



Центр мониторинга социальных сетей



## Социальные сети: троллинг, буллинг и манипуляции



# Троллинг



Центр мониторинга социальных сетей

**Троллинг** - это публикация заведомо провокационных сообщений для получения негативной реакции пользователя. Часто троллинг характеризуют как стиль общения.

Сетевые тролли также могут действовать группами и проводить скоординированные или случайные психологические атаки. Существуют несколько каст троллей.

*Цель троллинга - вызвать максимально негативную эмоцию собеседника.*

Пранк - разновидность троллинга.



## Разновидности троллей



По уровню мастерства:

- **"Толстый" тролль** - действует напрямую, легко разоблачить.
- **"Тонкий" тролль** - умело использует иронию, уловки в аргументации, подстраивается под "жертву".

По поведенческим особенностям:

- **Троль-комментатор**. Как правило, данная категория троллей представлена либо скучающими сетевыми эрудитами, либо лицами, имеющими возможность быстро находить в сети и обрабатывать (представляя своими словами) нужный им массив тематической информации, либо состарившимися сетевыми гуру.
- **Троль-оффтопик**. Размещает сообщения, которые являются несоответствующими направленности форума.
- **Троль-эгоцентрик**. Этот тип стремится завоевать чрезмерное внимание в коллективе.
- **Троль — «герой-любовник»**. Получает острые ощущения от последовательного заигрывания и интриг онлайн с женщинами группы.
- **Троль-советчик**. Такой вид троллинга популярен на компьютерных и технических форумах, где тролль обычно проходит по всем веткам и в каждой из них отписывается якобы желая помочь жертве. Но на самом деле при виде глупого ответа на свой вопрос, пользователь фактически «ведётся» на провокацию тролля, начинается флейм и жертву банят на форуме или в чате.
- **Троль - политик**. Опытный вид троллей, которые находятся на службе у различных политически направленных организаций.

# Психология троллинга



Центр мониторинга социальных сетей

Психологи связывают проявления троллинга с "темной триадой" - **нарциссизм, макиавеллизм, психопатия**.

Нарциссизм характеризуется претенциозностью, гордостью, самовлюблённостью и отсутствием эмпатии.

Макиавеллизм включает в себя манипуляцию и эксплуатацию других, циничное пренебрежение нравственностью, сосредоточение на собственных интересах и лживость.

Главными особенностями психопатии являются асоциальное поведение, импульсивность, эгоизм, бессердечность и беспощадность.

Все три черты связаны с бессердечно-манипулятивным межличностным стилем.

# Словарь тролля



Центр мониторинга социальных сетей

**Баттхёрт** - потеря самообладания в результате действий тролля.

**Копипаста** - информация скопированная откуда-либо для последующего повторного размещения. Часто используется в троллинге как один из основных методов.

**Лулз (лулзы)** - действие, высказывание совершенное ради веселья.

**Доставлять лулзы** - приносить веселье.

**Оффтоп** - обсуждение не связанное с основной темой.

**Флуд** - размещение большого количества однородной или бессмысленной информации.

**Флейм (флейминг)** - острая интернет-дискуссия обычно с использованием оскорблений, нападок и т.д. уходящая от темы основного обсуждения.

# Четыре закона троллинг



Центр мониторинга социальных сетей

1. Закон самовозрастания троллинга. Победи тролля - не корми тролля!
2. Тролль существует пока вы в него верите.
3. Смысл троллинга в троллинге.
4. "Трололо" - любое обсуждение троллинга в конечном итоге превращается в троллинг!



# Троллинг



Центр мониторинга социальных сетей

## Опасность:

- 1) Итогом массового «трололо» или частной вылазки профессионального тролля чаще всего становится дискредитация сообщества или отдельных его членов вплоть до оттока участников и посетителей;
- 2) Перенос моделей поведения "агрессора" и "жертвы" в реальную жизнь;
- 3) Разжигание агрессии ненависти и вражды вплоть до столкновения целых сообществ.

# Кибербуллинг



Центр мониторинга социальных сетей

**Кибербуллинг (электронная травля, жестокость онлайн)** — это вид травли, преднамеренные агрессивные действия систематически на протяжении длительного периода, осуществляемые группой или индивидом с использованием электронных форм взаимодействий, направленных против жертвы, которая не может себя защитить. Это может происходить через смс-сообщения, социальные сети, создание компрометирующих веб-страниц или размещение унижающего, оскорбляющего видеоконтента и так далее.

## ПОСЛЕДСТВИЯ КИБЕРБУЛЛИНГА



**58%**

взрослых были вынуждены вмешаться, чтобы помочь ребенку



**26%**

виртуальных конфликтов переросли в реальные



**25%**

пострадавших получили настолько тяжелую психологическую травму, что длительное время переживали случившееся



**25%**

родителей узнали об инцидентах кибербуллинга намного позже того, как они случились

\*Исследование проведено аналитическим агентством B2B International специально для «Лаборатории Касперского» летом 2014 года. В ходе исследования было опрошено 11135 респондентов – домашних пользователей в возрасте 16+, проживающих в странах Латинской и Северной Америки, Ближнего Востока, Азии, Африки, Европы и России в частности.

© 1997-2015 ЗАО «Лаборатория Касперского»

**KASPERSKY**



## Разновидность кибербуллинга



Центр мониторинга социальных сетей

**Хейтинг (hate)** — это негативные комментарии и сообщения, иррациональная критика в адрес конкретного человека или явления, часто без обоснования своей позиции.

**Флэйминг (flaming)** — это вспышка оскорблений, публичный эмоциональный обмен репликами, часто разгорается в чатах и комментариях в социальных сетях. Так как это происходит публично, большое количество людей могут спонтанно подключаться к оскорблениям одной из сторон конфликта. Часто бывает, что одна из сторон ставит целью вовлечение большого количества случайных свидетелей в противостояние.

**Киберсталкинг (cyberstalking; to stalk — преследовать, выслеживать)** — использование электронных коммуникаций для преследования жертвы через повторяющиеся угрожающие, вызывающие тревогу и раздражение сообщения с намерением напугать жертву угрозой противозаконных действий или повреждений, которые могут быть осуществлены с получателем сообщений или членами его семьи.

## Опасность кибербуллинга



Центр мониторинга социальных сетей

1. Репутационные издержки;
2. Доведение человека до серьезных психологических проблем;
3. Пропаганда агрессии и вражды;
4. Перенос модели поведения в реальную жизнь.



# Способы противостояния буллингу в Интернете



Центр мониторинга социальных сетей

1. *Не реагируйте. Сохраняйте спокойствие.*
2. *Сохраните доказательства травли (в случае с кибербуллингом – скриншоты оскорбительных комментариев или сообщений). Если травля не прекращается или становится жёстче, свяжитесь с представителями администрации ресурса или обратитесь в полицию с доказательствами травли или угроз.*
3. *Защищайте свой профиль. Если найдёте в соцсети профиль с вашей фотографией, который вы сами не создавали, – свяжитесь с администрацией ресурса и добейтесь удаления профиля.*
4. *Заблокируйте или удалите обидчика – из списка друзей, адресных и телефонных книг.*



## Способы противостояния буллингу в Интернете



Центр мониторинга социальных сетей

КоАП РФ Статья 5.61. Оскорбление (введена Федеральным законом от 07.12.2011 N 420-ФЗ);

Распространение ложных данных и подрыв репутации подпадает под статью 128.1 УК РФ Клевета;

Угроза жизни - статья 119 УК РФ.

# Манипуляции....



Центр мониторинга социальных сетей

1. В любой непонятной ситуации - делай как все!
2. Метод повторения. Повторяемое суждение не обязательно должно быть истинным!
3. Эксплуатация доброты или бесплатный сыр бывает только в мышеловке.
4. Метод Бенджамина Франклина. Эксплуатация отклика на просьбу о помощи.
5. Навязываемое обязательство.
6. Позитивное подкрепление.
7. Эмоциональная манипуляция. Страх, вина, гнев...

Манипуляция сознанием





Центр мониторинга социальных сетей

*8. Спираль молчания...или точка зрения большинства!*

*9. Метод наклеивания ярлыков.*

*10. Метод утечки "секретной информации".*

*11. Метод "нормальных людей".*

*12. Искажение, подмена информации.*

*13. Отвлечение внимания.*



# Наиболее опасные примеры манипуляций



Центр мониторинга социальных сетей

1. Секты, коммерческие культы.

2. Суицидальные группы, колумбайнеры.

3. Радикальные политические организации (НСДАП А. Гитлера, исламисты и др.).

4. Мошеннические организации (пирамиды, псевдоблаготворители).

5. Фейк-ньюс.



# Механизмы манипуляции



Центр мониторинга социальных сетей

- 1) Мифотворчество (романтизация, героизация);
- 2) Элитарность («не такой как все»);
- 3) Геймификация (игровые механизмы - «собачий кайф», текстовые ролевые игры);
- 4) Челленджи (дух соревнования);
- 5) «Запретный» контент;
- 6) Конфликт поколений («взрослый мир - плохой мир»);
- 7) Аккумуляция негативизма («весь мир против тебя», «государство - зло» и т.п.);
- 8) Закрытая общность («брат за брата», "один за всех и все за одного" и др.);
- 9) Единый канал координации (телеграм-чат, закрытые группы);
- 10) Мода (селфхарм, свитшоты и др.).



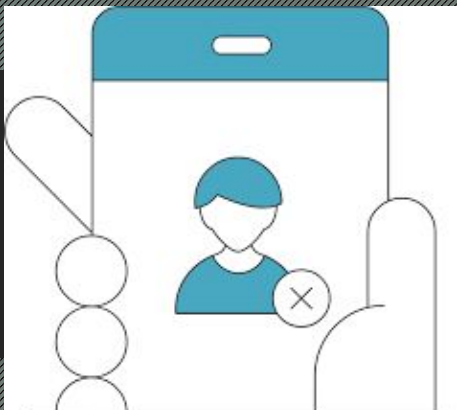


# Технология безопасного Интернет-знакомства



Центр мониторинга социальных сетей





## Аккаунт собеседника



Центр мониторинга социальных сетей

Внимательно просмотрите аккаунт Вашего нового друга. Указывает ли он свое настоящее имя и фамилию? Есть ли у него реальные друзья? Насколько долгая история создания его аккаунта? Есть ли личные фотографии? Есть ли личная информация - школа, университет, город? В каких сообществах состоит человек?

**Вас должно насторожить:** отсутствие реального имени (никнейм), упоминания личной информации и фотографий, непродолжительная история аккаунта, наличие фейковых друзей, подписки на сообщества, содержащие деструктивный контент.



## Вопросы собеседника



Центр мониторинга социальных сетей

Обращайте внимание на вопросы, которые задает вам новый друг - спрашивает ли он личную информацию - адрес, график и место работы родителей, доход семьи? Не уходит ли от ответов на ваши вопросы о своей жизни?

**Вас должно насторожить:** нежелание собеседника рассказывать о своей личной жизни, прямые или косвенные вопросы про вашу интимную жизнь, финансовое благополучие, подробные вопросы об отношениях с родителями.



## Встреча с собеседником



Центр мониторинга социальных сетей

Не предлагает ли Вам прислать фотографии интимного характера? Не задает ли интимные вопросы? Приглашает ли Вас встретиться у себя дома или в малолюдном месте?

**Вас должно насторожить:** просьба прислать свои интимные фотографии или получение интимных фотографий со стороны собеседника, вопросы, связанные с вашей интимной жизнью, приглашение со стороны незнакомого собеседника встретиться с вами у него дома, в гостях или в малолюдных и незнакомых для вас местах, а также попытки собеседника прийти к вам в гости.



## *Активное желание помочь собеседнику*



Центр мониторинга социальных сетей

Насколько активно собеседник интересуется вашими проблемами? Не заявляет ли он активное желание помочь вам, утверждая, что вас "никто не любит, не понимает" или проводя грань "все плохие - он хороший"? Не настроивает ли вас против вашего круга общения?

***Вас должно насторожить:** активная критика со стороны собеседника ваших друзей и близких, а также ваших убеждений или образа жизни.*



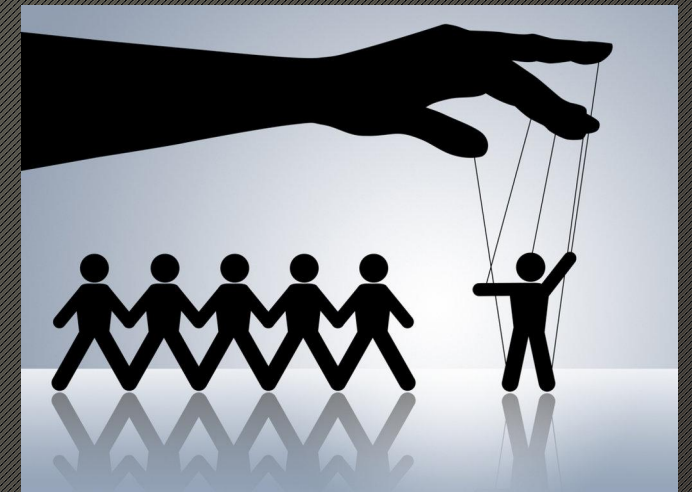
## Позиция собеседника



Центр мониторинга социальных сетей

Не заводит ли человек частые беседы о религии или политики? Не навязывает ли он вам свою позицию?

**Вас должно насторожить:** агрессивные попытки собеседника навязать свою точку зрения, активное приглашение вступить в деструктивные интернет-сообщества.

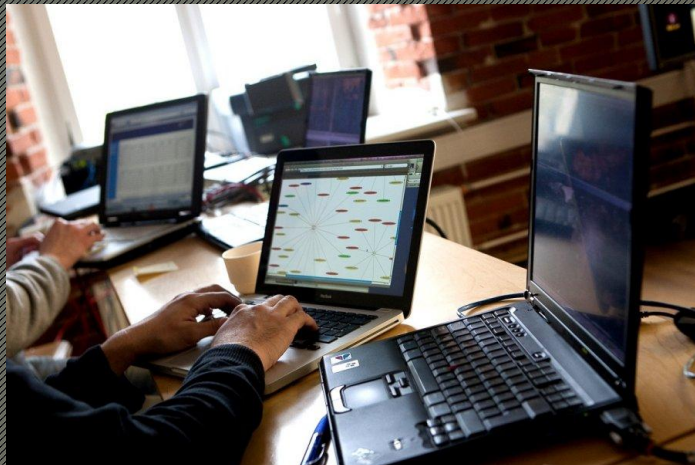




Центр мониторинга социальных сетей

**Если вы хотя бы в одном из пунктов находите ответ, характеризующий вашу ситуацию следует:**

- 1) немедленно прекратить общение с вашим собеседником;
- 2) при столкновении с реальными случаями склонения вас к интимному разговору или вступлению в радикальные организации и др. необходимо сделать скрин-переписки (не удаляйте переписку до завершения оперативных действий!) и отправить его на горячую линию "Скажи экстремизму - НЕТ" (<http://resurs-center.ru/hotline>) или в аккаунт в социальной сети "ВКонтакте" - "ЭКСТРЕМИЗМУ НЕТ" (<https://vk.com/nes74>).



# Предложение получения материальной выгоды



Центр мониторинга социальных сетей

Не предлагает ли он вам получить материальный доход - быстрый, легкий, высокооплачиваемый?

**Вас должно насторожить:** предложения со стороны собеседника повысить свой доход за счет лишь упоминания номера своей кредитной карты или карты ваших родителей, просьба передать посылку незнакомым людям за хорошее вознаграждение и др.





# <http://www.resurs-center.ru/hotline>



Центр мониторинга социальных сетей

## Горячая линия «Экстремизму - НЕТ!»

Общественная горячая линия призвана помочь в борьбе с проявлениями экстремизма и терроризма, преступлениями и дискриминацией на национальной и религиозной почве, нарушениями в области прав и свобод граждан. Данная горячая линия является независимым общественным механизмом.

- Если Вы или близкий Вам человек обладаете информацией или столкнулись со случаями:
- Вовлечения людей в деятельность деструктивных религиозных организаций (сект);*
- Вербовкой в экстремистские организации;*
- Преступлениями в сфере экстремизма и терроризма;*
- Дискриминацией по национальному или религиозному признаку;*
- Деструктивный медиа-контентом;*
- Пропагандой суицидального поведения;*
- Распространением тюремной культуры, скулшутинга.*

 Resurs-center.ru

## Горячая линия «Кибербезопасность»

Сообщите о деструктивном контенте,  
киберпреступлениях,  
нарушениях прав в  
сети Интернет

НАПИСАТЬ ON-LINE

полностью анонимно

## Адреса «Киберлаборатории»:



Центр мониторинга социальных сетей

Проект «Киберлаборатория по вопросам медиабезопасности» -

[http://resurs-center.ru/kiberlab\\_Main](http://resurs-center.ru/kiberlab_Main);

Курс «Медиабезопасность: подготовка киберволонтеров» -

<http://resurs-center.ru/kiberlab>;

Виртуальная горячая линия «Скажи экстремизму - НЕТ» -

<http://resurs-center.ru/hotline>;

Аккаунт в социальной сети «Вконтакте» - «Экстремизму НЕТ» -

<https://vk.com/nes74>

**Центр мониторинга социальных сетей, Челябинск, Воровского, 36  
(ГБУ «Молодежный ресурсный центр»)**



Центр мониторинга социальных сетей

***Спасибо за внимание!***