
ТЕОРИЯ И МЕТОДОПОГИЯ СОЦИОПОГИИ

© М.М. АКУЛИЧ

akulich.m@gmail.com

УДК 316.772.5:004.73.8.5

ИНТЕРНЕТ-ТРОЛЛИНГ: ПОНЯТИЕ, СОДЕРЖАНИЕ И ФОРМЫ

АННОТАЦИЯ. В статье рассматриваются понятие, содержание и формы интернет-троллинга. Автор конструирует понятие интернет-троллинга, анализирует происхождение и развитие данного феномена, определяет особенности троллинга в сети Интернет.

SUMMARY. This article reviews concept, content and forms of Internet-trolling. Author constructs concept of Internet-trolling, analyzes origin and development of the phenomena, determines peculiarities of trolling in the Internet.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА. Троллинг, интернет-троллинг, сеть Интернет, астротурфинг.

KEY WORDS. Trolling, Internet trolling, Internet, astrotyrfing.

Становление и развитие информационного общества, бурное развитие интернета способствовало появлению новых феноменов, требующих научного изучения и прогнозирования. Троллинг в сети Интернет относится к числу активно развивающихся и недостаточно изученных феноменов. Развитие интернет-технологий приводит к тому, что происходит формирование специфической интернет-субкультуры, включающей различные компоненты и выполняющей определенные социальные функции. «На троллинг как социальное явление обратили внимание на Западе в конце 90-х годов» [1; 1], хотя следует отметить, что концептуально данная проблема остается недостаточно изученной.

Свобода слова, к которой всегда стремился человек, и которая в реальном социальном пространстве всегда ограничена правом, культурой и моралью, защищающими свободу каждого человека, в информационном обществе получает иное проявление, становится по существу неограниченной. Выражение свободы слова осуществляется как в позитивном, так и негативном плане. Масса интересной, ценной в научном и практическом отношении информации, интеллектуальных комментариев и советов, оценок и мнений находится в просторах сети интернет. Однако, как и в реальной социальной действительности, негативные социальные практики, связанные с неадекватно понятой свободой слова, нашли, может быть, более широкое распространение в виртуальной реальности, в частности, в форме троллинга.

В информационном обществе общение в сети Интернет, в том числе на интернет-форумах становится активно реализуемой потребностью многих людей, позволяющей делиться своими проблемами, получать советы, высказывать свое мнение и т.д. Тотальная анонимность, присущая интернет-коммуникациям, сопровождается тем, что общение не всегда осуществляется позитивно. Стираются грани допустимого в общении, язык и формы общения становятся все более далекими от культуры и права, а это зачастую ведет к негативности общения. В реальной жизни нормы права, культуры и морали требуют от человека сдерживать эмоции и не демонстрировать свой характер, настроение, реагировать на происходящее социально одобряемыми способами, в противном случае можно получить наказание, как юридически регулируемое, так и нерегулируемое. В виртуальном общении проявление агрессии, хамства, злобствования и т.д. практически не регулируется ни правом, ни культурой, ни моралью. Скажем так, мораль у каждого внутри, и если она есть, то регулирование будет как в реальности, так и в сети. Отсутствие морали порождает множество различных девиаций, в том числе и троллинг, способствует появлению троллей и развитию троллинга в сети Интернет.

Первоначально троллем называлось мифологическое существо, страшное и злобное. «В германо-славянской мифологии и фольклоре троллями называли пакостливых и злобных существ, нелюбимой наружности. В настоящее время слово «тролль» приобрело новое значение. Так называют интернет-нахала, существа совсем не сказочного, но иногда не менее противного и злобного» [2; 1]. В интернете встречается много изображений этого мифического существа. Троллинг в переводе с английского языка означает блеснение, ловля рыбы на блесну [3; 1]. Постепенно термин «троллинг» начал использоваться для объяснения некоторой формы общения, имеющей свою специфику и получившей достаточно широкое распространение в сети интернет. А троллем, как и мифическое существо, стали называть тех, кто занимается троллингом. Тролль в социальных сетях — это «вредитель, который размещает в твоём аккаунте много провокационных комментариев ...В реальной жизни это может быть ничем не приметный человек, со стабильной рутинной работой, полноценной семьей. Но что-то в его жизни не так. Или, наоборот, все хорошо» [3; 1]. В данном определении подчеркивается провокационный аспект действий тролля, с одной стороны, с другой — наличие некоторых проблем у самого тролля.

В современных интернет-сообществах троллинг поучил широкое распространение. Приведем типичные для интернета определения троллинга — это «размещение на различных ресурсах (форумах, социальных сетях и т.п.) провокационных сообщений с целью раздражить участников дискуссии, вызвать конфликты между ними, спровоцировать взаимные оскорбления и т.д.» [4; 2]. Троллинг — «похоже на черный PR. Пользователь пытается повысить свой рейтинг и количество друзей, склоняя других к бессмысленным демагогиям и перепалкам. Тролли привлекают внимание самым изощренным способом, они не придерживаются морали, проявляют внутреннюю агрессию. «Вредители от этого кайфуют» [3; 1].

В социологическом плане важно понимать, что троллем может быть «не только отдельный человек, но и определенная группа людей, даже организация. Это может быть фирма, имеющая патенты и отслеживающая их реализацию» [5; 1].

Таким субъектом и объектом троллинга в сети интернет являются отдельные личности и социальные группы, общение между которыми происходит бесконтактно. В сети интернет субъект и объект троллинга реагируют друг на друга вербально, тем самым тот, кто реагирует на троллинг, может еще больше активизировать тролля, да и собственные эмоции тоже. И в этой ситуации даже неважно, будет ли объект троллинга оставаться в рамках культурного поведения или применит «толстый» троллинг. Тролль получает удовольствие, когда видит, что ему удалось вывести из себя человека (группу людей), поэтому реально эффективное, что, пожалуй, может сделать троллингуемый — это не реагировать или использовать методы тролля и воздействовать на его слабые стороны, комплексы, эмоции, то есть проявить «тонкий» троллинг.

Анализ троллинга как феномена социального позволяет утверждать, что в сети интернет осуществляется троллинг, преследующий экономические, политические, социокультурные и психологические потребности и интересы. Каждый из этих вариантов троллинга дает возможность реализовать определенные, вполне конкретные цели тролля.

В настоящее время отсутствует научная классификация интернет-троллинга, предлагаются только отдельные названия троллинга и соответствующее их описание. Не претендуя на построение полной классификации, рассмотрим интернет-троллинг по некоторым основаниям.

Интернет-троллинг по целям (экономических и неэкономических) можно подразделить на бизнес-троллинг и дилетантский (любительский) троллинг. В современной сети интернет достижение экономических целей посредством троллинга уже не является редкостью. Более того, можно сказать, что происходит формирование бизнес-троллинга. Хотя понятие «бизнес-троллинг» в интернет-источниках нам не встречалось, его смысл в той или иной мере передается в используемом пользователями интернет понятии «профессиональный троллинг». Под профессиональным троллингом ими понимается подача информации таким образом, что она воздействует на чувства, желания, потребности, интересы, цели человека, связанные с профессиональной деятельностью субъекта или объекта троллинга, и, воздействуя на эмоции и чувства людей, вызывает реакцию, нужную троллю. Анализ данного понимания профессионального троллинга показывает, что в приведенном определении речь скорее идет не о профессиональном троллинге, а о том, что сам троллинг может быть связан с профессиональной деятельностью тех, на кого он направлен. Профессионального троллинга в настоящее время нет в первую очередь потому, что нет и не может быть учебных заведений, которые бы готовили троллей. А лица, занимающиеся троллингом, могут иметь любую профессию — как гуманитарную, так и техническую.

В реальной практике общения в сети интернет развитие получает бизнес-троллинг. «Троллинг уже давно стал видом интернет-бизнеса и многим помогает поддерживать развитие сайта», а успешные тролли получают 100 долларов в день, и это не предел [6; 1]. Из приведенной цитаты видно, что речь, по сути, идет о бизнес-троллинге. Более того, в интернет-источниках можно встретить немало советов, как стать профессиональным троллем, правильнее будет сказать — бизнес-троллем.

Разновидностью бизнес-троллинга является патентный троллинг, который в настоящее время начинает получать широкое развитие. Даже известен случай, когда одна из всемирно известных компаний пыталась на этот вид троллинга получить патент [7; 1]. Патентный троллинг — это давление на объект троллинга посредством предъявления патентных прав на осуществленное действие. Типичный патентный тролль — это «маленькая, но очень хитрая фирма, которая не имеет совести, не выпускает собственных продуктов, но имеет ряд патентов. Она занимается судебным преследованием более крупных компаний, предположительно нарушающих патенты». По некоторым оценкам, за двадцать лет (1990-2010 гг.) компаниям США с помощью патентного троллинга нанесен ущерб в сумме 500 млрд долларов [5; 1]. Патентный троллинг — это, возможно, то, что наиболее явно нуждается в правовом регулировании. Это связано с тем, что и в настоящее время в нашей стране остается крайне несовершенным законодательство по защите интеллектуальной собственности, что существенно затрудняет в принципе идентификацию патентного троллинга. Хотя следует отметить, что в европейских странах из-за большего доверия к судебной системе и ее достаточно высокой справедливости и неподкупности эта проблема стоит еще острее.

Астротурфинг — новый уровень в развитии бизнес-троллинга, когда пользователям интернет навязывается искусственно создаваемое, «якобы общественное мнение». «Сегодня это явление находится на подъеме и, к сожалению, мы больше не можем быть уверены в том, что то, что мы читаем в Сети, написано реальными людьми» [8; 1]. Обеспокоенность по поводу развития астротурфинга высказал в своем блоге Дж. Монбиот, который рассказал «о целой армии астротурферов, а попросту троллей», внедряющихся в различные сетевые форумы, реализуя интересы определенных компаний, и зарабатывающих астротурфингом на жизнь [8; 1].

В целом в определенном смысле можно говорить о том, что в настоящее время троллинг становится работой, бизнесом, который приносит доход и прибыль. В условиях рыночных отношений вероятность того, что бизнес-троллинг будет относительно быстро развиваться, достаточно высока.

Однако не всякий троллинг преследует экономические цели, и в этой связи речь может идти о любительском троллинге, приносящем троллю не экономические, но нужные ему дивиденды. Дилетантский (любительский троллинг) — это воздействие на эмоции, чувства, желания, настроения объекта троллинга, вызывающие в нем негатив, а в субъекте троллинга чувство удовольствия, повышение самооценки и настроения, радость и т.п. Дилетантский троллинг преследует в основном личные цели и интересы, связанные с его собственным «Я», собственными, чаще всего психологическими и социализационными, проблемами и комплексами. Дилетантский троллинг может проявляться в форме троллинг-хулиганства. «В этом случае «некоторые люди занимаются троллингом с целью собственного развлечения, получая удовольствие от собственных действий... Тролли, занимающиеся подобным видом троллинга, больше наслаждаются процессом, чем результатом, и никогда не раскрывают собственных данных» [9; 2]. Дилетантский троллинг не преследует экономической или политической выгоды, а позволяет троллю получить то внутреннее состояние, которое ему необходимо в данное время.

В соответствии с целями политическими выделим существование политического троллинга. Это феномен, который имеет место в сети интернет и позволяет политикам наработать определенный политический капитал и реализовать политические интересы. Если использовать терминологию «толстого» и «тонкого» троллинга, то можно сказать, что в политическом общении, осуществляемом в реальном и виртуальном пространстве, чаще всего используется «тонкий» троллинг. Политический тролль, затрагивая личностные и профессиональные качества оппонента, воздействуя на него, выводит из равновесия и вызывает ответные реакции, ожидаемые троллем.

Потребность в реализации психологических целей, часто сложностижимых или недостижимых в реальной жизни, способствует становлению психологического троллинга. В интернет-источниках часто встречается понятие «психологический троллинг», как целенаправленное или случайное воздействие на психику человека, вызывающее различного рода негативные эмоции. Под троллингом «часто подразумевается психологическая манипуляция, основанная на публичном высмеивании или унижении убеждений... оппонентов, приводящая к эмоциональной нестабильности последних... и обычно являющаяся конечной целью троллинга» [9; 1]. Особенностью психологического троллинга является то, что он существует не только сам по себе, но и сопровождает любой другой троллинг практически в любой его форме. Таким образом, в сети интернет осуществляется, с одной стороны, целенаправленный психологический троллинг, с другой — любой троллинг, по нашему мнению, несет психологическую нагрузку наряду с рациональными целями и планами тролля. Г. Лебон писал: «Только вникая глубже в психологию масс, можно понять, до какой степени сильна над ними власть внушенных идей» [10; 9]. Г. Лебон говорил об идее, хотя столь же успешно человеку можно внушить какую-либо оценку, «повесить ярлык» и т.д.

По месту реализации троллинга можно выделить сетевой, бытовой и офисный троллинг.

Сетевой троллинг — это троллинг, осуществляемый в сети интернет и формирующий негативные социальные интернет-практики. Он реализуется в ходе интернет-общения на различных интернет-площадках. Сетевой троллинг — это троллинг в виртуальной реальности.

Бытовой и офисный троллинг реализуются в объективной социальной реальности. Бытовой троллинг — это троллинг, осуществляемый в процессе повседневной жизни людей, неслужебного общения и взаимодействия.

Офисный троллинг — это социальный троллинг, осуществляемый в служебной, официальной обстановке. «Однако тролли существуют не только в интернете. Во многих коллективах, если внимательно приглядеться, можно заметить своего тролля» [11; 1]. В одном из интернет-источников приводятся результаты опроса, проведенного Службой исследований HeadHunter 15-22 ноября 2011 г. среди 9251 посетителя одного из сайтов, имеющих представление о том, что такое троллинг. В ходе опроса изучалось мнение респондентов об отношении к троллингу и троллям на работе. Рассмотрим полученные в ходе этого исследования данные: 50% — отрицательно относится к троллингу, 7% — являются сторонниками троллинга. 43% — нейтральны по отношению к офисному троллингу. Среди сторонников троллинга 53% уверены, что он добавляет

положительных эмоций, разбавляет рутину, 47% — помогает разгрузить голову, отдохнуть от работы, 45% — способствует оттачиванию искусства ведения спора и аргументации. По данным этого исследования «почти каждый третий занимался троллингом на работе» [11; 1].

Интернет-троллинг, имея свою специфику и особенности и реализации, тем не менее во многом основывается на традиционных практиках бытового и офисного троллинга, характерного для различных культур и цивилизаций.

Интернет-троллинг осуществляется в различных формах, оставаясь в сущностном, содержательном плане сообщениями и комментариями, направленными на достижение целей и реализацию интересов тролля.

«Толстый» и «тонкий» троллинг — эти формы выделяют не только пользователи интернет, но и сами тролли. «Толстый троллинг всегда виден при первом взгляде, он проявляется в вызывающем поведении, прямых оскорблениях и однозначных нарушениях правил» [9; 2]; «содержит ненормативную лексику, персональные оскорбления, откровенные ругательства...» [5; 1]. «Тонкий» троллинг трудно обнаружить, он требует от тролля хорошо разбираться в людях, уметь вынуждать объект троллинга нарушать установленные правила, превышать полномочия, принимать неадекватные решения, неправильно оценивать и реагировать на происходящие события. «Тонкий» троллинг «формально выглядит вполне прилично, провокации преподносятся в завуалированной форме» [2; 1]. Таким образом, можно сказать, что «толстый» и «тонкий» троллинг различаются по форме воздействия на объект и степени проявления культурности тролля.

Троллинг в сети Интернет может проявляться в форме провокации или имитации. Провокационный троллинг — это воздействие на человека и группу людей с целью спровоцировать конфликт, вызвать участников на взаимные оскорбления и другие ответные негативные реакции. Такой троллинг позволяет достигать не только индивидуально, но и социально значимые цели. Провокационный троллинг иногда приобретает форму атаки. Троллинг-атака — «взят на вооружение бойцами информационных войн. В этом случае цель применения троллинга — это, в частности, отвод внимания от острых тем и превращение конструктивного обсуждения в перепалку. Одним из методов нападения является агрессивный вброс клеветы, компромата, слухов и т.д.» [9; 2].

Имитационный троллинг — это ситуация, когда тролль развлекается, балуется, веселится, имитируя конфликт. При этом к троллингу он может относиться, как к способу приятного для него времяпрепровождения. Это могут быть тролли, которые имеют нескольких виртуалов (учетных записей на одном форуме) и имитируют перебранку между ними, банально засоряя форум.

Отношение к троллингу и троллям в сети интернет неоднозначно. Так, в одном интернет-источнике можно встретить и того, кто сетует, что «удручен качеством троллинга на ресурсе» и того, кто высказывает идею борьбы с троллингом — «можно ввести возможность добавить пользователя в черный лист, тем самым лишив этого пользователя возможности комментировать (может, даже читать) персональный блог того или иного человека подвергнутого откровенному троллингу» [12; 1]. Приведем еще одно высказывание интернет-пользователя: «...Я очень уважаю троллей... за их способности к удаленному психоанализу... Не исключено, что наступит время, когда троллинг станет почетной и уважаемой профессией... потому что истинный тролль — это мастер... Троллинг трол-

лингу рознь... маляр и Пикассо в принципе могут пользоваться одним и тем же набором красок» [13; 2-3]. «Троль — это зеркало, в котором видна сущность того, кто подвергся троллингу, его «истинное лицо», его непосредственные реакции на те или иные стимулы», — замечает один интернет-пользователь, забывая об «истинном лице» самого тролля [14; 1]. Авторам данных высказываний, возможно, нужно вспомнить и о морали, и о культуре, которые и в информационной цивилизации не утрачивают своего смыслообразующего значения для бытия человека в мире, требуют уважительного и доброжелательного отношения к окружающим.

Пользователи интернет высказывают многочисленные пожелания тем, кто «попал в сети тролля». Все эти советы можно подразделить на следующие группы: во-первых, не обращать внимание и не реагировать; во-вторых, реагировать спокойно, уважительно и доброжелательно; в-третьих, иронизировать; в-четвертых, осуществлять ответный троллинг. Приведем некоторые из этих советов: «перестань кормить тролля ответами..., если не можешь удержаться от комментариев, то отвечай вежливо и спокойно, ... не удаляй комментариев, ... главное владей собой и своими эмоциями» [3; 2]; «лучшая тактика поведения с троллем — игнорирование», или эльфинг, суть которого в том, что в ответ «на выпады интернет-нахала вы его хвалите и восхищаетесь его остроумием, конечно, с иронической подоплекой» [2; 2], а может быть, все-таки лучше искренне реагировать? Другой пользователь интернет сообщает, что он отвечает на действия тролля практически тем же самым, «дабы он не вмешивался в уважительное и доверительное обсуждение статей на сайте и не вносил дисгармонию в отношения моих дорогих читателей» [15; 2]. Еще один пользователь предлагает посочувствовать троллю в том, что он ограничен в возможностях «подзарядить себя позитивными вещами» [15; 7]. Другой предлагает получать удовольствие от троллей: «Итак, чтобы поднять себе настроение, когда вас троллят, соблюдайте следующие правила: 1. Используйте лишь интеллектуальный юмор; 2. При малейшей возможности намекайте на безграмотность тролля; 3. Приводите аргументы, говорящие о том, что его жизнь бессмысленна... Не оскорбляйте тролля напрямую, не принимайте тролля всерьез, не начинайте троллинг сами» [14; 1]. Автор приведенного размышления, на первый взгляд, предлагает с юмором реагировать на троллинг. Вместе с тем анализ его советов позволяет увидеть, что в данном случае автор предлагает тому, кто оказался в «сетях тролля», заняться, по существу, «тонким» троллингом. И неслучайно в интернет-источниках можно встретить такое мнение: «Сейчас, когда на большинстве форумов комментарии проходят модерацию, троллинг превратился в настоящее искусство: вроде человек ничего плохого и не написал, но, тем не менее, направил обсуждение в нужную ему сторону... Иногда по складу характера человек занимается троллингом, даже не осознавая этого. Поэтому, добавляя комментарий на свой любимый форум, хорошо подумайте, а не тролль ли вы» [1; 3]. В этом смысле заметим, что троллинг — это форма манипулирования, таковой и останется, как бы ни был эрудирован, подготовлен и какими бы ни обладал психоаналитическими способностями тролль. Г. Тард, исследуя объективную социальную реальность, писал: «И странно, те люди, которые увлекаются таким образом, которые взаимно возбуждают друг друга, или же, скорей, передают один другому внушение, идущее сверху, эти люди не соприкасаются между собой, не видятся и не слышат друг друга; они рассеяны

по обширной территории, сидят у себя по домам, читая одну и ту же газету. Какая же связь существует между ними? Эта связь состоит в одновременности их убеждения или увлечения, в сознании, что эта идея или это желание разделяется в данный момент огромным количеством других людей. Достаточно человеку знать это, даже не видя этих других людей, и на него влияет вся их совокупная масса, а не только один журналист, общий вдохновитель, сам невидимый и неведомый, и тем более неотразимый» [16; 3]. Это высказывание Г. Тарда позволяет многое понять из того, что происходит в реальности виртуальной, в том числе в аспекте троллинга. Вместе с тем Г. Тард предупреждал: «Как бы ни было велико значение общественного мнения, не нужно преувеличивать его роли, несмотря на то что в наше время оно является наводняющим потоком. Постараемся установить предел сферы его господства. Его не нужно смешивать с двумя другими фракциями общественного духа, которые одновременно питают и ограничивают его, которые находятся в непрерывной борьбе с ним из-за этих пределов. Одна из них — это традиция... Другая — ... разум» [16; 28]. Вероятно, разум и есть та спасительная сила, которая должна останавливать влияние тролля на жертву. И еще одна мысль Г. Тарда, несомненно, полезная для понимания троллинга: «публика — это нечто постоянное» [16; 23], «публика... есть не что иное, как рассеянная толпа, в которой влияние умов друг на друга стало действием на расстоянии, на расстояниях, все возрастающих».

Анализируя психологию толпы, Г. Тард проводил различие между бессознательной толпой, движимой силой темных и разрушительных импульсов, и сознательной публикой, создающей общественное мнение. Тролли и их объекты — представители толпы или публики, или того и другого в разных отношениях. Если мыслить диалектически, то последнее.

В заключение отметим, что троллинг в сети интернет существует и развивается, и есть необходимость изучения этого феномена с позиций разных наук и различных научных подходов.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Что такое интернет-троллинг // URL: 1001 vopros.com
2. Если вы говорите с троллем // URL: www.forsfortune.com
3. Троллинг // URL: ru-ru. Facebook.com
4. Интернет-троллинг вызывает такую же эйфорию, как алкогольное опьянение // URL: www. factroom.ru
5. Патентный троллинг может разорить США // URL: www.pcweek.ru
6. Как заработать в сети? Быть может, троллинг? // URL: vovka.su
7. IBM пытается запатентовать патентный троллинг // URL: piratemedi.ru
8. На окраине интернета // URL: na-okraine. llogspot.com
9. За права семьи // URL: forum. Profamilia.ru
10. Лебон Г. Психология народов и масс. Т. 2 М: АСТ, 2000.
11. Тролли в офисе // URL: ugal.ru
12. Троллинг // URL: smart-lab.ru
13. Троллинг троллингу рознь // URL: psholog.mirtesen.ru
14. Троллинг в играх и как получить удовольствие от троллей // URL: busgate.ru
15. Тролли и троллинг в Интернете // URL: nadezhdamlm.ru
16. Тард Г. Общественное мнение и толпа. Институт психологии РАН. М.: КСП+, 1999. 99 с.