

ТРОЛЛИНГ

как коммуникативный феномен



Подготовила:
студентка гр.МИК152
Коханик Мария

Москва, 2016

Троллинг – это:

- намеренно провокативное поведение участника коммуникации
- «шум» в канале коммуникации
- форма манипулирования

* **Субкультура троллинга** – сообщества троллей, направленные на обсуждение новых форм стимулов для развития более скрытых и интенсивных споров между участниками виртуально социальных сообществ



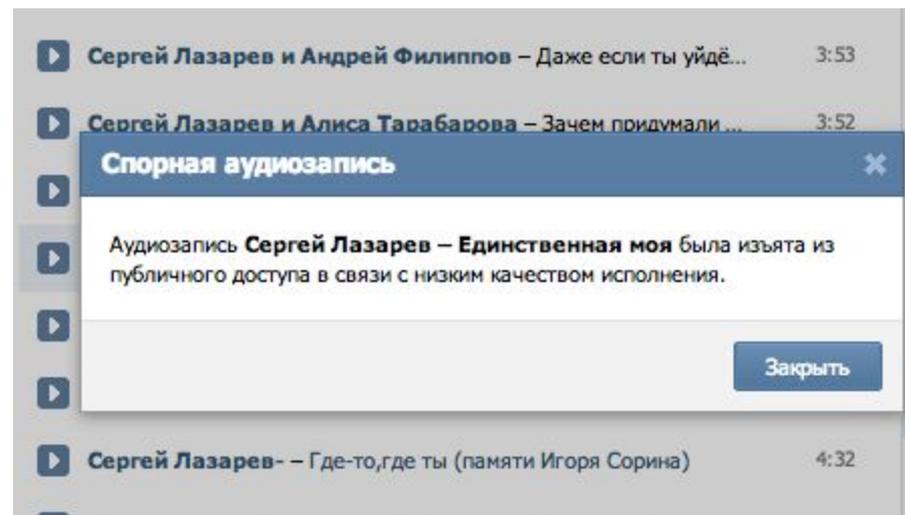
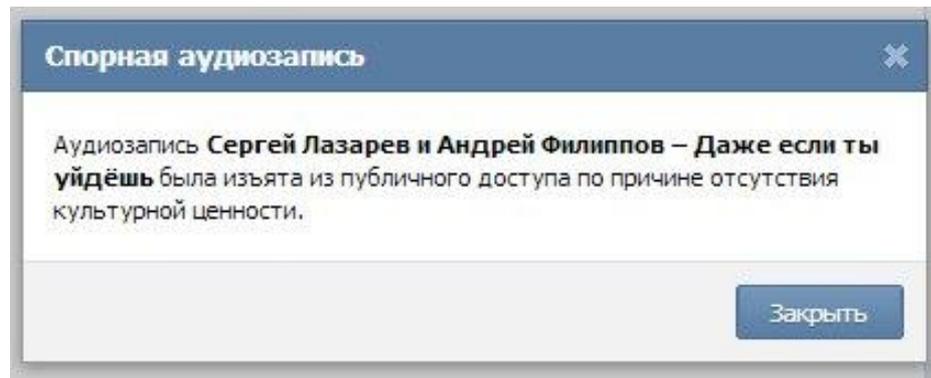
Цели троллинга:

- **ценности** - выдать негативное высказывание, иронизировать, поставить под сомнение то, что для собеседника значимо, то, что он ценит

ПРИМЕР:

Комментарий к новости о Рождестве:

«Теперь буду отмечать в декабре праздник, хочу со всем миром праздновать, так интереснее. А то всё не как у людей».



Цели троллинга:

- **убеждения** - выдвинуть противоположное убеждение, потребовать доказательств, добавить экспрессивности, преувеличения, использовать псевдологические рассуждения, уводящие от темы либо доказывающие противоположное

ПРИМЕР:

Комментарий к теме по поводу патентов Apple:

«Скоро использование туалетной бумаги руками запатентуют и будут брать со всех за это деньги».



Цели троллинга:

- **личности** – оскорбления, пренебрежительные реплики, связанные с собеседником, к примеру, национальность, религиозность, ум и интеллект, сексуальные предпочтения, профпригодность, способность быть матерью/отцом

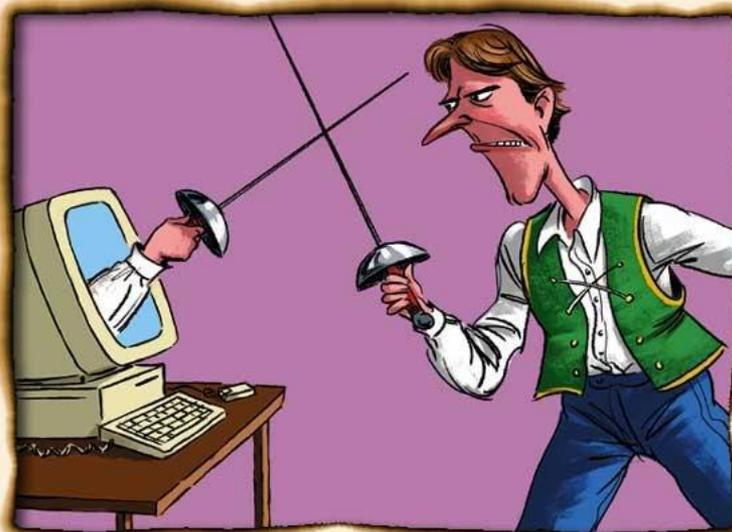
ПРИМЕР:

Шутка Жванецкого: «Какие взгляды на архитектуру может высказать мужчина без прописки? И вообще, разве нас может интересовать мнение человека лысого, с таким носом? Пусть сначала исправит нос, отрастит волосы, а потом и выскажется»



Характеристики троллинга:

- существует исключительно в виртуальных сообществах;
- обладает специфическими механизмами быстрого возбуждения лавинообразной агрессии
- у потенциальной жертвы конфликта отсутствует возможность физического или визуального контакта с инициатором самой конфликтной ситуации



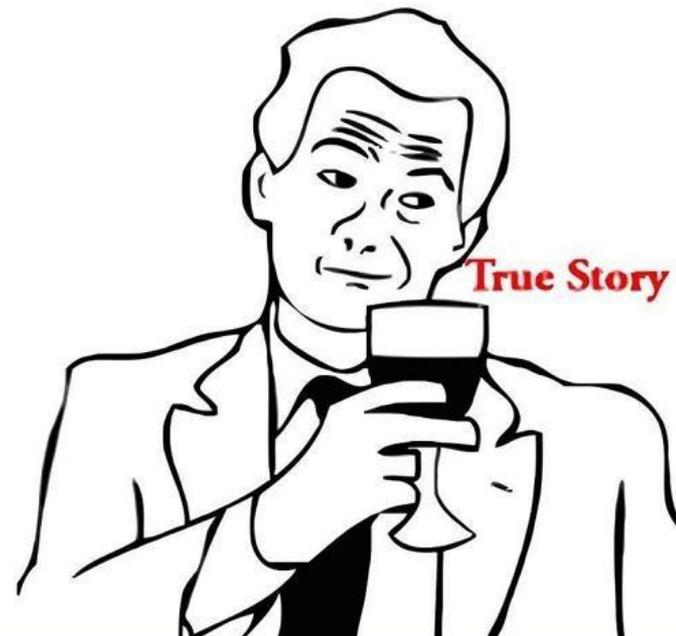
Мотивы для троллинга:

- поиск внимания
- развлечение
- гнев
- трата времени пользователей
- проверка работы системы
- самоутверждение



Типология троллинга:

- **троль-комментатор** – публикует избыточную достоверную информацию, а также развернутые комментарии с целью переманивания аудитории на свою сторону (эгоцентризм) и последующего развала форума
- **троль-провокатор** – провоцирует агрессию вокруг обсуждения, активно проталкивая свою точку зрения и унижая либо опровергая чужие



СТАВЬ ЛАЙК ЕСЛИ
НЕ ПЬЕШЬ И НЕ
КУРИШЬ

НО ВЕДЬ У ТЕБЯ У
САМОГО БОКАЛ С ВИНОМ

У МЕНЯ ВИШНЕВЫЙ СОК
ЕПТА



Типология троллинга:

- **троль герой-любовник** – последовательное заигрывание и онлайн-интриги с женщинами интернет-группы, ведущее к агрессивной форме взаимодействия



- **тролли-советчики** - под видом помощи или совета жертве пишет на форумах довольно бессмысленные вещи

Если бы я работал в ресторане на день святого Валентина, то клал бы поддельное обручальное кольцо в напиток каждой девушке



Психологический портрет тролля:

- **низкая самооценка:** задача тролля – опустить вас на свой уровень («он не лучше меня»)
- **низкий уровень социализации:** уход из реальной жизни в виртуальную, садистские наклонности
- **низкий уровень культуры:** не относится с уважением к другому, в упор не видит собеседника
- **безответственность:** тролль - хозяин своего слова, т.е. «захотел – дал, захотел – взял обратно»



Примеры троллинга:

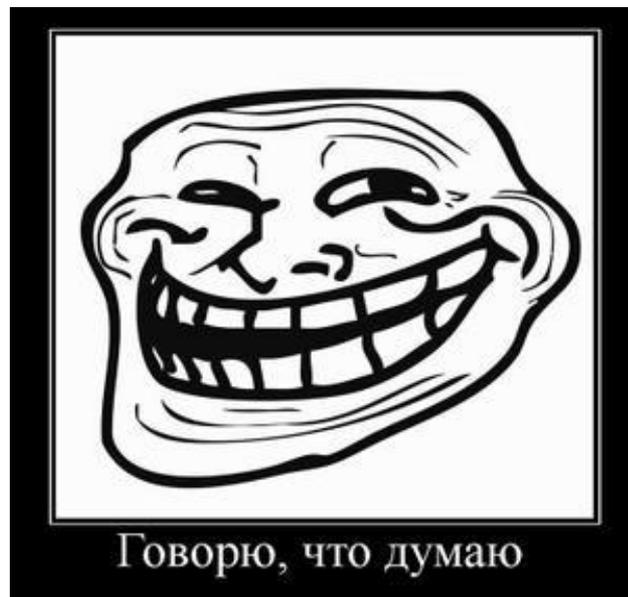
- некропостер - возобновление или перефразирование очень спорной прошлой темы
- оффтопик сообщения – публикация сообщения, не относящегося к теме дискуссии
- подстрекание, включая комментарии с расистским содержанием;
- явная ложь в самоидентификации

Истинно вам говорю:
... мая ... года
Земля налетит
на небесную ось!



Примеры троллинга:

- просьба о помощи с неправдоподобной или неблагоприятной задачей или проблемой
- сообщения, содержащие очевидный недостаток или ошибку
- мультиак - одновременное использование нескольких аккаунтов
- умышленная игра на чувствах людей в связи с направленностью сетевого сообщества



Способы борьбы с троллингом:

- *«Don't feed forum trolls»*
- *«Зеркало»* - приём зеркального отражения сообщений «тролля»



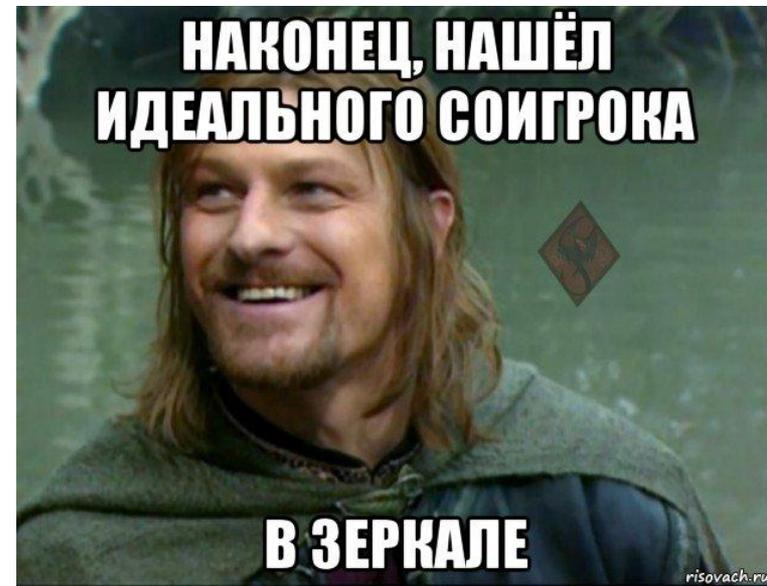
ПРИМЕР:

Т (тролль): Вы все ничтожества и ничего не понимаете в жизни.

О (охотник): А то! Где нам, сыром и убогим.

Т.: Только я владею истиной!

О.: О, великий и могучий, поведай нам!



Способы борьбы с троллингом:

- **«Айкидо»** - приём, использующий провокацию «тролля» против него самого

ПРИМЕР:

Т.: Вы все ничтожества и ничего не понимаете в жизни.

О.: Да ты чё? :) И как оно?

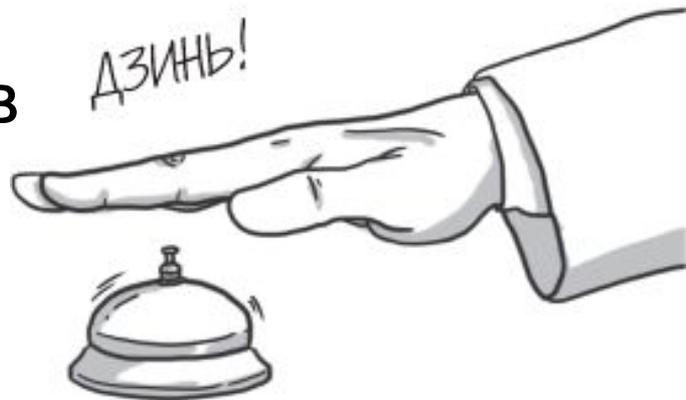
Т.: ... *(Длинная тирада о том, какие все козлы.)*

О.: Ну, бывает. И чё? :)



Способы борьбы с троллингом:

- **«Стрелочник»** - прием постоянного перевода диалога в другое русло



ПРИМЕР:

- Т.: Вы все ничтожества и ничего не понимаете в жизни.

О.: Это не Вы вчера пили сок в рекламе на НТВ?

Т.: ... *(Монолог о собственной значимости.)*

О.: Скажите, а Вы любите играть в гольф?

Т.: ... *(Непредсказуемый монолог.)*

О.: А Вы не знаете, где продают хорошие крючки для рыбалки?



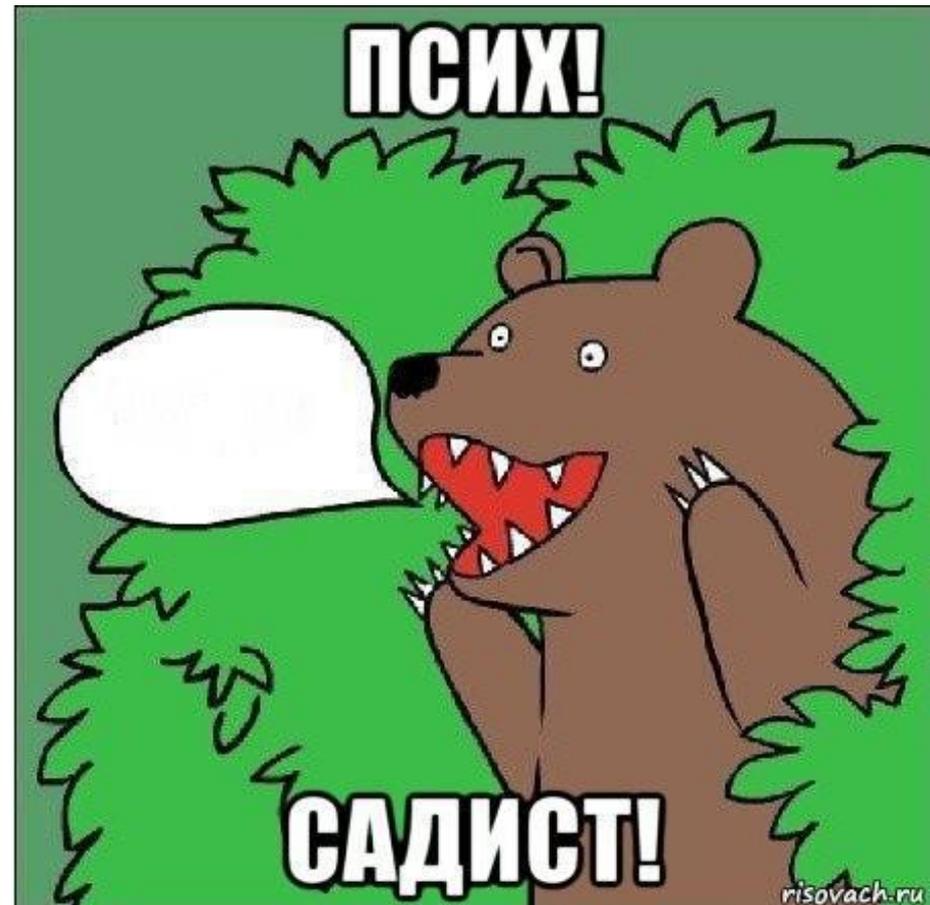
Способы борьбы с троллингом:

- **«Радикальный»** - ищутся слабые места самого «тролля»

ПРИМЕР:

Т.: Вы все ничтожества и ничего не понимаете в жизни.

О.: Скажите, у Вас с личной жизнью проблемы, или начальник «наехал»? А как с финансами? Совсем плохо?



Троллинг, как оружие недобросовестных конкурентов:

- *«телефонный троллинг»*

СПОСОБЫ БОРЬБЫ:

- коммерческая тайна;
- грамотное обращение с клиентом
- троллинг без внимания

- *«сетевой троллинг»*
(толстый и тонкий)

СПОСОБЫ БОРЬБЫ:

- работа модераторов форума
- реальные отзывы клиентов



Виды корпоративных троллей и способы борьбы с ними:

- *стратегические тролли* – ориентированы на содержание

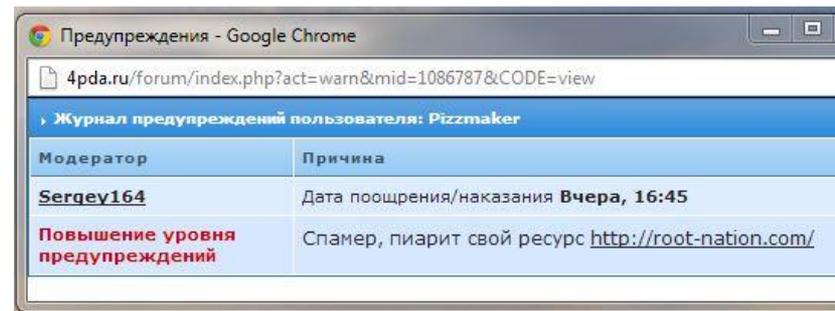
СПОСОБЫ БОРЬБЫ:

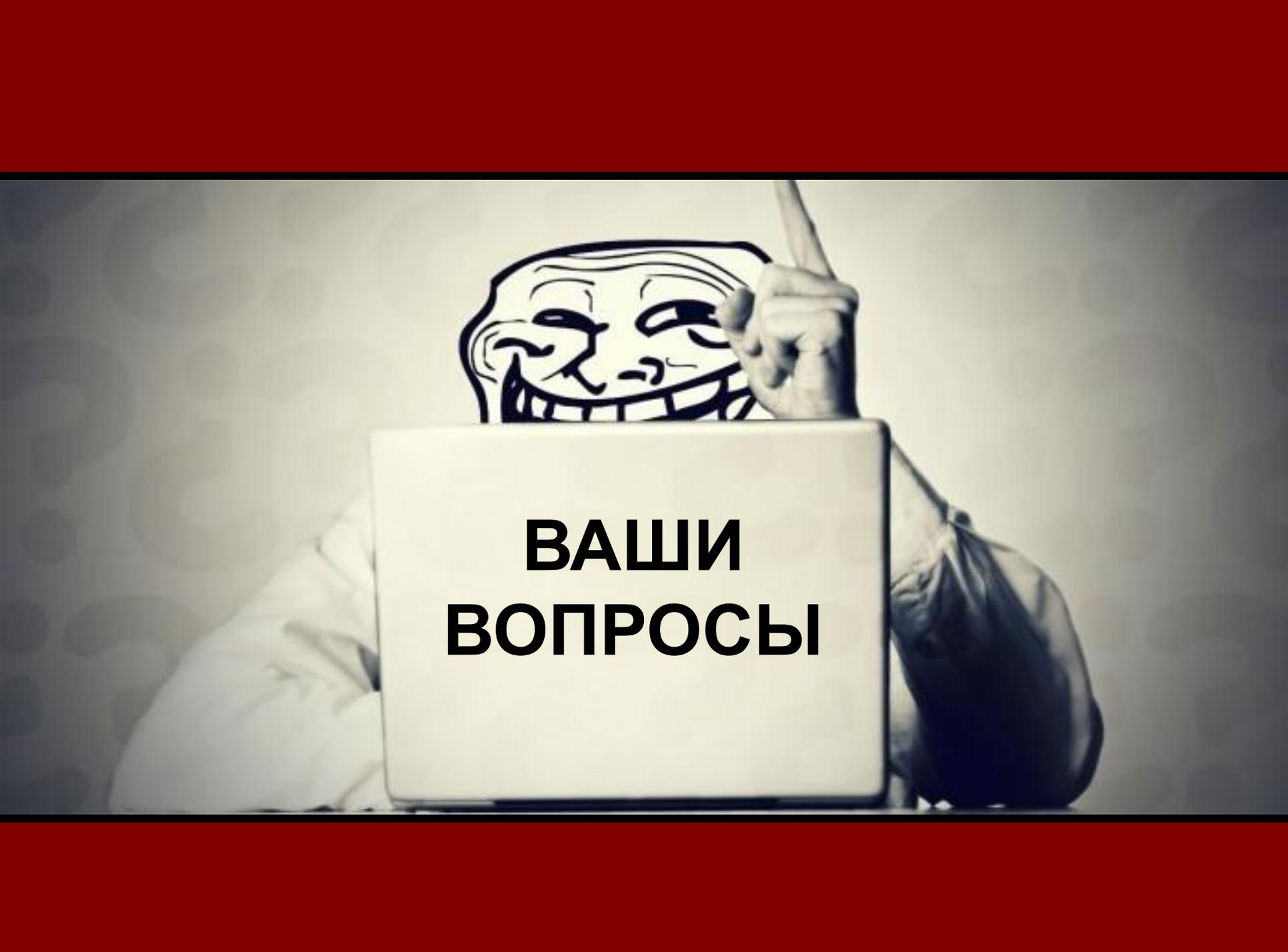
- юмор
- разоблачение фактами
- штрафные санкции

- *бытовые тролли* – ориентированы на форму

СПОСОБЫ БОРЬБЫ:

- если можно отшутиться, лучше отшутиться
- два предупреждения и бан





**ВАШИ
ВОПРОСЫ**

Список источников:

- М. В. Загидуллина «Развитие интернет-троллинга и проблемы «шума» в канале коммуникации» // Вестник Челябинского государственного университета. 2013. № 31 (322). Филология. Искусствоведение. Вып. 84. С. 35–37.
- Р.А. Внебрачных «Троллинг как форма социальной агрессии в виртуальных сообществах» // Вестник Удмурдского Университета, 2012. Вып.1, С.48-51
- Н. М. Строителев «Троллинг, как разновидность речевого поведения (на материалах англоязычных IPС-чатов)» // Электронное научное издание «Ученые заметки ТОГУ» 2013, Том 4, № 4, С. 663 – 668
- Д.И. Семенов, Г.А. Шушарина «Сетевой троллинг как вид коммуникативной деятельности» // МЕЖДУНАРОДНЫЙ ЖУРНАЛ ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ №8, 2011, С.135-136
- Психологический портрет тролля [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://molodost.in.ua/news/1707/>
- Тролли или охотники за эмоциями [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://it-boost.com/trolli-ili-ohotniki-za-emotsiyami#.VtIINH2LTDd>
- Троллинг, как оружие недобросовестных конкурентов [Электронный ресурс] // Режим доступа: http://www.ritm-z.ru/blog/Blog_Ritm-Z/Trollingkakoruzhienedobrosovestnyhkonkurentov/
- Как компаниям бороться с троллями в соцсетях [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www.the-village.ru/village/business/management/178971-kak-borotsya-s-trollya>