

**Виды троллинга и методы борьбы с ним (на примере комментариев в социальной сети «ВКонтакте»)**

**Научный руководитель – Гудова Татьяна Викторовна**

***Колесникова Алла Геннадьевна***

*Студент (бакалавр)*

Донецкий национальный университет, Филологический факультет, Кафедра журналистики, Донецк, Украина

*E-mail: allakolesnikovaaa@gmail.com*

С усовершенствованием технологий и развитием Интернета в конце XX века рождается новая разновидность журналистики — интернет-журналистика. Вместе с ней появляется и понятие троллинга. И если раньше последний был лишь способом развлечения для некоторых пользователей, то сейчас его используют для воздействия на массовую аудиторию.

Цель работы — понять логику действий троллей, выявить их основные приёмы, найти и проверить методы борьбы с ними.

Троллинг — умышленно вредоносная ложь, способствующая быстрому снижению доверия и терпимости к чужакам, а также развитию паранойи в онлайн-сообществе. [1]

Теория фреймов (также известная как теория скриптов) — теория, согласно которой в обществе существует определённый набор скриптов, то есть сценариев типичных жизненных ситуаций, называемых фреймами. [4] В свою очередь, всё, что не вписывается в ожидаемый скрипт, выбивает человека из колеи. Именно этим свойством фреймов осознанно и неосознанно пользуются тролли.

Неотъемлемыми атрибутами тролля являются противоположные понятия анонимности и публичности, а также неадекватность («Я роняю Запад!»).

Анонимность выражается в том, что, как правило, тролль никогда не действует от лица человека, коим является, и «троллит» из-под маски. Несмотря на то, что тролль якобы направляет своё действие на какое-то конкретное лицо, он всегда ожидает увидеть реакцию третьей стороны в конечном результате.

Когда мы публично пытаемся вступить в дискуссию с троллем, мы вступаем в контакт не с ним как адресантом напрямую, а лишь с маской, созданной им же. И если нас его слова могут оскорбить, то до него самого наш ответ и вовсе не доходит, так как мы взаимодействуем лишь с выдуманным образом. Соответственно, чтобы адекватно отражать атаки и в итоге победить тролля, необходимо задействовать третью сторону — аудиторию людей, находящихся с нами в данной ситуации. Следует понимать: контакт с троллем предполагает не акт межличностного общения, а фрейм публичного.

Неадекватность — главное оружие тролля, «жертвой» которого становятся даже самые флегматичные пользователи Всемирной паутины. [2]

Приёмы потенциального тролля, которые помогут раскрыть его:

- 1) Выдача себя за идиота, девушку (даже если за личиной тоже девушка), иностранца, знаменитость, эксперта, психолога или просто успешного человека позволяет привлечь или отвлечь внимание, дискредитировать лидеров мнений и направить аудиторию к ложной информации — выдуманный облик помогает манипулировать аудиторией;
- 2) Бредогенератор — флудовые сообщения, призванные разжалобить или сбить аудиторию с толку. Отличаются своей непостоянностью: например, сначала тролль пишет в положительном ключе, а минутой позже — уже в резко негативном;
- 3) Внезапная смена поведения: тролль чередует «толстый» (очевидный) и «тонкий» (скрытый) виды троллинга. [2]

Самые популярные троллинговые атаки, использующиеся в Сети:

- 1) Флуд — массовый постинг однотипных или разнотипных, но коротких сообщений, не несущих никакой полезной информации, с целью разрыва коммуникации или отрыва лидера мнений от аудитории («Первый нах»);
- 2) Флейм — оскорбительные сообщения, направленные на раздражение лидеров мнений или «истериков» («Бред!»);
- 3) Спам — разновидность флуда, распространение рекламных ссылок на ресурсах, служащее для рассеивания внимания аудитории («Вступайте в группу!»);
- 4) Оффтоп — сообщения, выходящие за рамки заранее установленной темы общения с целью резкого переключения внимания («Не будьте равнодушными! В Киеве закрывается школа-интернат, а властям плевать! Максимальный репост!»);
- 5) Вброс — дезинформирующие сообщения, созданные с целью сместить акценты беседы или подать ложную альтернативу точке зрения, которая есть выше («Лучше бы написал, за какие деньги Янукович золотой батон купил, а то всё об учёбе только»). [3]

Рассмотрим виды и методы противодействия троллингу на двух уровнях: административном и пользовательском.

Административный уровень предполагает комплекс мер, направленных на ликвидацию троллей на определённом ресурсе с помощью руководства данного. Модератору важно защитить своих пользователей, ведь не все способны распознать троллинговую атаку, а также не потерять доверие собственной аудитории, поэтому к «бану» следует прибегать лишь в крайних случаях.

С помощью приложенных скриншотов наглядно рассмотрим методы борьбы с троллями. Красным цветом выделены комментарии с определённым видом троллинга, зелёным — ответы администратора, другие же цвета иллюстрируют реакцию аудитории.

Во время флуда необходимо выслать предупреждение непосредственно флудеру, а после терпеливо заострять внимание обычных пользователей на теме, копируя основное сообщение. Тролль поймёт, что его усилия тщетны, и прекратит атаку. (Рис. 1, 2, 3)

Флейм и спам подлежат удалению, но с обязательным разъяснением причины. (Рис. 4, 5)

Оффтоперов следует предупредить о «бане», а также простимулировать лидеров мнений вести дискуссию, направляя её в нужное русло. (Рис. 6)

Вбросу противодействует убедительный комментарий в виде мнения модератора, относящийся не конкретно к троллю, а в целом к полилогу. (Рис. 7)

Пользовательский уровень предполагает индивидуальное противостояние троллю. Лучший и самый известный способ борьбы в таком случае — полное игнорирование. Однако, если ответ всё же требуется, следование некоторым методам поможет справиться с нежелательной интернет-атакой незнакомца:

- 1) Отвечать необходимо через время, чтобы избежать сильных эмоций, подталкивающих к резкому комментарию;
- 2) Нужно отказаться от искушения отвечать флеймом на флейм;
- 3) Обязательно брать во внимание позицию оппонента и основываться на его аргументах, а не только на своих;
- 4) Как только вы поймёте, что всё сказали, завершайте диалог, а ваша победа над троллем будет очевидна в реакции пользовательской аудитории. [2]

Эмпирическим путём выяснили: хотя с некоторым процентом злостных троллей бороться труднее, приведённые методы противодействия троллингу действительно оправдывают себя. Цель достигнута: одержана победа над троллями и не утрачено доверие аудитории.

### Источники и литература

- 1) Уитни Филлипс. Трололо: Нельзя просто так взять и выпустить книгу про троллинг = This Is Why We Can't Have Nice Things. Mapping the Relationship between Online Trolling and Mainstream Culture. — М.: Альпина Паблишер, 2016. — 300 с.
- 2) Лекция Алексея Якеля об интернет-троллинге: <https://www.youtube.com/watch?v=uqtlTU1ZCNg>
- 3) Сетевой этикет: <https://goo.gl/xkAxFV>
- 4) Теория фреймов: просто о сложном: [http://thewallmagazine.ru/frame/#\\_ftn3](http://thewallmagazine.ru/frame/#_ftn3)

### Иллюстрации

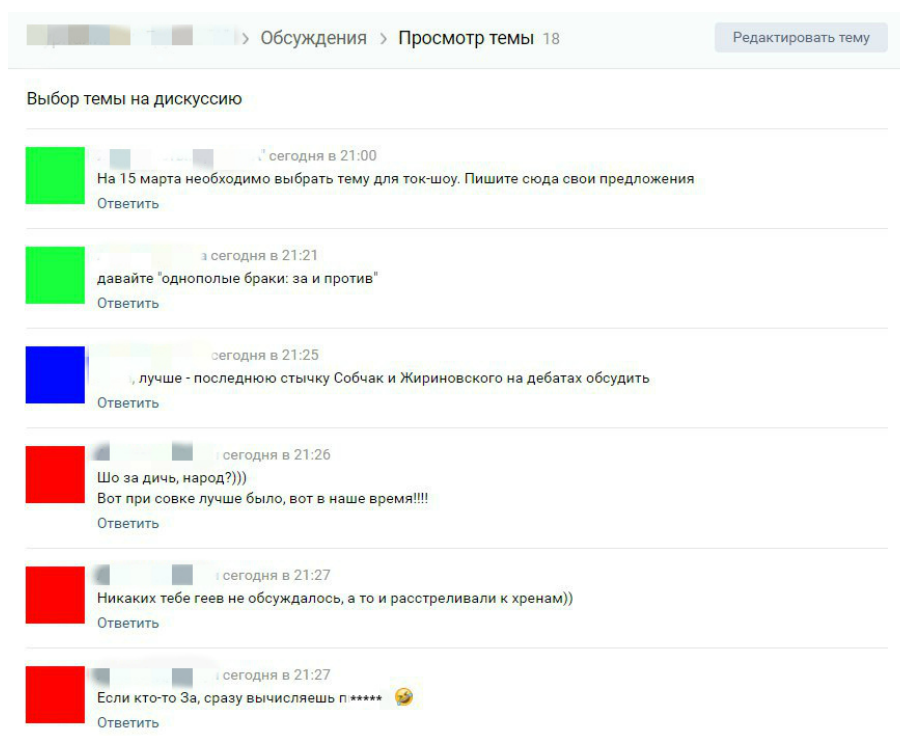


Рис. 1. Противодействие флуду

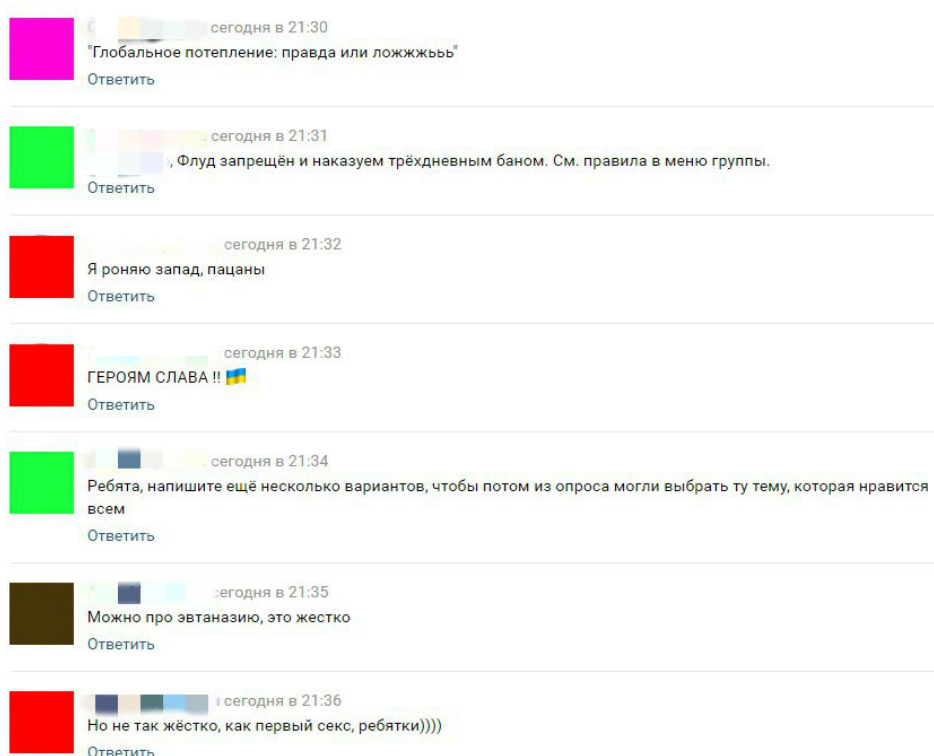


Рис. 2. Противодействие флуду

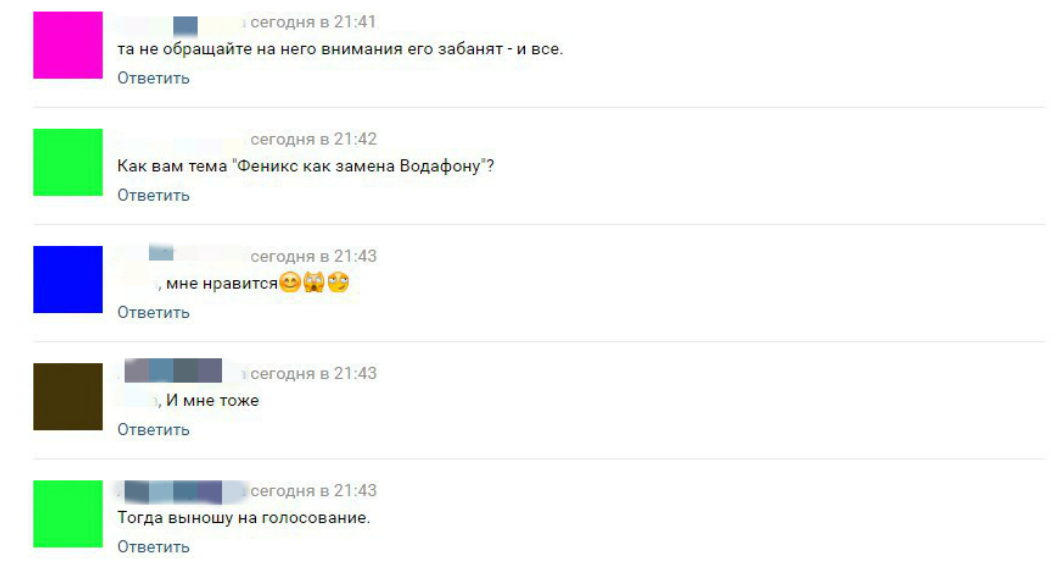


Рис. 3. Противодействие флуду

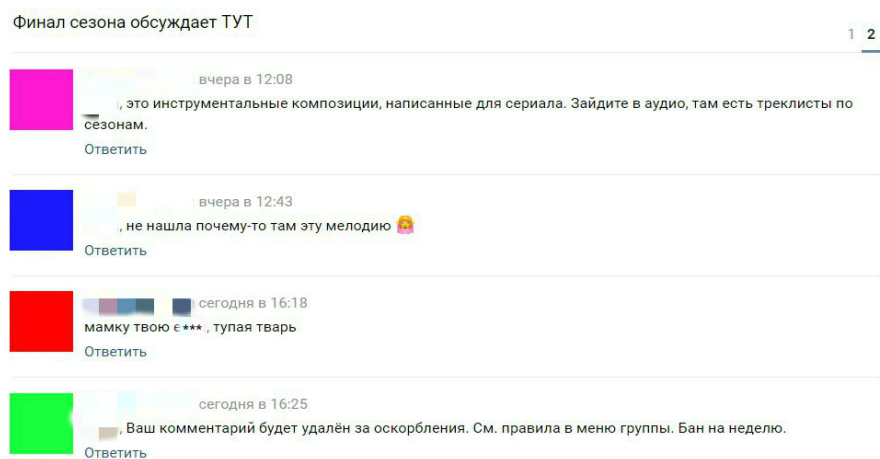


Рис. 4. Противодействие флейму

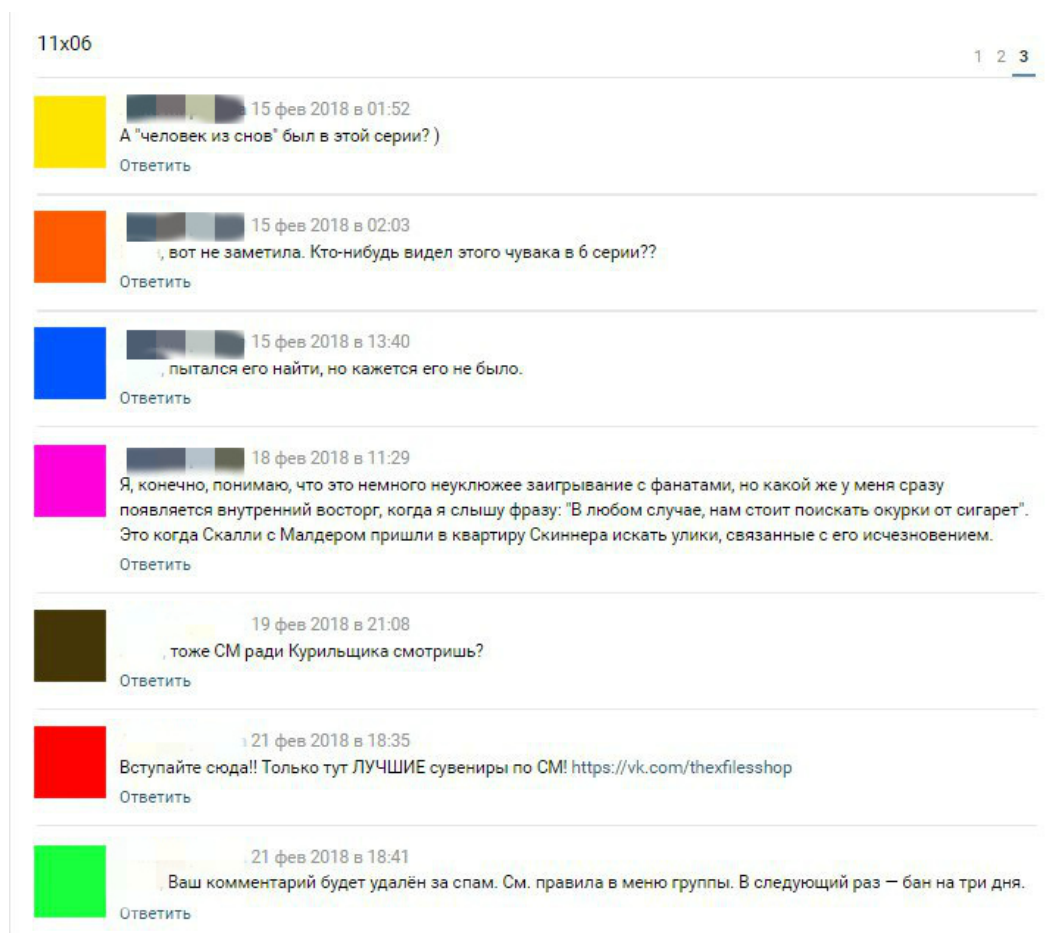


Рис. 5. Противодействие спаму



Рис. 6. Противодействие оффтопу

Обсуждение проекта по экологии

- 6 фев 2018 в 15:46  
Итак, сегодня нужно выбрать тему и распределить роли. Пишите, кто чего хочет и ожидает, будем обсуждать!  
Сдавать уже через неделю  
Ответить
- 6 фев 2018 в 16:10  
Буду готовить кусок про озоновые дыры а тмосфере  
Ответить
- 6 фев 2018 в 16:12  
можно еще тогда смежное взять- потепление, таяние ледников всяких, ну и т д  
Ответить
- 6 фев 2018 в 16:24  
Что за бред?? Вообще - то Морозова говорила за целы две недели и почему ты обратно все решил?  
Ответить
- 6 фев 2018 в 16:31  
Ребята! Посмотрите беседу. Я переслал туда сообщения Морозовой, там всё по полочкам и понятно. Мы всё решим вместе, только напишите, пожалуйста, свои идеи 😊  
Ответить

Рис. 7. Противодействие вбросу