Управление образования администрации Сосновского муниципального района

Муниципальное бюджетное образовательное учреждение

Сосновская средняя общеобразовательная школа №1

**проблемно-реферативная работа**

**ТРОЛЛИНГ: НОВАЯ ПРОБЛЕМА ИНТЕРНЕТ-КОММУНИКАЦИИ**

**Автор Дыденкова Алена, 10б класс**

**Руководитель Ильина Е. С., учитель информатики**

п. Сосновское

2013

Оглавление

[Краткая аннотация 3](#_Toc346457107)

[Введение 4](#_Toc346457108)

[I. Что такое троллинг? 6](#_Toc346457109)

[1. Места проявления 7](#_Toc346457110)

[2. Виды троллинга 8](#_Toc346457111)

[3. Причины троллинга 13](#_Toc346457112)

[4. Троллинг в реальной жизни 15](#_Toc346457113)

[II. Роль и степень распространённости троллей в коммуникационном пространстве подростков МБОУ Сосновской СОШ №1 17](#_Toc346457114)

[1. Степень распространённости троллинга 17](#_Toc346457115)

[2. Отношение к троллингу 18](#_Toc346457116)

[III. Способы взаимодействия с троллями 20](#_Toc346457117)

[Заключение 22](#_Toc346457118)

[Источники информации 23](#_Toc346457119)

[Приложение 1.](#_Toc346457120) [Анкета для опроса обучающихся 24](#_Toc346457121)

[Приложение 2.](#_Toc346457122) [Публикация 25](#_Toc346457123)

# КРАТКАЯ АННОТАЦИЯ

Работа посвящена одной из важнейших современных проблем – особенности взаимодействия людей в сети Интернет, а конкретно такая проблема интернет-взаимодействия как троллинг. Рассмотрено понятие троллинга, его виды, «места обитания», причины возникновения и степень распространенности (на основе исследования среди группы обучающихся 10-11 классов МБОУ Сосновской СОШ №1). Уделено внимание такому важному аспекту, как способы взаимодействия с «троллями», предложены психологически верные советы для такого взаимодействия. Результаты работы могут быть использованы для воспитания культуры сетевого общения в подростковой среде.

# ВВЕДЕНИЕ

Интернет играет важную роль в нашей жизни: мы может получать и обмениваться всевозможной информацией, общаться друг с другом. Ведь общение – способ взаимодействия людей друг с другом. Когда появился интернет, все люди получили возможность общаться не только со знакомыми людьми из своего города, но и найти новых друзей в других городах, даже и других странах. Поскольку общение в интернете – особый вид коммуникации, в сети складываются особые, отличные от реальной жизни правила взаимодействия. Прежде всего, это связано с тем, что при желании в любом контакте в Интернете можно остаться «невидимкой» - не обязательно указывать свои истинные персональные данные, достаточно безликого «ника». Поэтому всегда найдутся люди, нарушающие этику общения, причем в Интернете их гораздо больше именно из-за анонимности. Именно так начинает проявляться такое известное среди современной молодежи явление, как ***троллинг***. Я считаю, что это актуальная проблема современности, так как затрагивает психологическое здоровье человека и требует определенного решения. Возможно, что в ближайшем будущем троллинг будет глобальной проблемой, такой как компьютерные вирусы или интернет-зависимость.

***Проблема исследования:*** широкое распространение сетевого общения в современном обществе, с одной стороны, и существующие негативные проявления, воздействующие на психику людей в процессе сетевого общения, с другой стороны.

***Объект исследования:*** троллинг как вид негативного сетевого взаимодействия.

***Предмет исследования:*** сущность явления троллинга и его роли в сетевом общении.

***Цель исследования***: Изучить явление троллинга, его роль и степень распространенности в коммуникационном пространстве подростков (на примере старшеклассников МБОУ Сосновской СОШ №1).

***Задачи исследования***:

* рассмотреть виды троллинга;
* выявить причины возникновения троллинга;
* выявить степень распространенности троллинга в коммуникационном пространстве подростков МБОУ Сосновской СОШ №1;
* выработать правила взаимодействия с «троллями».

***Гипотеза:*** главная причина троллинга среди подростков - привлечение внимания к персоне «тролля».

При изучении проблемы были использованы интернет-ресурсы: статьи психологов, социологов, сайты, посвященные исследуемой проблеме. Указанные источники позволили классифицировать виды, места проявления и причины троллинга, найти советы по правилам взаимодействия с «троллями». Анализ примеров общения в социальной сети Вконтакте позволило сделать выводы, подтверждающие практическую часть исследования.

# **I. Что такое троллинг**?

Троллинг (от англ. trolling — «ловля рыбы на блесну») — вид виртуальной коммуникации с нарушением этики сетевого взаимодействия, выражающейся в виде проявления различных форм агрессивного, издевательского и оскорбительного поведения. Используется как персонифицированными участниками, заинтересованными в большей узнаваемости, публичности либо эпатаже, так и в процессе анонимного взаимодействия пользователей, осуществляемой без возможности идентификации с реальным субъектом виртуальной коммуникации.

В интернет-терминологии «тролль» — человек, который размещает грубые или провокационные сообщения в Интернете, например, в дискуссионных форумах, мешает обсуждению или оскорбляет его участников. Слово «троллинг» может характеризовать непосредственно одно сообщение, либо в целом размещение таких сообщений. Обычно понятие «троллинг» используется, чтобы описать деятельность троллей.

Наиболее характерной чертой троллинга является то, что его целью, в конечном счете, всегда является привлечение внимания к собственной персоне. *Тролль хочет почувствовать свою значительность и популярность, произвести неизгладимое впечатление, и для этого пускает в ход любые средства*. Обычно это люди, страдающие комплексом неполноценности, разочарованные или уставшие от повседневной рутины. Но следует также помнить, что помимо чисто субъективных проявлений троллинг взят на вооружение бойцами информационных войн. *В этом случае цель применения троллинга — это, в частности, увод внимания от острых тем и перевод конструктивного обсуждения в перепалку, а также один из методов нападения путём агрессивного вброса клеветы, компромата, слухов и т. д*.

## 1. Места проявления

***Форум***, или веб-форум, как правило, предлагает набор тематических разделов для обсуждения. Работа форума осуществляется под контролем модератора и заключается в создании пользователями тем для последующего обсуждения. Отдельно взятая тема, по сути, представляет собой тематическую гостевую книгу. Распространённая иерархия веб-форума: разделы → темы → сообщения. Обычно сообщения несут информацию «автор — тема — содержание — дата/время». Сообщение и все ответы на него образует «ветку» или «тему».

***Виртуальный чат*** **–** средство обмена сообщениями по компьютерной сети в режиме реального времени, а также программное обеспечение, позволяющее организовывать такое общение. Характерной особенностью является коммуникация именно в реальном времени или приближенном к нему, что отличает чат от форумов и других «замедленных» средств сообщения.

***Интернет-пейджинг*** – способ обмена сообщениями через Интернет в реальном времени через службы мгновенных сообщений с использованием программы-клиента. Здесь могут передаваться текстовые сообщения, звуковые сигналы, изображения, видео, а также производиться такие действия, как совместное рисование или игры. Многие из таких программ могут применяться для организации групповых текстовых чатов или видеоконференций.

***Социальная сеть*** – интерактивный многопользовательский веб-сайт, контент которого наполняется самими участниками сети. Сайт представляет собой автоматизированную социальную среду, позволяющую общаться группе пользователей, объединенных общим интересом. К ним относятся и тематические форумы, особенно отраслевые, которые активно развиваются в последнее время. Связь осуществляется посредством веб-сервиса внутренней почты или мгновенного обмена сообщениями.

## 2. Виды троллинга

**Виды «троллей»**

***«Тролль»-комментатор***представляет собой сравнительно редко встречающуюся разновидность троллей, принимающих участие во всех без исключениях темах и дискуссиях на избранных ими в качестве жертв форумах за счет публикации избыточных по величине массивов достоверной тематической или специальной информации, а также развернутых комментариев. Как правило, целью троллинга в данном случае является привлечение к себе максимального внимания участников форумов, замыкание на себе со временем большинства подписчиков, полное подавление и отпугивание аудитории своей глубокой эрудицией, псевдоэрудицией и авторитетным мнением. Превращая со временем аудиторию форума в читателей сообщений данного тролля или группы троллей, а также заставляя их в какой-то момент полностью потерять тематический интерес к форуму, на котором доминирует тролль, чтобы однажды, после внезапного исчезновения такого тролля или прекращения его деятельности, активность на форуме резко снизилась за счет вытеснения или удаления с него до этого троллем иных активных подписчиков, а также общего упадка и обнищания целевой аудитории сетевого ресурса. В этом случае основной оказывается эгоцентричная цель троллинга, однако последствия становятся социально значимыми: сообщество, конференция или ее ветка распадаются либо утрачивают большинство участников.

***«Тролль»-провокатор***, как правило, представляет наиболее выделяющуюся форму агрессивного социального поведения. Такие участники форумов интенсивно вступают в диалог по обсуждаемой тематике. Активно проталкивая свою точку зрения и унижая либо опровергая чужие точки зрения в образовавшейся дискуссии, они провоцируют агрессию вокруг того или иного обсуждения. Обращаясь к теории агрессии, можно утверждать, что, нарушая таким образом нормальное развитие обсуждения, автор-тролль пытается получить удовлетворение от создавшейся в процессе тематического обсуждения негативной атмосферы.

***«Тролль» - герой-любовник***получает острые ощущения от последовательного заигрывания и онлайн-интриг с женщинами интернет-группы. Это подстрекает их на внутрисообщностное конкурирование и выбор агрессивных форм взаимодействия. Мужчины, в свою очередь, действующие по наглядному и результативному образцу, также оказываются провоцируемы на следование его манере и соревнование по завоеванию женского внимания. В итоге преобладающая часть группы концентрируется на флирте, группа перестаёт преследовать свою основную цель, и за пределами временно установившихся коммуникационных пар или кластеров доминирующей остается агрессивная форма взаимодействия.

***«Тролли»-советчики***– это особый вид троллинга, который заключается в том, что тролль под видом помощи или совета жертве начинает писать на форумах довольно бессмысленные вещи. Такой вид троллинга популярен на IT- и технических форумах, где тролль обычно проходит по всем веткам, размещая комментарии в каждой, якобы желая помочь жертве. Но на самом деле при виде глупого ответа на свой вопрос пользователь фактически «ведётся» на провокацию тролля, начинается словесная война, не имеющая отношения к первоначальной причине ссоры, и жертва получает запрет на отправление сообщений на форуме или в чате. Очевидно, что и в этом случае прослеживаются типичные формы манипуляции, приводящие к агрессии и деформации социального коммуникативного пространства.

**Классификация сетевого троллинга**

Пользователи, занимающие различное положение в социальной иерархии сетевых ресурсов – от гостей до модераторов и администраторов, делят троллинг на «толстый» и «тонкий», «профессиональный» и «любительский». Мне кажется, что классификация неточна, поскольку упущена из внимания такая существенная для сетевого троллинга особенность, как место провокационной деятельности, не учтено количество участников в коммуникативной ситуации с обеих сторон, а также не раскрыта сущность других факторов. В разных источниках выделены следующие категории в классификации сетевых троллей:

• По ориентации на степень реакции реагента (по степени интеллектуальности сообщений):

- толстый,

- тонкий.

***«Толстый» троллинг*** (открытый) характеризуется четкостью и максимальной содержательностью коммуникативных сообщений, мгновенностью реакции на провокацию. Его особенность состоит в резком выпаде в сторону реагента, не подразумевающем последующей аргументации высказанного мнения. В большинстве случаев «толстый» троллинг используется как одна из самых примитивных коммуникативных установок, предполагающих безосновательные утверждения, обвинения, стремление тролля занизить важность ценностей индивидуальности.

В ***«тонком» троллинге*** (скрытый) преимущественно используется четко отлаженная схема, суть которой состоит в том, что реагент, постепенно втягиваясь в диалог или полилог, четко следует коммуникативным ожиданиям тролля. Низкий темп коммуникации в сочетании с замедленной провокацией – основа «тонкого» троллинга. Можно сравнить «тонкий» троллинг с водоворотом, медленно засасывающим жертву. В конце концов, реагент понимает, что его разыграли, использовали, одурачили, однако нередки случаи, когда неверная интерпретация троллинг-актов приводит к недостаточной осведомленности пользователей о феномене и не снижает коммуникативный барьер при столкновении с реальным троллем. Соответственно, реагент может не осознать, что он стал жертвой тролля.

• По качеству коммуникативного поведения:

- любительский,

- профессиональный.

Под ***любительским троллингом*** понимается коммуникативное поведение сетевых троллей, используемое в глобальной сети в качестве хобби, то есть носящее нестабильный провокационный характер.

***Профессиональным троллингом*** называют особый вид коммуникативного поведения в контексте сетевой провокации, в таких условиях, когда каждому участнику группы троллей отведена специфическая роль, суть которой состоит в успешном выполнении поставленной задачи. Профессиональный троллинг выполняется за финансовую выгоду и оплачивается согласно заранее оговоренной сумме и в основном используется для дискредитации сетевых ресурсов, которыми могут выступать компании-конкуренты или недоброжелатели в деловой сфере. Подобный способ не только эффективен, но и относительно дешев, как и многие услуги подобного характера в сети, поэтому его применение – серьезный удар по репутации.

• По сферам проявления:

- сетевой (виртуальный),

- витальный (реальный): бытовой, социальный, политический.

***Сетевой или виртуальный троллинг*** - это троллинг, применяемый в контексте виртуального общения в сети Интернет.

***Бытовой троллинг*** предполагает коммуникацию между близкими родственниками и членами семьи.

Социальный троллинг содержится в бытовом общении, в общении между определенными группами лиц: между знакомыми, сотрудниками, коллегами, собеседниками.

• По количеству инициаторов:

- индивидуальный (личностный),

- групповой.

***Индивидуальный троллинг*** предполагает контакт инициатора с реагентом или группой реагентов.

Под ***групповым троллингом*** подразумевается определение команды с заранее обусловленными коммуникативными стратегиями и целями, статусно-ориентированными ролями участников группы.

Так же есть и другие классификации:

• По количеству реагентов:

- ***персонально-ориентированный***,

- ***массово-ориентированный***.

• По коммуникативным целям:

- ***рекламный (адвертивный)***,

- ***обычный***.

• По среде распространения в глобальной сети:

- ***чатовый***,

- ***форумский***,

- ***сайтовый***,

- ***новостной*** (троллинг в новостных группах),

- ***ЖЖшный*** (троллинг в Живых Журналах),

- ***блоггерский***.

• По функциям:

- ***конструктивный***,

- ***деструктивный***.

• По качеству деятельности:

- ***истинный (намеренный)*** троллинг. Наличие осознанной функциональной базы. «Тролль» простраивает свое поведение.

- ***истинный (ненамеренный)*** троллинг отмечен спонтанной, незапланированной деятельностью. Инициатор не полностью осознает свое поведение.

- ***ложный***. Попытка выдать свою деятельность за троллинг, притом, что она таковой не является.

## 3. Причины троллинга

Под причинами деятельности сетевых троллей понимаются факторы, стимулирующие троллей на осуществление определенной деятельности.

• ***Эксперимент***. Троллинг может быть использован для проведения эксперимента над самим собой, главной характеристикой которого является анонимность на сетевом ресурсе, позволяющая испытать терпение, проверить реакцию людей, попробовать увести обсуждение темы в сторону от оригинального проблематики, нарушать правила сетевого этикета и не подвергнуться наказанию со стороны правоохранительных служб.

• ***Поиск внимания.*** В таком случае начинающий тролль пытается обратить на себя внимание, а затем стремится получить контроль над дискуссией, что позволит ему руководить ходом обсуждения в своих целях.

• ***Развлечение.*** Троллям доставляет удовлетворение неадекватная реакция на провокацию незнакомых с ними людей.

• ***Гнев.*** В данном случае троллинг используется лишь для того, чтобы вызвать гнев у пользователя или группы пользователей в качестве ответной реакции на провокационное сообщение.

• ***Крик о помощи.*** Некоторые тролли пытаются обратить внимание пользователей, используя «кричащие» сообщений, претендуют на откровенность, просят совета или рекомендации, как поступить в той или иной ситуации. После получения отклика, тролль может продолжить дискуссию в качестве мотива развлечения или гнева.

• ***Вовлечение пользователей в тщетное времяпрепровождение.*** В данном случае происходит реализация одного из основных принципов троллинга – использование небольшого количества времени на провокационное сообщение для того, чтобы спровоцировать реагентов на еще большие временные и иные затраты.

• ***Стремление изменить взгляд группы на проблему.*** Обычно данное действие используется с привлечением мультиаккаунтов (некоторого количества учетных записей, зарегистрированных с использованием фиктивной информации) для того, чтобы расширить рассматриваемую проблему до невообразимого уровня.

• ***Проверка работы системы контроля.*** Данное действие используется для определения качества контроля на сетевом ресурсе.

• ***Самоутверждение.*** Преодоление комплекса неполноценности при помощи получения контроля над виртуальной окружающей средой.

• ***Удовлетворение***, получаемое от личных нападок со стороны пользователей.

• ***Преследование.*** Будучи изгнанным из сетевого сообщества, тролль ищет иной ресурс для того, чтобы избавиться от ощущения сетевого дискомфорта и одиночества.

• ***Охотники на троллей.*** Данный вид пользователей нередко наносит больший вред, чем сам инициатор. Одно провокационное сообщение может остаться незамеченным, однако несколько охотников на троллей, мгновенно отреагировав на сообщение, в состоянии привести любую дискуссию к коллапсу.

• ***Удовлетворение при психическом заболевании***. Троллинг используется пользователями, подверженными интернетоскатофилии, то есть форме психоза навязчивых состояний, в рамках которой объектом психопата выступает Интернет-пространство.

• ***Желание мести.*** Данный мотив используется вследствие ощущения неудовлетворенности, раздражения или иных негативных эмоций и чувств, с целью заставить другого пользователя испытать схожие чувства. В качестве примера можно привести ситуацию, когда парень бросил девушку и в скором времени нашел новую, о чем незамедлительно сообщил друзьям и знакомым в социальной сети, между тем бывшая девушка использует провокацию, чтобы отомстить бывшему парню, используя средства анонимности.

## 4. Троллинг в реальной жизни

Явление троллинга опасно тем, что часто формирует стиль общения во Всемирной паутине. А может быть и в реальной жизни тоже?

Пока не существует серьёзных исследований того, может ли такой стиль общения у заядлых «троллей» перейти в реальную жизнь и в живое общение с людьми. Однако многие специалисты уверяют, что может.

В целом, троллинг - это довольно сильная психотехника, которая очень эффективна в достижении некоторых целей, когда нужно блокировать коммуникации, взаимодействия или просто нужно «достать» человека. Можно быть уверенным, что и в обычной жизни человек («тролль») будет заимствовать используемые в Интернете приемы. Между реальной и виртуальной жизнью нет границы, которую нельзя было бы переходить. Возможно, что троллинг и другие достижения виртуального общения перейдут в бытовую и политическую жизнь. Не исключено, что человек подобным образом, только с меньшей интенсивностью, общается и в реальной жизни, ведь его мировоззрение сохранится и вне Интернета.

Какие же тролли в реальной жизни? В справочной информации сообщества «Тролли-Нет» термин "тролли" определяет людей или сказочных и причудливых персонажей, их олицетворяющих, которые ведут себя неадекватно и неестественно по отношению к другим людям.

Особое место в иерархии троллей занимает группировка офисных троллей. Термин "офисные тролли" применим в рамках организации и работающих в ней сотрудников. Офисные тролли занимаются бездельем, наведением рабочего беспорядка, бесконечным распитием чаев "с тортами", отвлечением от работы других сотрудников некомпетентными вопросами - то есть абсолютно всем помимо своих прямых обязанностей. В этом смысле такие тролли имеют родство с другими "троллями" - людьми, которые размещают грубые или провокационные сообщения в Интернете.

Такие сотрудники, по сути, являются "болезнью" любой организации в силу ряда причин:

* они нарушают нормальную рабочую обстановку, вносят хаос, суету и неразбериху в производственный процесс;
* поглощают материальные ресурсы предприятия, их "работа" не приносит организации прибыли;
* тролли с течением времени образуют группы из себе подобных особей, при этом постепенно выживая опытных и трудолюбивых сотрудников,
* организация рискует потерять ценные человеческие ресурсы, и, как следствие, обанкротиться.

Таким образом, местами проявления троллинга можно назвать те формы интернет-коммуникаций и коммуникаций в реальной жизни, которые позволяют анонимно провоцировать собеседников на негативную реакцию (чаще всего анонимно). Считаю, что все виды троллинга можно разделить на две большие группы – направленные на достижение конкретных материальных целей (оплачиваемые или способствующие личным коммерческим или политическим интересам) и направленные на самореализацию личности «тролля» (не приносящие конкретной выгоды, но наносящие психологический вред участникам коммуникации и удовлетворяющие амбиции «тролля»). Выход троллинга за пределы сети несет в себе особую, реальную психологическую опасность. Несмотря на потерю анонимности, «тролли» переносят сетевые приемы на реальных людей, увеличивая тем самым их психологическую уязвимость.

# II. Роль и степень распространённости троллей в коммуникационном пространстве подростков МБОУ Сосновской сош №1

С целью изучения явления троллинга, его роли и степени распространенности в коммуникационном пространстве старшеклассников МБОУ Сосновской СОШ №1 был проведен опрос обучающихся 10-11 классов (Приложение 1). В опросе приняло участие 32 человека.

## 1. Степень распространённости троллинга

Ответ на первый вопрос анкеты показал, как часто опрашиваемые сталкивались с проявлением троллинга по отношению к участникам сетевого взаимодействия (Рисунок 1). Оказалось, что 78% респондентов в той или иной форме сталкивалось с явлением троллинга в сети. Большинство учеников написали, что это явление выражалось в оскорбительном и издевательском отношении к другому человеку.

Рисунок 1

Ответ на второй вопрос (Рисунок 2) показывает, что 22 человека (69%) сталкивалось с этим явлением, и чаще всего это случается в социальных сетях Вконтакте и Ask.fm.

Рисунок 2

## 2. Отношение к троллингу

Ответы на третий вопрос анкеты показали, что только 9 человек (28%) реагируют негативно на подобное поведение: делают замечания, отвечают тем же и т.п. Остальные 24 человека предпочитают остаться в стороне (Рисунок 3). Это разумное поведение в сети, ведь провокация, оставшаяся без внимания, не получает дальнейшего развития и не достигает своей цели. Однако, считаю, что такая реакция, например, в реальной жизни – большая проблема человеческого равнодушия к чужим проблемам.

Рисунок 3

Большинство опрошенных считают людей, занимающихся троллингом, неуравновешенными, невоспитанными, агрессивными людьми (Рисунок 4).

Рисунок 4

Таким образом, можно сделать вывод, что 15-16 летние подростки довольно-таки часто сталкиваются с проявлениями троллинга, то есть подвергаются небезопасному психологическому воздействию. Они знакомы с понятием троллинг, но не сталкиваются с коммерческими видами троллинга, скорее всего потому что это затруднительно и не нужно в данной возрастной категории пользователей сети. Поэтому большинство опрошенных описывают тролля как неуравновешенного, самоутверждающегося, агрессивного человека. Фактически это портрет психологически проблемного подростка. Получается, что в подростковой коммуникационной среде появляются свои, особенные «тролли» и нам необходимо выработать правильные способы реагирования на их провокации.

# III. Способы взаимодействия с троллями

* ***Знайте своего тролля****.* Тролль — это тот, кто постоянно стремится сорвать разумную беседу глупыми оскорблениями, подколками, издёвками и даже угрозами насилия. Тролль не тот, кто не соглашается с вами, кому не нравится ваша работа или ваши нравственные выборы. Тролль — это идиот.
* ***Не всегда легко провести чёткую границу***. Существует некая серая зона между оживлённым спором и отъявленным троллингом. Там обитают плохо информированные, но страстно защищающие свою точку зрения собеседники, или случайные грубияны. Для удобства эту группу часто называют просто «Интернет».
* ***Не кормите троллей****.* Троллинг — одна из тех редких проблем, которую проще всего решить путём игнорирования. Если вы игнорируете тролля, он обычно уходит. Троллям нужно ваше внимание и расстройство, они кормятся вашей бессильной яростью. Если они пытаются быть смешными, ваша готовность следовать за наживкой обеспечивает им кульминацию. Если вы не поведётесь, то шутка не удастся. Чтобы устоять от проявления внимания, нужно быть последовательным — т. е. никогда не отвечать троллю. Таким образом, он даже не сможет быть уверенным, что вы прочитали его оскорбление.
* ***Сорвите маску с тролля****.* Тролли процветают за счёт анонимности, однако, чаще всего, они не слишком заботятся о её сохранении. Если копнуть немного глубже, то обычно можно обнаружить причину, по которой его насмешки будут выглядеть абсурдно. Эта информация не обязательно должна содержать имена, адреса или фотографии — её просто должно быть достаточно, чтобы превратить вашу ярость в жалость. Мне, например, нравится читать блоги людей, которые говорят мне, что я не могу писать.
* ***Помните: это запрещено****.* Троллинг не приветствуется на большинстве модерируемых сайтов, травля является нарушением политики использования Facebook, и у Twitter есть правила против угроз. Игнорируйте троллей, но не только — ещё нажимайте кнопки «Сообщить о нарушении».
* ***Вам не обязательно предоставлять им платформу****.* Если у вас собственный сайт с форумом или секцией комментариев, то не стесняйтесь удалять оскорбительные или агрессивные сообщения. Кто-то, возможно, скажет, что это нарушение свободы слова или трусливая попытка задушить спор, но, в сущности, опять же, — так говорят только тролли.

Таким образом, самая правильная реакция на троллинг в интернет-коммуникациях – игнорирование провокаций. Однако, мы – люди, обладающие всеми присущими нам эмоциями, и нередко нам трудно «отключиться» от негативных проявлений в наш адрес. Важно правильно оценивать сложившуюся ситуацию и помнить, что начать игнорировать «тролля» можно начать в любой момент, хотя в самом начале это сделать гораздо легче. Искать и устанавливать личность «тролля», применять к нему санкции, я считаю, имеет смысл лишь в случае большого наносимого им ущерба (как материального, так и психологического). Предложенные здесь советы, по моему мнению, должны быть доступны молодым участникам сетевого общения. Это поможет им правильно защищаться от негативного психологического воздействия. Поэтому ещё одним результатом моей работы стала небольшая публикация (Приложение 2) этой информации в краткой и доступной форме, которую можно предложить вниманию подростков, особенно тех, кто только начинает становиться активным участником сетевого взаимодействия (11-14-летние подростки).

# Заключение

Интернет – это глобальная компьютерная сеть, охватывающая практически весь мир. Общение в интернете стало важной составляющей жизни современного человека. Реальная жизнь часто пересекается с виртуальной, как бы мы от этого не стремились уходить. А вместе с этим растут и проблемы, касающиеся сетевых коммуникаций. Отсутствие уважения, возможность анонимно общаться, безнаказанность осложняют общение обычным участникам сетевого взаимодействия. Троллинг как одно из проявлений интернет-хамства, начинает воздействовать на психологическое состояние людей.

Цель, поставленная в начале работы, достигнута. Были рассмотрены виды и места проявления троллей, причины их появления, роль и степень распространённости троллинга, найдены продуктивные способы взаимодействия с «троллями».

Гипотеза подтверждена: несмотря на то, что причиной троллинга вообще далеко не всегда является стремление к самоутверждению, в коммуникационной среде подростков это самая распространённая причина троллинга.

Я считаю существование троллинга важной, значимой проблемой современного общества. Очевидно, что он всё больше и больше распространяется с течением времени, принимает новые формы, растёт агрессивность троллинга. Я думаю, что самый лучший способ борьбы с троллингом - это уважение к себе и к другим людям.

Моя работа – попытка начать решать эту проблему, надеюсь, она станет отправной точкой для моих дальнейших исследований и экспериментов в сети, а также заинтересует других и привлечёт их внимание к решению данного вопроса.

# Источники информации

1. Что такое троллинг. http://ru.wikipedia.org/wiki/
2. Внебрачных Р.А. Троллинг как форма социальной агрессии в виртуальных сообществах , 2012 – 48с.
3. Все о троллях. Тролли - кто они? http://www.trolli.org/
4. Пол Грэм. О троллях, мотивах и об опыте, News.YC
5. Социальная сеть Вконтакте. http://vk.com/
6. Тролли: из Интернета в реальность. http://www.baltinfo.ru /2012/04/07/Trolli-iz-Interneta-v-realnost-270700

# Приложение 1

# Анкета для опроса обучающихся

Уважаемые старшеклассники!

Каждый из вас ведет активную виртуальную жизнь. Просим вас ответить на вопросы, касающиеся так называемого «троллинга» - вида виртуального взаимодействия, содержащего в себе агрессивное, издевательское и оскорбительное поведение, провокации на определенные действия.

1. Становились ли вы свидетелями такого поведения на форумах, чатах и т. д. в отношении обсуждаемой темы или людей, в нем участвующих? Если да, то напишите кратко, как это выражалось \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Сталкивались ли вы с попытками троллинга в ваш адрес? Если да, то в чем это выражалось и где именно это происходило? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Как вы реагировали на проявления троллинга (в форумах, чатах, в реальной жизни, в отношении других людей или вас) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Как вы думаете, что за люди занимаются троллингом? (дайте им краткую характеристику) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Приложение 2

# Публикация

# 