

## Агрессия подростков в интернете: троллинг и кибербуллинг

Р. Р. Халфина

*Башкирский государственный университет*

*Россия, Республика Башкортостан, 450076 г. Уфа, улица Заки Валиди, 32.*

*Email: riga23@mail.ru*

«Виртуальное общение» давно стало привычным словосочетанием в нашем обществе, практически каждый человек использует интернет как основной вид коммуникации. Особенно если речь идет о подростках, ведущим видом деятельности которых становится процесс общения. Именно виртуальное общение позволяет с легкостью осуществить острую потребность подростка в межличностной коммуникации. К сожалению, виртуальная коммуникация может выступать не только средством общения и управления стрессом, но и источником его возникновения. В частности, к одним из широко распространенных в социальных медиа негативных явлений следует отнести целенаправленное, вербально агрессивное поведение части пользователей, получившее название «троллинга».

**Ключевые слова:** подростки, агрессия, интернет, троллинг, кибертроллинг.

Подростки ведут себя в Интернете по-разному, и вероятность столкновения с агрессией в Сети у них велика. Иллюзия анонимности и безнаказанности приводит к тому, что некоторые пользователи оскорбляют других пользователей и провоцируют их на конфликт – иногда это кончается плачевно.

Тролли могут стремиться вызвать раздражение участников коммуникации, но также их целью может быть унижение конкретного человека. В таком случае троллинг может переходить в целенаправленную травлю, или буллинг.

### Психологические варианты троллинга

1. По территориальному признаку:

- Прямой, или непосредственный троллинг – атака на автора блога, владельца аккаунта в соцсети на его собственной виртуальной «территории».
- Отдаленный, дистантный троллинг – нападки на «жертву» не на ее личной, а на смежных «территориях»: в других блогах, на чужих виртуальных «стенах», а также в сообществах, группах.

2. По количеству участников:

- Индивидуальный троллинг (одна «жертва» – один «преследователь»).
- Групповой троллинг, или буллинг (одна «жертва» – много «преследователей», как правило, тесно связанных друг с другом).

**Мотивация троллей.** По сути, для них он выступает как виртуальная форма искаженной психологической защиты. Путем замещения, когда агрессор неудовлетворенность своей жизнью, другие негативные чувства на время снимает, перенося агрессию вместо их истинного виновника на замещающую его фигуру.

При этом агрессор избавляется и от недовольства самим собой, повышает свою самооценку за счет того, что снижает самооценку собеседника.

По существу, повышает собственное настроение за счет того, что портит настроение другим.

Подобное поведение для лиц с пограничными психическими расстройствами может быть проявлением вынесения наружу глубокого внутриспсихического конфликта, когда перенаправление агрессии на внешний объект позволяет избежать самоагрессии.

### **Как вычислить тролля:**

**1. Агрессия.** Иногда в сообществах встречаются люди, которые ненароком задают такие вопросы, что становится непонятным, человек провоцирует вас с какой-то конкретной целью или он на самом деле задает вопрос и хочет получить ответ. Агрессия – первый признак троллинга.

**2. Повторная акция.** Если человек продолжает задавать свой провокационный вопрос и повторяет свою акцию троллинга, то значит перед вами 100% тролль.

**3. Неадекватное поведение** – еще одна характеристика тролля. Ведь часто мы не знаем, кто находится по ту сторону экрана. На вебинары, собирающие сотни людей, будьте уверены, обязательно заглянут тролли.

Ведь здесь полно лакомства для них в виде реакций посетителей вебинаров и ведущих вебинаров.

**Как противодействовать агрессивному поведению в сети.** Для этого нужен специальный подход – организационный, мероприятия со стороны разработчиков и владельцев интернет-сервисов, а также интернет-провайдеров. По обоснованным жалобам пользователей на факты троллинга должны приниматься эффективные меры в отношении нарушителей сетевого этикета.

К сожалению, в Рунете ни администрация ресурсов, ни провайдеры на это должного внимания не обращают, ограничиваясь формальными отписками со стандартной формулировкой: «Если вы не хотите общаться с конкретным пользователем, то вы можете с ним не общаться»... От этого некоторые ресурсы сами же и страдают.

**Групповой троллинг.** Возможна также защита на основе самоорганизации и взаимной поддержки, в масштабах отдельных групп пользователей, постоянно взаимодей-

ствующих друг с другом. Это, во-первых, коллективное противодействие «агрессору». Групповая дискурсивная поддержка непосредственно в процессе конфликтной коммуникации оказывается достаточно эффективной: когда «преследователь» сталкивается с противостоящим ему групповым мнением, и количество реплик участников сетевого сообщества в защиту «жертвы» существенно превосходит количество высказываний агрессора, происходит как бы нейтрализация агрессивного контента. («Перекричать тролля» возможно только коллективно).

Во-вторых, это групповая психологическая поддержка «жертвы» троллинга, по аналогии с той, которая происходит в процессе групповой психотерапии. Сетевое сообщество может рассматриваться как виртуальный аналог психотерапевтической группы так же, как сам процесс сетевой коммуникации может рассматриваться как аналог групповой терапии.

Особенно – когда это происходит в рамках устойчивого сообщества, участники которого объединены не только сходством проблем, но и общностью взглядов, и главное, определенной совместной деятельностью. Эффективность групповой поддержки возрастает при комбинировании онлайн-коммуникации с офлайн-коммуникацией.

### **Эффективные методы противодействия троллингу:**

**1. Игнорирование.** Самое мощное орудие, которое поможет обезвредить тролля – это игнорирование. Когда жертва перестанет его кормить, тролль будет повержен. Ведь тролль питается Вашей реакцией.

**2. Бан.** С точки зрения интернет-разработчиков, владелец блога или сетевого аккаунта может заблокировать (забанить) любого нежелательного посетителя. К сожалению, этого явно недостаточно не столько технологически, сколько психологически. Для людей тонкой душевной организации, эмоционально подвижных, восприимчивых, опыт соприкосновения с агрессивными комментариями и провокационными репликами в их адрес может переживаться как интенсивный стресс и оставлять долгий «шлейф». Кроме того, изощренный троллинг распространяется на неподконтрольное «жертве» виртуальное пространство. Необходимо подчеркнуть, что в таком неадаптивном варианте коммуникации, каким является троллинг, эмоциональные реакции играют роль положительной обратной связи. Наблюдение эмоциональной реакции «жертвы» является для агрессора стимулом продолжения коммуникации. Следовательно, для того, чтобы прервать коммуникацию, «жертве» необходимо научиться отстраняться от провоцируемых агрессором эмоций. Иными словами, перестать быть «жертвой», и тогда агрессор будет вынужден искать себе другую «мишень». Соответственно, для защиты от троллинга целесообразно обучать интернет-пользователей (в формате офлайн- и онлайн-тренингов) техникам психологической самопомощи.

**3. Премодерация.** Когда вы готовитесь к вебинару, то можете ввести премодерацию и впускать в комнату не всех людей, а тех, кто использует свое настоящее имя и фамилию. Тролли, как правило, прячут свое лицо и выбирают ники, которые явно показывают их превосходство, например «Владыка».

**4. Модерация.** Ведите на форуме модерацию, в вашей группе и на вебинарах. Удаляйте или редактируйте негативные комментарии, если не видите смысла отвечать на них. Как правило, провокации троллей не имеют никакого смысла для Вас.

### **5. Встречный троллинг.**

Пятая часть российских детей подвергается обидам и унижениям либо каждый день, либо 1–2 раза в неделю. Особенно актуальна эта проблема для пользователей 11–12 лет: почти треть детей этой возрастной группы становится жертвой буллинга чаще одного раза в неделю, что значительно превышает показатели в других возрастных группах.

Нередко сами школьники выступают агрессорами. В России каждый четвертый ребенок признался, что за последний год обижал или оскорблял других людей в реальной жизни или в Интернете. При этом в России субъектов буллинга в два раза больше, чем в среднем по европейским странам.

Развитие инфокоммуникационных технологий привело к распространению кибербуллинга – агрессивного, умышленного действия, совершаемого группой лиц или одним лицом с использованием электронных форм контакта, повторяющегося неоднократно и продолжительного во времени в отношении жертвы, которой трудно защитить себя. Виртуальная среда, в которой происходит кибербуллинг, позволяет агрессорам чувствовать себя менее уязвимыми и менее ответственными за свои действия. Кибербуллинг происходит вне школы, более скрыто и зачастую не позволяет видеть эмоциональные реакции жертвы.

По данным исследования «Дети России онлайн», в среднем по России 23% пользующихся Интернетом детей в возрасте 9–16 лет становились жертвами буллинга онлайн или офлайн за последние 12 месяцев. Схожие данные были получены в среднем по 25 странам Европы (19%).

Кибербуллинг – интернет-проблема, берущая начало в реальной жизни. Каждый десятый российский школьник сталкивается с буллингом в Сети. При этом, как показывают результаты исследования Фонда Развития Интернет, каждый второй ребенок, ставший жертвой кибербуллинга, также сталкивается с буллингом лицом к лицу. В европейских странах дети подвергаются кибербуллингу в среднем в два раза реже. Во многом, как и в случае с риском онлайн-знакомств, это связано с тем, что в Европе и США уже много лет в школах работают программы обучения цифровой грамотности,

позволяющие существенно повысить навыки безопасного использования Интернета детьми.

Значимым способом справляться с трудными онлайн-ситуациями оказался поиск информационной, эмоциональной и действенной поддержки. Большинство детей ищет социальную поддержку онлайн, в первую очередь у друзей. Показательно, что доля детей, обращающихся за помощью к родителям, в России ниже, чем в Европе. Среди 10% детей, которые становились жертвами кибербуллинга, только каждый пятый родитель был осведомлен об этом (21%), а более половины были уверены, что их ребенок не сталкивался с подобным риском (61%). Очень мало кто из детей обращается за помощью к учителям или специалистам.

Далеко не все дети умеют применять специальные онлайн-стратегии борьбы с кибербуллингом. Так, блокировка агрессора оценивается как высокоэффективная, но ее применяет только каждый третий ребенок, ставший жертвой онлайн-буллинга. Эти результаты подчеркивают необходимость развития программ по повышению цифровой грамотности взрослых: как родителей, так и специалистов, работающих с детьми. Нередко дети могут являться одновременно как жертвами, так и агрессорами, поэтому важно обучать их тому, что поступки в онлайн-среде могут иметь существенные последствия в реальной жизни.

Во многих странах принимаются меры по борьбе с буллингом и кибербуллингом на уровне государственной политики. Первой страной, издавшей закон об Интернет-троллинге стала Новая Зеландия. Закон предполагает уголовное наказание за троллинг. Основной целью данного закона является предотвращение вреда, причиненного лицу в ходе виртуального общения, а также обеспечение лиц, ставших жертвами вредоносного виртуального общения, быстрым и эффективным средством получения моральной компенсации. За соблюдением данного закона следит специально созданное правительственное агентство. Оно сотрудничает с Facebook, Google и Twitter. Эти компании, в случае нарушения закона, просят авторов удалить оскорбительный комментарий, либо удаляют его своими силами в течение 24 часов.

В некоторых странах, например в Канаде, приняты законы в отношении кибербуллинга в школьной среде. Так, в Онтарио кибербуллинг является правонарушением, которое может повлечь за собой временное или окончательное исключение агрессора из учебного заведения. В европейских странах реализуются программы, которые направлены на обучение позитивному и безопасному использованию Интернета и в которых профилактике кибербуллинга придается большое значение.

Не каждый может противодействовать троллингу, ведь для этого нужна абсолютная уверенность в своей правоте и профессионализме. Поэтому необходимо развивать умение у детей вести дискуссии. Этот навык точно пригодится при встрече с троллем.

В основе троллинга, «эпидемии» словесной агрессии лежит свойственный для современного российского социума мотив зависти к более успешным индивидам. Такова изнанка виртуальной социализации, ведущего мотива пользователей соцмедиа – стремления к самовыражению и самопродвижению, привлечению публичного внимания к собственной личности.

Полностью избавиться от массового явления кибертроллинга, к сожалению, не получится. Но разработка и внедрение в образовательную среду, особенно школьную, обучающихся курсов интернет-грамотности, безопасному использованию интернет ресурсов, позволит значительно сократить негативные последствия кибертроллинга.

### Литература

1. Байбородова А. П. Особенности виртуального общения современных подростков // Научное сообщество студентов: междисциплинарные исследования: сб. ст. по мат. XX междунар. студ. науч.-практ. конф. №9(20). URL: [https://sibac.info/archive/meghdis/9\(20\).pdf](https://sibac.info/archive/meghdis/9(20).pdf).
2. Кузнецова Н. О., Мануйлова Г. Р., Халфина Р. Р. Проявление агрессивности в юношеском возрасте в процессе межличностного общения // Проблемы современного педагогического образования. 2017. №57–3. С. 218–226.
3. Халфина Р. Р., Огуречников Д. Г., Махумутов И. С. Особенности аддиктивного поведения подростков // Проблемы современного педагогического образования. 2017. №56–7. С. 354–361.

Статья рекомендована к печати кафедрой психологического сопровождения и клинической психологии БашГУ (к.пс.н., О. И. Политика)

## Aggression of adolescents on the internet: trolling and cyber-bullying

R. R. Khalфина

*Bashkir State University*

*32 Zaki Validi Street, 450076 Ufa, Republic of Bashkortostan, Russia.*

*Email: riga23@mail.ru*

“Virtual communication” has long become a common phrase in our society, almost everyone uses the Internet as the main form of communication. Especially when it comes to teenagers, the leading activity, which is the process of communication. It is virtual communication that makes it easy to realize the acute need of a teenager in interpersonal communication. Unfortunately, virtual communication can be not only a means of communication and stress management, but also a source of its occurrence. In particular, one of the widespread negative phenomena in social media is the purposeful, verbally aggressive behavior of some users, called “trolling”.

**Keywords:** adolescents, aggression, Internet, trolling, cyberstalking.