gamertag wordt benoemd*, aah leukkk". En toen volgens mij had ik geen goed potje en toen zei hij "kanker flikker, je bent echt kanker slecht". Ik dacht zo van ok. Ik zeg helemaal niks. Dus toen speelden we verder en toen werd hij telkens luider en bozer en toen dacht ik damn, waar komt dit vandaan? Toen zei hij "ik ga je opzoeken, je bent zo kanker slecht. Ga dood, kanker flikker." Ik weet dat het comp is maar dat gaat echt niet helpen."

Daan, Nederlandse 21-jarige man

“Ja, ik heb online toxicity voornamelijk in Call of Duty ervaren. Al helemaal, laten we eerlijk zijn. Daar kan je wel echt praten met mensen online. Als ze al horen dat je een vrouw bent, dan is het over. Het is dan echt fucking over. Ook al probeer je te communiceren met “hey, iemand flankt daar” en dan krijg je terug te horen “hou je bek, vieze hoer – ga in de keuken staan”. Je bent mijn teammate, what’s going on?”



Aaliyah, Surinaamse-Nederlandse 36-jarige vrouw

REFLECTIE OP EIGEN TOXIC GEDRAG



“Als ik nu nadenk of mijn woorden impact hebben gehad op spelers, waarschijnlijk wel. Dit is echt so shitty man. Dat is echt een hele goede vraag, waarschijnlijk was ik de boosdoener in hun leven en dat ik diegene was die hun realiteit afnam. Ah shit man, ik was een bully. Oh fuck. What have I done...”

Hassan, Somalische-Nederlandse 22-jarige man

“Als ik nu terugkijk, denk ik niet echt dat ik spijt heb van mijn toxic gedrag. Soms denk ik wel misschien moest ik geen berichten sturen. Ik denk dat ik daar wel misschien meer bewust moet zijn want ik sta er niet erg bij stil omdat ik niet erge berichten stuur. Ik ben niet iemand die echt haat berichten stuurt, het is heel mild. Ik denk niet dat iemand mentaal helemaal naar de klote gaat omdat ik zeg je bent net als een statue in het spel. Ik denk dat niet echt iemand mentaal daar kapot van gaat. Ja, ik vind deze laatste vraag echt goed. Je laat zo iemand wel inzicht hebben op zijn gedrag wat wel goed is.”



Ricardo, Antilliaanse-Hongaarse-Duitse-Nederlandse 26-jarige man



“Als je vriendelijk bent maar de oorzaak bent van het verliezen van het spel, dan kan je wel een report verwachten. Dit gesprek is wel een beetje een spiegel ophouden.”

Lucas, Nederlandse 27-jarige man

"Ik ben weleens toxic geweest in League of Legends. Af en toe ben ik ook van die misselijkmakende mensen. Dan blame ik mensen dat zij hun lane niet kunnen houden. En het ergste ervan is dat ik support speel. Dat is echt erg haha. Ik loop niet gigantisch te schelden maar ik zeg wel "hoe kan je niet je lane behouden, waarom ben je doodgegaan, gebruik eens je fucking ultimate!". Vaak denk ik daarna ok sorry, dit was echt niet cool van mij. I got carried away haha. Zij zeggen dan you're weird, you need help. En dan zeg ik ja, you're right. Ik kwam ook via mijn vriend achter dat ik niet goed bezig was. Hij zei tegen mij "Aaliyah, waarom ben je zo gemeen?" En dan zeg ik "Hoe kom je daarbij?". Dan zegt ie "Misschien komt die persoon net uit zijn werk en zit ie niet lekker in zijn vel". En datgene waarop jij zit te haten, doe je zelf. Toen was ik gaan nadenken en dacht oh my god. Ik had het niet eens in de gaten."



Aaliyah, Surinaamse-Nederlandse 36-jarige vrouw



"Ja, ik heb wel spijt van mijn toxic gedrag. Het was gewoon niet cool dus jazeker. Ik heb er wel veel van geleerd. En mijn leven verbeterd. Het is sowieso kut om vervelend te doen tegen anderen, ongeacht of het online is of offline. Dan kan je wel zeggen dat het ok was maar nee, het is gewoon niet cool. De reden waarom ik dit deed was omdat ik zelf frustratie voel en niet weet hoe ik het kan uiten. Dat staat ook wel gepaard met andere dingen. Dat was voornamelijk voor mij in de periode waarin ik veel heb gegamed. Misschien was ik wel verslaafd hoor. Ik haalde dan slechte cijfers op school en als ik van school kwam, ging ik meteen gamen. Gewoon hele dag, hele nacht enzo. En daardoor ook soms gewoon lessen skippen."

Klaas, Nederlandse 24-jarige man

"I used to start with toxicity while playing online, it was back then when I was completely a different person. I wasn't as calm and collected as I am now. I was younger and I was much more immature. I was a little toxic myself. I would say things like "If you were in front of me, I would beat you up" and stuff like that. That was me back then, yes. I actually do regret how I was back in the time. I just felt like "why did I say those things?"



Michael, Afro-Amerikaanse 30-jarige man

POSITIEVE QUOTES OVER DE BETEKENIS VAN GAMING VOOR DE GAMERS

"Gaming has been an important part of my life because gaming is like an escape from the world and forget about real life troubles. Like when I play a game I love, I immerse myself into that games world and it takes my mind off things and it gives me a sense of freedom. Gaming has gotten me through difficult times in my life and its taught me important life lessons that I input daily. Like for example, dying in a game or failing a quest has taught me that its ok to fail and you can always get back up and try again and again and again."



Emma, Australische 19-jarige vrouw



"Gamen is een manier voor mij om te verbinden met anderen en om onderdeel te zijn van een community die dezelfde passie hebben als ik. Ook heeft het mij geleerd om niet op te geven en dat ik het altijd opnieuw kan proberen ook al faal ik de eerste keer. Het helpt mij te ontsnappen uit de realiteit."

**Ricardo, Antilliaanse-Hongaarse-Duitse-Nederlandse
25-jarige man**

"Gaming has always been important to me because I feel it's the one area in life where I've found a community of people who enjoy the same things I do. It's given me lifelong friendships and feeds my creativity in a way that I'll be forever grateful for."



Liam, 31-jarige Canadese man



"Voor mij heeft gaming eigenlijk wel heel veel betekent al bijna heel mijn leven. Gaming was mijn escape van reality want zeker vroeger voelde ik me dat ik niet overal bij paste. Ik heb bijv. ook zoveel leuke memories van vroeger met gamen met m'n broertje bijv. dat ik nooit zou hebben gehad zonder gamen. Gamen is ook hoe ik mijn beste vrienden heb ontmoet. Ik denk dat mijn leven echt heel erg anders zou zijn geweest zonder gamen."

Noah, 19-jarige Wit-Russische-Egyptische man

“Gamen is meer dan entertainment voor mij; het is een venster naar avontuur, vriendschap en groei. Door gamen ontdek ik nieuwe werelden, leer ik teamwork en strategie, en vind ik ontspanning in hectische tijden. Het is niet alleen een hobby, maar ook een reis van zelfontdekking en verbondenheid met anderen.”

Ali, Turkse-Nederlandse 21-jarige man



COLOFON

Referentie: Helpwanted (2024) Game over:
*Gamer behoeften in een toxic landschap
van online gaming*

Ouassima Belmoussi (Helpwanted)
Kira Esparbé Gasca (Helpwanted)

Postadres

Stichting Offlimits
Postbus 51323
1007 EH Amsterdam

Helpwanted

020 261 5275
<https://chat.helpwanted.nl/>
www.helpwanted.nl

Grafische en digitale realisatie: Creative Guns
© Offlimits