

УДК 004.77  
ББК 32.973.202  
И42

**Иконникова, Светлана Геннадьевна.**

И42 Троллология. Как нейтрализовать хейтеров и противостоять им в соцсетях / Светлана Иконникова. — Москва : Эксмо, 2020. — 240 с. : ил. — (Цифровое общество).

ISBN 978-5-04-110823-6

«Троллология»: книга, в которой вы найдете приемы нейтрализации троллей и узнаете, что делать, чтобы они как можно реже появлялись на ваших страницах в соцсетях. Типология троллей и пять тактик противодействия им: все это — на примерах из жизни!

**УДК 004.77**  
**ББК 32.973.202**

**ISBN 978-5-04-110823-6**

© Иконникова С., текст, 2020

© Оформление. ООО «Издательство «Эксмо», 2020



## Оглавление

Вступление

9

### ЧАСТЬ 1

Да откуда они взялись?



Глава 1

Тролли среди нас

14

Глава 2

Почему нам больно от троллинга?

25

Глава 3

Почему в Интернете троллят больше?

36

### ЧАСТЬ 2

Да кто они такие?



Глава 4

Троль по незнанию

53

---

5





Глава 5  
Троль-"спорщик"  
64

Глава 6  
Троль-"умник"  
76

Глава 7  
Троль-"пфф!"  
87



Глава 8  
Троль-"садист"  
99

### ЧАСТЬ 3

Да что с ними делать?

Глава 9  
Как не нарваться на тролля?  
112



Глава 10  
Как отличить фейк от правды  
127

Глава 11  
Тактики, которые не работают  
144

Глава 12

Тактики, которые работают:  
как успокоить себя

158



Глава 13

Тактики, которые работают:  
спокойное объяснение

172

Глава 14

Тактики, которые работают:  
анализ ситуации

187

Глава 15

Тактики, которые работают: юмор

202

Глава 16

Тактики, которые работают:  
согласиться и извиниться

219

Глава 17

Добрый день

231





# Вступление



Я старше Интернета. Это странно сознавать: кажется, Интернет был всегда. Но я действительно старше. Даже мое совершеннолетие случилось задолго до того, как в мир каждого из нас пришел Интернет.

Я младше троллей. Причем младше настолько, что по сравнению с возрастом троллинга как явления мой возраст — абсолютное ничто. Кажется, троллинг родился примерно тогда же, когда родился человек разумный. Впрочем, нет. Каждый, кто может наблюдать за жизнью животных — собак, кошек, лошадей, обезьян, — скажет, что и они друг друга периодически троллят.

В принципе, здесь я могла бы написать: «Отсюда вывод: троллинг — это нормальное явление» — и закончить книгу на третьем абзаце вступления.

Но проблема в том, что троллинг — не нормальное явление. Оно нормально с позиции «все делают это» (то есть для статистики отступлением от нормы стало бы отсутствие троллинга в Интернете), но совершенно ненормально с позиции человека, которого троллят.

«Все делают это» — значит, каждый из нас периодически становится объектом преследования. Кто-то



чаще, кто-то реже... но каждый. И, конечно, большинство из нас нервничают и страдают от того, что их на ровном месте начинают валять в грязи, пусть и виртуально.

Особенно – если виртуально. Как правило, раны, нанесенные словом письменным, оказываются больнее, чем раны, нанесенные словом устным. В этой книге мы разберемся, почему так происходит, и поймем, что нам делать.

Собственно, к написанию книги подтолкнула сама жизнь. Я слишком часто видела, как в соцсетях одни люди начинают травить других людей. Нет, не подростки (о подростках мы поговорим отдельно), а взрослые, состоявшиеся вроде бы люди. Травят других – совершенно им незнакомых.

Иногда я, не в силах сдержаться, вставала на защиту тех, кого травили. Иногда получала в ответ ушат виртуальной грязи. Меня это не слишком смущало: я понимала, что грязь летит не в меня лично, а... во что? Почему вдруг одни люди начинают срывать на других?

Я много анализировала случаи троллинга. Подписалась на топовых блогеров (чем более популярен человек в Сети, тем больше на него сливают негатива). Внимательно изучала городские форумы (если у вас тонкая душевная организация, не ходите туда: как правило, на форумах степень агрессии зашкаливает). Изучала вопрос с точки зрения психологии и социологии.

Не могу сказать, что я нашла стопроцентное противоядие.

Но однажды, рассказав на Фейсбуке, что читаю студентам лекции по противодействию троллингу, я наткнулась на недоуменный комментарий одного из френдов: «Ты – по противодействию троллингу?! Но тебя же никто не троллит, чему ты можешь научить?!»

Собственно, я могла научить тому, как вести свой далеко не маленький и вполне долгоиграющий блог и при этом не нарваться на тонны виртуальной коричневой субстанции (которая, увы, не шоколад).

По первому образованию я психолог. И, хоть никогда не работала по этой специальности, базовые знания психологии помогали всю жизнь. По первой профессии я – журналист: 20 лет работы в печатных СМИ свели меня с тысячами самых разных людей и дали весьма объемную картину мира. По второй профессии я – тренер по письменной риторике: учу не только писать тексты, но и вести письменные диалоги. Ну а по жизни я – мама двоих сыновей, жена мужа, водитель машины и хозяйка собаки. Эти социальные роли ни в коем случае не дают забыть о существовании в нашей жизни троллей.

Поэтому давайте вместе разбираться, кто они такие и что им от нас надо. И выводить алгоритмы: как действовать, чтобы тролли к нам не приставали, а если уж пристали – мгновенно ретировались.

И еще одно маленькое пояснение. Работа тренером меня слегка профдеформировала. Не хочу просто «читать лекцию». Моя задача на тренингах – не «прочитать», а сделать так, чтобы люди, которые пришли на





занятие, ушли с него, обладая навыком, которым доселе не обладали.

К книге я подхожу с таких же позиций. Моя цель — не только рассказать вам о троллях, но и сделать так, чтобы после прочтения этой книги вы сами могли бы:

- ✓ во-первых, определить, что ваш пост или комментарий потенциально «троллеопасен»;
- ✓ во-вторых, поменять его таким образом, чтобы не исказить смысл, но снизить опасность;
- ✓ в-третьих, грамотно ответить троллю, если он все-таки заведется у вас в комментариях.

Поэтому в конце каждой главы будут вопросы или задания. Постарайтесь их не пропускать. Конечно, можно читать книгу как роман, но, честное слово, полезнее будет немного поработать над ней — и после этого выходить в Сеть без опасений быть немотивированно обиженным.

Тем более что в начале книги задания будут совсем простые, а в конце... если выполните первые, они тоже покажутся вам простыми.

Желаю приятного и полезного чтения и до встречи на просторах соцсетей!





## ЧАСТЬ 1

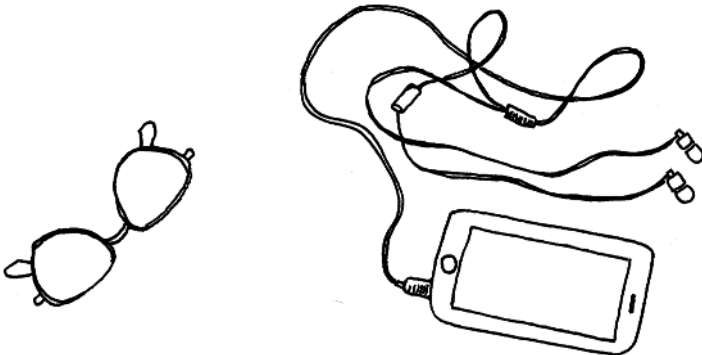
# Да откуда они взялись?

### Что будет?

В первой части книги мы разберем, кто такие тролли и почему они так сильно нас тревожат. Это действительно важный вопрос: если мы не сможем понять, какие именно действия тролля вызывают у нас злость, обиду, досаду, раздражение, мы не можем придумать противоядие.

Это как с поиском вакцины к новому вирусу (я пишу эту книгу в разгар пандемии 2020 года и каждый день читаю «сводки» с медицинского фронта): сначала надо изучить заразу, потом изучить ее воздействие на человеческий организм — и только после этого создавать противоядие.

Так что давайте первым делом определимся, почему тролли задевают нас и чем троллинг в Интернете отличается от троллинга в жизни.



## Глава 1

# Тролли среди нас

## Тургеневская девушка



— Я удалилась из соцсетей, — моя знакомая Марина с опаской посмотрела на телефон, как будто он мог сам, без воли хозяйки, включить Фейсбук, Инстаграм и ВКонтакте.

— Зачем?

— Не могу больше. Как только начинаю читать комментарии, сразу расстраиваюсь. Там столько негатива!

Марина — девушка тончайшей душевной организации, такие, как она, вздрагивают даже при слове «дурак». Комментарии в соцсетях (написанные, кстати, не под ее постами) часто доводят ее до слез. Ей кажется, что мир медленно, но верно рушится, а вежливость из нормы жизни уже перешла в краснокнижный разряд. Она говорит, что соцсети вытаскивают из человека худшее, что в нем есть, и что она никогда, ни в коем случае не позволит своим детям заводить аккаунты в виртуальном мире.

В соцсетях действительно много троллинга. И тролли действительно могут достать едкими комментариями.

Есть лишь один нюанс. Тролли не порождение Интернета, и Интернет не порождение троллей. Тролли существовали всегда, а Интернет лишь сделал их более заметными.

– Но в жизни я не встречаю их так часто! – восклицает Марина.

И, кстати, она права.

Интеллигентная девушка Марина живет не то чтобы в башне из слоновой кости, но в весьма рафинированной среде: она работает в «очаге культуры» (еще из тех старых очагов, где нецензурная лексика – это моветон, а не лихость), она посещает театры и концерты классической музыки и даже общественным транспортом пользуется крайне редко: квартира в центре города дает ей преимущество шаговой доступности музеев, выставок и прочих культурных объектов.

И в то же время Марина заблуждается – ровно настолько же, насколько она права.

## Как определение понятия может помочь в споре?

Львиная доля споров возникает из-за того, что люди перед началом словесной битвы не договариваются, что они планируют иметь в виду под тем или иным понятием.



Однажды на занятиях по логике мои студенты-журналисты до хрипоты спорили, входит ли множество «дед» в множество «отец»?

– Входит! – кричали одни.

– Вы что, с ума сошли? Пересекается, но целиком не входит! – не менее азартно кричали другие, готовые покрутить пальцем у виска.

И я вдруг поняла, в чем дело.

– Ребята, стоп! – хлопнула в ладоши. – Ну-ка, объясните, что для вас означает понятие «дед».

– Любой дед – это отец, – сказали студенты из первой группы. – Если у человека есть внуки, значит, у него точно есть (или были) дети!

– С чего вдруг? – возмутились ребята из второй группы. – Представьте, идет по улице старенький мужчина с палочкой. Как мы его назовем? Дедушка. А у него, может, не то что детей и внуков, жены никогда не было!

– Ребята, это моя ошибка, – пришлось извиниться мне. – Я должна была сначала дать вам возможность договориться о значении понятия «дед». Кого мы считаем дедом: любого пожилого мужчину? Или мужчину, у которого есть дети и внуки (и не важно, что этому мужчине, например, всего 45 лет)? Мы не определили содержание понятия – и начали спорить на пустом месте.

В интернет-битвах такое встречается сплошь и рядом: люди ругаются друг с другом до виртуальной



крови, не отдавая себе отчет в том, что, по сути, каждый из них спорит о своей «картинке».

А между тем, нужно было всего-навсего сказать в самом начале: «Послушайте, а давайте определимся с понятиями. Что вы имеете в виду, когда говорите “счастливая семья”? Что для вас феминизм? А понятие “троллинг”, на ваш взгляд, – это что?»

Кстати, вы можете попробовать применить этот прием в споре – даже если горячая дискуссия не прекратится, то накал борьбы как минимум снизится с зашкаливающего до приемлемого.

Итак, чтобы нам не начинать спор с самых первых страниц книги, давайте определимся, что такое троллинг. Благо, понятие это довольно новое, в энциклопедиях прочно не закрепившееся – а значит, мы имеем полное право дать ему такое определение, какое будет звучать пусть не академично, но зато понятно.

- ✓ Когда кто-то из поста в пост приходит на вашу страницу и пишет вам комментарии, которые вас задевают, – это троллинг.
- ✓ Когда кто-то в ответ на ваш пост «сегодня прекрасная погода» пишет «ты сволочь!» – это троллинг.
- ✓ Когда кто-то оскорбляет ваших родных или друзей, зная, что эти люди для вас важны, – это троллинг.

