

# Оглавление

<i>Добро пожаловать в интернет</i> .....	2
<i>Откуда берется токсичность</i> .....	4
<i>Нейросети против негатива</i> .....	9
<i>Перспективы машинного обучения</i> .....	9
<i>Модерация на грани нервного срыва</i> .....	11
<i>Классификация негативного поведения</i> .....	13
<i>Флейминг</i> .....	13
<i>Троллинг</i> .....	15
<i>Хейтинг</i> .....	18
<i>Киберсталкинг</i> .....	21
<i>Кибербуллинг</i> .....	24
<i>Как разговаривать с токсиками</i> .....	27
<i>Как отгородиться от токсичных людей</i> .....	34
<i>Заключение</i> .....	38
<i>Теплые слова и благодарности</i> .....	39

# Добро пожаловать в интернет

Человечество прошло в своем развитии долгий путь: от посиделок у костра до древнегреческих форумов, от сборищ на шумных ярмарках до международных конференций. На протяжении веков люди собирались вместе, чтобы рассказывать друг другу истории, обсуждать новые идеи, спорить о фундаментальных истинах и делиться информацией. С течением времени количество способов осуществления коммуникации росло, но формы общения оставались прежними. С появлением общедоступного интернета возникла цифровая социализация — мы создали новые возможности для обмена идеями и мнениями в виде социальных сетей, где голос каждого может быть услышан.

Дзен — современная контентная платформа, где легко создать собственное комфортное пространство, погрузиться в разнообразие интересных тематик и найти все в одном приложении и в любых форматах. Ежедневно миллионы ярких и талантливых людей приходят сюда в поисках опоры. Одни приходят поделиться собственным творчеством, заботливо собранными фактами, другие хотят провести время с пользой для себя и затем обсудить это с близкими по духу людьми.

Следует отметить, что, в то время как технологии прогрессируют и дают нам все больше возможностей для самовыражения и общения с единомышленниками, человеческая природа меняется не так быстро. Людям свойственно проявлять агрессию, но правила и обычаи цивилизованного общества выступают в качестве сдерживающих факторов, призванных обеспечить нам возможность комфортно сосуществовать друг рядом с другом.

Но цифровая среда — это нечто радикально новое, и многие из установленных для повседневной жизни правил и ограничений работают в интернете не в полной мере, поскольку поведенческие паттерны для цифровой социализации еще не установлены.

Р. Махаффи, исследователь-криминолог из отдела киберпреступлений Министерства юстиции штата Миссисипи, называет интернет Диким Западом XXI века. Это пространство формируется прямо сейчас, на наших глазах, и каждый из нас вносит свой вклад в то, как оно будет выглядеть.



*Антон Гудим, иллюстратор и автор канала «Gudim.» в Дзене*

Именно поэтому нам важно говорить о нетоксичном общении в интернете. Но прежде всего следует понять, почему даже милые, добрые и приятные люди (такие, как ты, читатель) иногда в интернете ведут себя так, что это задевает чувства других людей.

# Откуда берется токсичность

Исследование, проведенное доктором Йони Салминеном для Катарского исследовательского института вычислительной техники, показывает, что возникновение токсичности на просторах интернета отчасти обусловлено самой его природой. Некоторые темы, такие как обсуждение соревновательного спорта или политики, изначально предполагают возможность возникновения конфликта. Любопытно, что при этом истории, фокусирующиеся на конкретных персонажах, вызывают менее выраженную негативную реакцию, чем обезличенные публикации. К примеру, видео, где футболист делится своими эмоциями по поводу прошедшего матча, хоть и относится к потенциально токсичной спортивной тематике, соберет меньше негативных комментариев, чем новостная заметка о результатах того же матча.

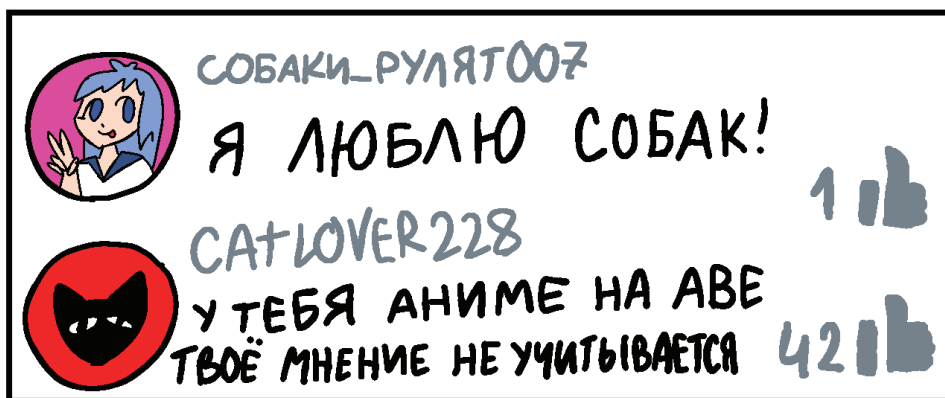
Раньше люди, обладающие по многим вопросам противоположными мнениями, не могли встретиться, чтобы поспорить, но развитие коммуникационных технологий дало площадку для общения. Салминен и его коллеги отмечают, что токсичное онлайн-общение возникло практически одновременно с появлением интернета как такового: первые обнаруженные ими группы хейтеров начали проявлять активность на досках объявлений (предшественниках форумов) уже в 1984 году.

Интернет-общение предполагает определенную степень обезличенности. Ты не видишь собеседника, можешь даже не иметь представления о том, как он думает, а потому имеешь меньше поводов ему соперничать. При этом зачастую комментарий можно оставить анонимно или подписать псевдонимом вместо своего настоящего имени.

# РАНЬШЕ:



# СЕЙЧАС:



Андрей Наров, комиксист и автор канала «преколер!» в Дзене

Это также раскрепощает и подталкивает к совершению поступков, которые в повседневной жизни считаются неприемлемыми. Анонимность интернет-общения побуждает пользователя к формированию новой виртуальной личности, что может побудить попробовать иную (не всегда приятную для собеседников) манеру общения, спровоцировать выход за пределы привычных социальных ролей.

Еще одним фактором, подталкивающим к токсичному поведению, является большое количество виртуальных свидетелей. Наличие аудитории заставляет некоторых людей вести себя более агрессивно, яростно отстаивать свою правоту в спорах и утвердить свое доминирующее положение, принижая других участников обсуждения. Признать поражение перед зрителями гораздо сложнее, чем с глазу на глаз, не так ли?

Доктор Салминен также обратил внимание, что, несмотря на то, что интернет дает возможность обмениваться мнениями с большим количеством разных людей, пользователи обычно склонны общаться с теми, кто разделяет их убеждения. Это приводит к формированию «эхо-камер» (в русскоязычном сегменте интернета их презрительно именуют «манямирками»).

Окруженный виртуальными единомышленниками, человек становится менее восприимчив к мнению, отличающемуся от принятого в его круге общения, и, как следствие, зачастую более агрессивно реагирует на тех, кто придерживается противоположных убеждений. Более того, изначально нейтрально настроенные пользователи интернета, оказавшись в «эхо-камере», склонны радикализироваться.



**Пример:** Вася любит шашки и находит в интернете тех, кто разделяет его предпочтения в области настольных игр. Среди его новых знакомых есть Петя, который не просто любит шашки, но еще и люто ненавидит игры, в которых фигуры на доске изначально не равны между собой. После общения с Петей у Васи, раньше не имевшего какой-либо позиции по отношению к шахматам, также вырабатывается стойкое отвращение к ферзям и ладьям.

Доктор философии Анна Гроггел из Национального университета Австралии на примере Твиттера заметила наличие прямой корреляции между токсичностью обсуждения какой-либо темы и вовлеченностью участников дискуссии. Если под каким-либо сообщением уже есть токсичный комментарий, увидевшие его пользователи более склонны принять участие в обсуждении этой темы, чем представители контрольной группы, от которых этот комментарий был скрыт. Таким образом, в некоторых случаях поддержание определенного уровня токсичности может казаться выгодным для социальной сети, но стоит понимать, что адекватный пользователь не хочет находиться в токсичной виртуальной среде, так что в долгосрочной перспективе наличие на платформе негатива приводит к оттоку аудитории.

Тут также следует упомянуть так называемый «закон Каннингема», названный в честь создателя технологии вики Говарда Каннингема и сформулированный разработчиком программного обеспечения Стивеном МакГиди в 1996 году в его речи на конференции о влиянии интернета на общество, проходившей в Гарварде. МакГиди отметил, что самый простой способ получить интересующую тебя информацию в интернете — это не задать вопрос, а дать заведомо неверный ответ.

Если ты спросишь в соцсетях, кто изобрел микротранзисторы, тебе в лучшем случае предложат погуглить и не отвлекать людей от по-настоящему важных дел, но если ты напишешь, что их изобрел твой дед, то найдется как минимум один умник, который объяснит тебе, что это не так, и приведет массу ссылок на источники, подтверждающие его правоту. То есть в некотором смысле токсичность служит катализатором для комментирования.



*Антон Гудим, иллюстратор и автор канала «Gudim.» в Дзене*



# Нейросети против негатива

Доктор Йони Салминен и его коллеги определяют токсичное общение в Интернете как *«комментарии, умышленно сформулированные с целью оскорбить собеседника, вызвать гнев и/или недовольство»*, и в рамках своего исследования разделяют токсичность исключительно по источникам ее возникновения. Однако есть и другие подходы к рассмотрению этого вопроса.

## Перспективы машинного обучения

Константин Котик, data scientist в компании «Кнопка жизни», вместе с командой единомышленников несколько лет назад принял участие в конкурсе по массовому выявлению оскорбительных комментариев, в котором нужно было при помощи средств машинного обучения создать систему, способную определять негативные сообщения. О своем опыте он рассказал на «Хабре».

В качестве выборки для обучения модели использовались комментарии со страниц обсуждения статей Википедии. Учитывая особенности языка, для выявления токсичности недостаточно рассмотреть каждое слово по отдельности или настроить систему на выявление определенных сочетаний слов, требовалось решение, способное распознать и проанализировать тон сообщения целиком.



Рекуррентная нейронная сеть (т. е. нейросеть, состоящая из множества «контекстных блоков», послонно обрабатывающих информацию) должна была рассмотреть каждый комментарий и определить наличие (или отсутствие) в нем следующих типов токсичности:

- Угроза общению  
(пример: «Я тому, кто это сочинил, руки оторву»);
- Едкая угроза общению  
(пример: «Этот комментарий настолько глупый, что его автору стоило бы пойти и удавиться»);
- Непристойность  
(пример: «Эээй, зацените-ка лучше баклажан»);
- Иной тип угрозы общению  
(пример: «Автор несет чушь, оладьи без муки невозможны»);
- Оскорбление  
(пример: «Ты — дурак, а твой брат — лысый»);
- Ненависть к личности  
(пример: «Проклятые эльфы! Из-за таких как ты все беды и случаются!»).

После обучения нейросеть смогла отсеивать более 98% токсичных комментариев. Но стоит понимать, что речь идет прежде всего о прямом, ярко выраженном негативе. Несмотря на то, что нейросети не просто рассматривают отдельные слова, а анализируют контекст для определения токсичности, они далеко не всегда могут распознавать сарказм, понимать мемы, улавливать иносказания и различать пассивную агрессию (пример: «Превосходный план. Надежный как швейцарские часы», «У тебя уровень интеллекта как у хлебушка»).

Еще сложнее задача становится, когда обсуждение какой-либо темы растекается на несколько сообщений, каждое из которых по отдельности может звучать вполне нейтрально, однако в совокупности они могут оказаться токсичными.

Кроме того, для выявления токсичности система должна уметь не только анализировать текстовые сообщения, но и распознавать изображения оскорбительного характера, что требует совершенно иную модель обучения, равно как и привлечения значительных вычислительных мощностей.

## Модерация на грани нервного срыва

Компания Jigsaw, возвращенная в инкубаторе для стартапов Google, также пробовала разработать программное решение, способное выявлять (и потенциально устранять) токсичные комментарии.

При тестировании Perspective API на просторах портала Reddit ее создатели заметили, что их творение не только не может распознавать завуалированный негатив, но и страдает от «ложной предвзятости» и видит токсичность там, где ее нет.

Проблема в том, что система замечала, как некоторые слова, указывающие на политические взгляды или национальную принадлежность собеседника, использовались в оскорбительных комментариях, и из этого она делала вывод о том, что эти слова сами по себе являются негативными.

Вместе с тем возложить задачу по отсеиванию токсичного контента в соцсетях на плечи модераторов из плоти и крови также не представляется возможным.

Крупнейшие компании, включая вышеупомянутый твиттер, уже столкнулись с проблемой выгорания сотрудников, ответственных за мониторинг и фильтрацию контента. Более того, в западной судебной практике уже имеется ряд случаев, когда специалисты диагностировали у «выгоревших» сотрудников посттравматическое стрессовое расстройство, что давало им право требовать с работодателя компенсацию нанесенного ущерба.

Таким образом, в настоящее время программные средства способны облегчить труд человека-модератора, избавив его от необходимости пропускать через себя тысячи негативных комментариев, но полностью заменить его они не могут. В связи с этим целесообразно поговорить о том, как токсичное онлайн-общение классифицируют люди.



# Классификация негативного поведения

Доктор психологических наук Галина Солдатова в статье «Онлайн-агрессия и подростки», опубликованной в журнале «Эпоха науки» за декабрь 2017 года, выделяет следующие виды негативного поведения.

## Флейминг

Флейминг, то есть разжигание спора, публичные оскорбления и эмоциональный обмен репликами между участниками, находящимися в равных позициях. Флейминг зачастую возникает спонтанно из-за невозможности сдержать собственные эмоции (все мы люди!). Он может служить своего рода защитной реакцией на неприемлемое мнение, выраженное другим участником дискуссии, или на воспринимаемое оскорбление.

Важно отметить, что при этом собеседник мог и не подразумевать оскорбления в своей реплике. При этом во флейминге нет четко выраженных агрессора или жертвы, участники диалога (или полилога) с примерно одинаковой интенсивностью обмениваются токсичными репликами. Обычно причиной возникновения флейминга является именно расхождение во взглядах на какую-то проблему. Участники флейминга могут не переходить на личности (по крайней мере, не сразу), и по этой причине флейминг является одним из наименее травматичных видов токсичного поведения.

Отличительной особенностью флейминга является его ограниченность во времени: подобно пожару, он горит интенсивно, но достаточно быстро выгорает, ведь необходимый для участия во флейминге накал эмоций сложно поддерживать долго.



Софья Светлова, комиксистка и авторка канала «blabla comics | дайджест» в Дзене

При этом для онлайн-общения данный вид негативного поведения крайне деструктивен, ведь флейминг может вовлекать многих участников обсуждения и зачастую приводит к тому, что даже после того, как страсти утихнут, никто не возвращается к изначальной теме беседы.

## Троллинг

Троллинг, то есть размещение провокационных сообщений с целью вызвать негативную эмоциональную реакцию и/или конфликты между участниками. Слово «троллинг» не имеет отношения к сказочным созданиям, оно происходит от глагола to troll, означающего ловлю рыбы на блесну на движущейся лодке.



Андрей Наров, комиксист и автор канала «преколер!» в Дзене

Этот яркий образ хорошо характеризует суть явления: тролль забрасывает яркую приманку и ждет того, кто среагирует на его провокацию. Д. Донат определяет троллинг как «игру в фальсификацию личности, разыгрываемую интернет-пользователем без согласия других участников конкретной коммуникативной ситуации». Она указывает, что целью троллинга является «вовлечение пользователей интернета в бессмысленную и отнимающую много времени дискуссию», и отмечает, что жертвами тролля становятся наиболее ранимые и наивные пользователи.

В связи с этим кандидат философских наук и доцент кафедры философии Санкт-Петербургского государственного экономического университета Е. И. Булатова рассматривает троллинг как специфическую сетевую коммуникативную практику, продолжающую традиции карнавальная смеховой культуры — пародирования, скоморошества и шутовства.

Тролль использует приемы, характерные для персонажа-трикстера: смещение смысла, логическая подмена, апелляция к парадоксу. Своими действиями он побуждает участников дискуссии переосмыслить собственные ценностные установки. За счет этого в некоторых случаях троллинг может рассматриваться как позитивное явление, поскольку тролль привлекает внимание к существующим проблемам, обнажает социальные конфликты, создает новые смыслы. Но гораздо чаще троллинг является деструктивным, ослабляющим чувство взаимного доверия в сообществе интернет-пользователей.

Некоторые исследователи подмечают родство троллинга с таким типом психологического общения, как энергетический вампиризм, и указывают на его сходство с абьюзом.



Тролли, как и некоторые абьюзеры, склонны получать удовольствие от страданий своей жертвы, преуменьшать наносимый их поведением вред и купировать собственное чувство вины с помощью рационализации.

Важной отличительной особенностью троллинга является отсутствие потребности в диалоге. Тролль хочет лишь привлечь внимание к своему высказыванию и получить ответную эмоциональную реакцию.



## Хейтинг

Хейтинг, то есть ненавистнические сообщения, иррациональная критика в адрес конкретного человека или явления, зачастую без обоснования своей позиции.



Софья Светлова, комиксистка и авторка канала «blablasomics | дайджест» в Дзене

Обычно формальным поводом для хейта является какая-либо социальная активность жертвы — например, публикация в соцсетях. Хейтинг является действенным инструментом для подавления инаковости в онлайн и играет важную роль в формировании культуры-интернет общения, ведь хейтер путем проявления агрессии пытается навязать окружающим свою норму поведения.

Себастьян Вахс из Потсдамского университета увязывает хейтинг с понятием FOSO — fear of standing out (боязнь выделяться). При этом хейт вполне может быть основан на присвоенных жертве хейтером характеристиках, которыми та в действительности не обладает.

Хейтер отделяет жертву от остальных участников коммуникативного процесса, обвиняя ее в чем-то, что окружающие (или, по крайней мере, он сам) считают предосудительными. Таким образом, хейтер не только оправдывает свое девиантное поведение, но и потенциально вовлекает других, подрывает авторитет жертвы и вызывает у нее чувство вины.

Как и тролль, хейтер не ищет диалога, он хочет дать выход собственным негативным эмоциям, поэтому объектом для хейта может стать не только конкретный человек, но и, к примеру, бренд или явление (тут можно вспомнить Гринча — главного хейтера Рождества). Порой хейтер маскирует свои истинные намерения, изображая из себя правдоруба, который якобы не пытается оскорбить жертву, а просто объективно указывает на недостатки той ради ее же блага.

Доктор психологических наук и профессор Московского государственного психолого-педагогического университета Владимир Кудрявцев выделяет следующие причины, провоцирующие человека стать хейтером:

### Недостаток эмпатии

Некоторые пользователи интернета могут не осознавать, что их слова могут ранить кого-то по ту сторону экрана;

### Выражение собственного комплекса неполноценности

В соцсетях мы зачастую преувеличиваем свои достоинства, преуменьшаем недостатки и замалчиваем проблемы, с которыми сталкиваемся. Мы стараемся проецировать образ успешного и привлекательного человека, что, в свою очередь, может вызвать обратную от ожидаемой реакцию: недовольный каким-то аспектом своей жизни пользователь при виде чужих успехов чувствует досаду, которая перерастает в агрессию;

### Скука.

Иногда причиной для хейта становится просто желание примерить на себя роль злодея, испытать интенсивные эмоции. Этим объясняется феномен «хейт-фолловинга», когда мы следим через соцсети за жизнью интернет-знаменитостей (или просто наших знакомых), не вызывающих у нас ничего, кроме раздражения.

## Киберсталкинг

Киберсталкинг, то есть использование электронных средств для преследования жертвы через повторяющиеся сообщения с целью вызвать тревогу и раздражение.



Андрей Наров, комиксист и автор канала «преколер!» в Дзене

Грег Хублер и Брайан Шпицберг из университета Сан-Диего выделяют четыре основных критерия определения киберсталкинга:

- Повторяющийся характер действий;
- Наличие факта вторжения в личную жизнь жертвы;
- Наличие угрозы жертве или ее имуществу;
- Наличие угрозы значимым социальным контактам жертвы, включая членов семьи, коллег, друзей или домашних животных.

Для киберсталкинга характерны такие действия, как оказание навязчивых знаков внимания, попытки настаивать на личной встрече, попытки получить доступ к персональным данным жертвы, отправка угроз или иных негативно влияющих на эмоциональное состояние жертвы сообщений и предоставление личной информации жертвы третьим лицам, попытки подорвать репутацию жертвы.

Лирой МакФарлейн и Пол Босиж из университета Роухемптон выделяют несколько подтипов киберсталкеров:

### Мстительный

Наиболее агрессивный тип, использующий для преследования жертвы широкий арсенал технических средств, включая взлом принадлежащих ей электронных устройств;

### Сквозной

Не пытается установить отношения с жертвой, но хочет причинить ей боль или дискомфорт путем угроз и вмешательств в личную жизнь;

### Коллективные.

Группа киберсталкеров, совместно преследующих одну жертву. В некоторых случаях могут использовать общий псевдоним, притворяясь при общении с жертвой одним человеком.

Отличительной особенностью киберсталкинга является его значительная продолжительность по времени. Преследователь, если его не остановить, способен изводить свою жертву на протяжении нескольких месяцев или даже лет.

Кроме того, следует отметить, что с годами цифровой след, который оставляет каждый из нас, увеличивается из-за все большего вовлечения интернет-механизмов в нашу повседневную жизнь. Это значительно увеличивает доступный киберсталкерам арсенал способов воздействия.



## Кибербуллинг

Кибербуллинг, то есть умышленные, агрессивные и продолжительные нападки на жертву, которой трудно защитить себя. Важной чертой кибербуллинга является дисбаланс силы, смещенный в сторону агрессора. В отличие от хейтера, который может извергать свою ненависть на равного соперника или даже, подобно моське, лаять на слона, участвующий в кибербуллинге агрессор неоднократно нападает на заведомо более слабую жертву.

Галина Солдатова выделяет следующие специфические характеристики кибербуллинга:

- непредсказуемость и неожиданность совершаемых агрессивных действий;
- использование широкого спектра интернет-платформ;
- достаточность совершения всего лишь одного агрессивного акта для достижения эффекта систематической травли;
- изолированность свидетелей от жертвы и друг от друга, мешающая наблюдателям вмешаться в процесс травли и заставляющая жертву чувствовать себя покинутой;
- неравенство сил, выражающееся в том числе в большей технической подкованности агрессора.

При этом кибербуллинг может принимать форму не только отправки оскорбительных сообщений, но и распространения информации, порочащей жертву или иным способом вызывающей у нее дискомфорт, или же кражи личности (т. е. случаев, когда агрессор выдает себя за жертву и совершает действия от ее имени, а затем оставляет жертву разбирать последствия).



Кибербуллинг стал возможен прежде всего из-за сформировавшегося в соцсетях терпимого отношения к психологическому насилию. Став свидетелями травли в интернете, многие пользователи предпочитают бездействовать, поскольку опасаются, что агрессор переключится на них, или просто потому, что не видят смысла поддерживать жертву интернет-травли.



Софья Светлова, комиксистка и авторка канала «blablasomics | дайджест» в Дзене

Существует опасное заблуждение, в соответствии с которым человек, ставший жертвой кибербуллинга, может **«просто выключить интернет, и все прекратится»**.

Как отмечает Солдатова, основные причины для токсичного поведения в сети — это желание самоутвердиться за чужой счет, развлечься и ощутить власть над другими. Несмотря на то, что онлайн-агрессоры и их жертвы дистанцированы друг от друга, **«цифровые повреждения»**, которые являются следствием столкновения с токсичностью, оказывают продолжительное негативное воздействие на психологическое состояние жертвы. Более того, они могут привести к проявлениям агрессии за пределами интернета.



# Как разговаривать с токсиками

Как можно дать отпор, столкнувшись с подобным негативом? Здесь работают те же приемы, что и при разрешении конфликтов в реальном мире. Разберем несколько советов из книги практикующего психиатра и коуча Марка Гоулстона «Как разговаривать с м\*\*\*\*и».

## 1. Уступите инициативу, чтобы собеседник растерялся

Проявляя агрессию, собеседник обычно ожидает, что ты либо ответишь ему столь же агрессивно, что позволит увести общение от изначальной дискуссии в сторону банального обмена оскорблениями, либо отступишь под его напором, дав возможность одержать победу. Уступив собеседнику контроль над ситуацией, ты сделаешь то, к чему он не был готов, — это позволит воспользоваться его растерянностью и снизить градус негатива, потенциально переведя разговор в конструктивное русло.

### Пример:

Два человека.

**Первый:** Что за ересь я сейчас прочитал, у меня глаза кровоточат от этого бреда! Ты же ни черта не шарить в пастафарианстве!

**Второй:** Ты прав. Я провел исследование и изучил ряд источников, но, похоже, погрузился в тему не так хорошо, как мне казалось, и выдал не вполне обоснованное мнение. Подскажи, пожалуйста, что мне почитать, чтобы начать лучше разбираться в вопросе?

## 2. Проявить сочувствие, чтобы понять, чего на самом деле хочет собеседник

Как мы ранее выяснили, велика вероятность, что токсичное поведение в интернете обусловлено банальным желанием самоутвердиться. Вместе с тем стоит помнить, что по ту сторону монитора находится не дьявол во плоти, а живой человек со своими проблемами. Возможно, сегодня утром он наступил в лужу, это испортило ему настроение на весь день, и теперь он срывается на вас. Это не оправдывает его поведения, но позволяет иначе отнестись к его словам. Так что иногда стоит подумать, зачем человек так поступил, или даже спросить его об этом. Он хочет, чтобы его заметили, похвалили, утешили?

**Пример:**

Два человека.

**Первый:** Я считаю, что, субъективный идеализм Беркли возник под влиянием сенсуализма Локка.

**Второй:** Таких как ты надо заставить от руки переписывать «Войну и мир», пока они не запомнят, где нужны запятые, а где — нет. Что может понимать в философии человек, неспособный соблюдать правила пунктуации?

**Первый:** Ого. Похоже эти запятые для тебя — большая тема. Ты чего так остро реагируешь?

**Второй:** Это был вопрос жизни и смерти, понимаешь? Я плакал и кричал: «Думай, Витя, думай! Казнить нельзя, помиловать!». А он не понимал, ни в какую!

### 3. Подменить ненависть разочарованием

В интернете многие не стесняются в выражениях, но если кто-то пишет, что ненавидит вас и желает вам смерти, это обычно не совсем так. Осталось сделать так, чтобы собеседник это тоже понял, и градус конфликта заметно снизится. Столкнувшись с хейтспичем (высказываниями, в которых собеседник прямо заявляет о резко негативном отношении к тебе и стремится тебя оскорбить), задай уточняющий вопрос: «**Ты действительно ненавидишь меня или ты просто разочарован чем-то, что я запостил или сделал?**» Если собеседник начнет анализировать свои эмоции вместо того, чтобы действовать исходя из них, это уже победа. В любом случае, справиться с чужим разочарованием или раздражением проще, чем с ненавистью, не так ли?

**Пример:**

Парень и девушка.

**Он:** Ненавижу! Бесишь просто люто! Так и ударил бы!

**Она:** Погоди. Ты реально настолько меня ненавидишь, чтобы ударить? Или тебе просто что-то не нравится в моем поведении?

**Он:** Меня бесит твоя розовая кофточка и твой микрофон!

**Она:** То есть тебя раздражает мой внешний вид?

**Он:** И микрофон!

**Она:** Я не стану менять свой образ только потому, что он тебе не нравится. Но, согласись, розовая кофточка — это не то, из-за чего стоит бить человека?

**Он:** Ну, да...

**Она:** Хорошо, теперь расскажи, что не так с микрофоном.

## 4. Обезоружить лестью

Ужасно раздражает, когда кто-то считает себя самым умным, а всех остальных — полными дураками. Особенно если этот кто-то открыто заявляет о своем интеллектуальном превосходстве и унижает окружающих. Спорить с таким бесполезно — он просто записывает всех несогласных в разряд идиотов, не способных оценить подлинное величие его разума.

Зато с ним можно согласиться, обратив его непомерно раздутое эго против него самого! Он ведь выпячивает свой интеллект, потому что хочет, чтобы им восхищались, так что можно попробовать убедить этого умника, что, если он выберет более дружелюбный тон общения, окружающим будет проще заметить и оценить его исключительные способности.

**Пример:**

Два человека.

**Первый:** Вы все — жалкие ничтожества, букашки, которые ничего не смыслят в наполеоновских войнах.

**Второй:** Маэстро! От ваших оскорблений ума у черни не прибавится. Возможно, вы могли бы снизить до краткой лекции? Я понимаю, что непросто облечь факты в такую форму, чтобы даже люди столь необразованные смогли их понять, но если кому и по силам такая задача, то лишь вам и вашему титаническому интеллекту.

**Первый:** В самом деле, я мог бы попробовать.

**Второй:** Прошу лишь, будьте добрее. То, что их разумы столь примитивны, — это их беда, но не их вина.

## 5. Провести контратаку сарказмом

Столкнувшись с токсичным поведением в интернете, не следует опускаться до уровня собеседника и переходить на ответный негатив — это приведет к вышеописанному флеймингу и вряд ли принесет вам моральное удовлетворение. Но это не значит, что ты должен безропотно терпеть все нападки в свой адрес! Просто помни, что твое оружие — рапира, а не дубина. Если видишь возможность ужалить токсика саркастичным ответом и полагаешь, что это заставит его умерить свой пыл, а не распалит еще больше, — действуй! Покажи, что ему лучше поискать себе жертву в другом месте.

**Пример:**

Два человека.

**Первый:** Понятия не имею, зачем я читаю этот бред. Мало того, что смысла никакого, так еще и написано бездарно!

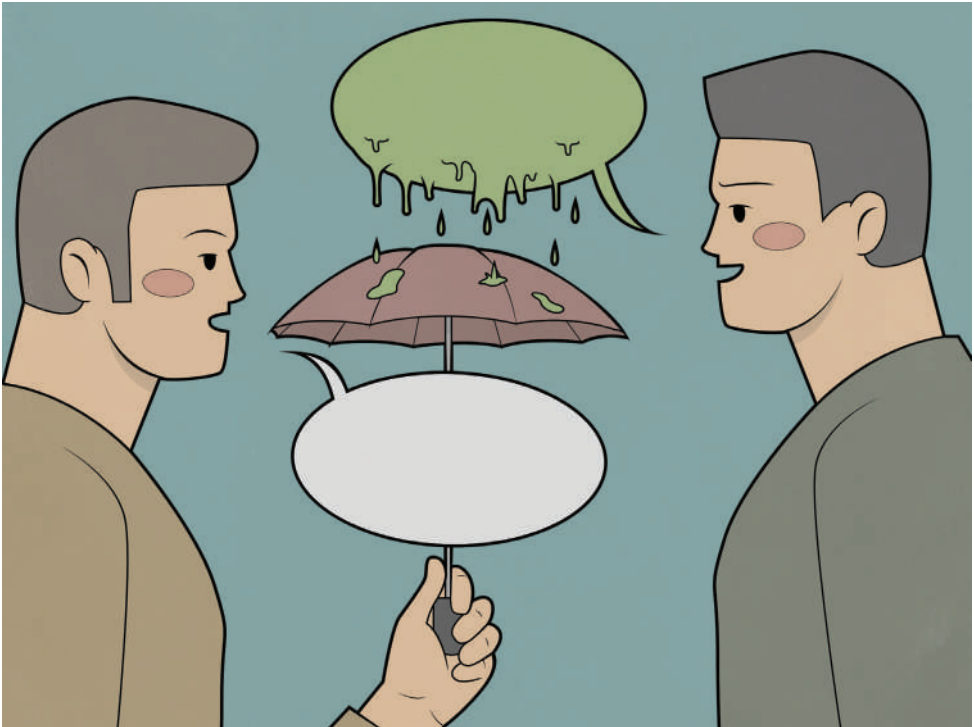
**Второй:** Ага, я тоже понятия не имею, зачем ты меня читаешь.

**Первый:** Что?

**Второй:** Ну серьезно, перед тобой открыт весь «Дзен», где море годного контента на любые темы. А ты зачем-то тратишь время на то, чтобы читать (да еще и комментировать!) мой канал, который сам называешь посредственным. Ты мазохист, что ли?

## 6. Трезво оценить свои эмоции по поводу случившегося, подсчитать нанесенный ущерб и продумать план действий

Все вышеприведенные советы хороши, только если ты сумел сохранить холодную голову и не дать негативу повлиять на твоё эмоциональное суждение. Но может случиться так, что тролль или хейтер сумел забраться тебе под кожу и задеть тебя.



*Антон Гудим, иллюстратор и автор канала «Gudim.» в Дзене*



Это уже не изменить, но можно это проработать:

Назови переживания, которые испытываешь, своими именами. Ты злишься? Тебе больно? Может быть, страшно? Признай это. Не делай вид, что все в порядке;

Теперь, когда ты понимаешь, что чувствуешь, попробуй найти выход из этого чувства. Побей подушку, сделай себе чай с мятой, сходи в парк и покричи на дерево — у тебя наверняка есть свой способ, к которому ты прибегаешь в таких ситуациях;

Проведи оценку ущерба. Насколько интенсивным было это переживание? Возможно, тебе следует обратиться к специалисту, чтобы проработать травму? Если тебе угрожали, стоит ли попросить о помощи? Как ты можешь сгладить полученный урон? Возможно ли извлечь из этой плохой ситуации какую-то выгоду?



# Как отгородиться от токсичных людей

Не каждый случай токсичного общения в интернете требует от тебя активной реакции или глубокой саморефлексии. Если тебе прислали непрошеную фотку, не нужно полчаса ее разглядывать, чтобы понять, какие чувства в тебе это пробуждает и как лучше ответить человеку, который ее прислал. Удали, заблокируй, забудь. С глаз долой — из сердца вон.

Важно не только уметь отвечать на негатив, но и уметь не реагировать на него, не допускать его к себе, возводить стену. О том, как возводить границу, защищающую от токсичных людей, учит магистр гуманитарных наук Шахида Араби в своей книге, которая так и называется — «Токсичные люди».

## 1. Говори о своих эмоциях открыто, без извинений.

У каждого свои триггеры. Возможно, человек, поведение которого тебя задевает, считает, что не делает ничего предосудительного. Дай ему понять, что его действия доставляют тебе дискомфорт. Не оправдывайся, не вдавайся в подробности и ни в коем случае не извиняйся за это — просто доведи до его сведения. Если он продолжит вести себя таким же образом — что ж, теперь ты знаешь, что он делает это умышленно.

## 2. Недвусмысленно устанавливай личные границы и твердо пресекай даже незначительные попытки их нарушения.

Интернет дает тебе свободу, включая свободу выбирать, когда, с кем и как ты в нем общаешься, и свободу устанавливать правила этого общения. Если какие-то темы являются для тебя неприемлемыми (и собеседник уже об этом знает) — не позволяй затрагивать их в разговоре даже в шутку или из благих побуждений. Четко и недвусмысленно демонстрируй последствия нарушения границ (например, в виде немедленного прекращения текущего диалога с тобой).

## 3. Составь перечень вещей, не подлежащих обсуждению.


Для того, чтобы защищать свои границы, следует однозначно определить для себя, где они проходят. Есть темы, которые ты не станешь поднимать в разговоре с посторонними в интернете, но можешь затронуть с кем-то, кого давно (хоть и заочно) знаешь, а есть вещи, обсуждать которые ты не будешь ни с кем. Составь список подобных тем — не для того, чтобы выдавать его собеседникам как инструкцию, а для себя. Это поможет структурировать переживания и понимать, чем конкретно был вызван дискомфорт в той или иной ситуации.

## 4. Прекращай общение, если твои границы не уважают.

Есть люди, которые после нарушения установленных тобой границ сталкиваются с последствиями и пересматривают свое поведение. А есть те, кто систематически продолжает их игнорировать. Подумай: возможно, проще прекратить общение с кем-то из людей второго типа, вместо того чтобы постоянно получать новые дозы негатива?

## 5. Верь в собственную значимость, в ценность своего мнения.

Возводить границу может быть непросто. Тебя спросят: что ты о себе возомнил, какое право ты имеешь указывать другим людям, как им себя вести?



Помни, что ты заслуживаешь уважения и что общение — это двусторонний процесс, в котором обе стороны имеют право на комфорт. Если человек обратился к тебе, значит, ему важно твое мнение, а раз так, он должен учитывать то, что важно тебе.

## 6. Акцентируйся на заботе о себе.

Возможно, тебе скажут, что ты чересчур чувствителен и слишком резко реагируешь на некоторые вещи. В конце концов, это же интернет, здесь сформировалась своя культура общения, местами резкая или даже грубая. Но это не значит, что ты должен подстраиваться под эту культуру. Интернет становится таким, каким мы позволяем ему быть.

Ты не обязан общаться с кем-то неприемлемым для тебя образом, потому что тут так принято. Если что-то вызывает у тебя дискомфорт — ты имеешь право оградить себя от этого, даже если для других это нормально.



Антон Гудим, иллюстратор и автор канала «Gudim.» в Дзене

# Заключение

Столкнувшись с проявлением токсичности в сети, стоит помнить, что подобный негатив не определяет лицо интернета. На любой платформе токсичные люди представляют собой абсолютное меньшинство. Иногда это очень крикливое меньшинство. Из-за своего вызывающего поведения они порой оказываются заметнее других и даже могут свести обсуждение темы в неконструктивное русло. Как было отмечено выше, даже один токсичный комментарий может спровоцировать лавину аналогичных сообщений.

Сформулированная американскими социологами Джеймсом Уилсоном и Джорджем Келлингом «теория разбитых окон» гласит, что попустительство общества к мелким правонарушениям провоцирует людей на более серьезные проступки: если в доме разбито одно окно, со временем в нем вообще не останется целых окон.

Этот принцип можно применить и к токсичному поведению: в случае попустительства один деструктивный элемент может отравить своим присутствием все сообщество. Но хороших, позитивных людей, готовых подарить приятное общение, вокруг гораздо больше.





Самый простой и вместе с тем действенный способ бороться с токсичностью — это самому быть активнее. Нравится чье-то творчество — напиши об этом. Согласен с озвученным мнением — дай другим знать. Заметил ошибку — деликатно и аргументировано укажи без переходов на личности. И тогда токсики, являющиеся каплей в море, перестанут быть заметными.

# Теплые слова и благодарности







Спасибо тебе, читатель!

Если ты держишь в руках эту книгу (или ее электронную версию), значит тебе не все равно, каким будет общение в сети, и вместе мы можем сделать шаг в сторону прекрасного Интернета будущего.

Спасибо команде Дзена, которая затронула эту важную тему:

-  Анастасии Володиной
-  Анне Решетник
-  Надежде Орловой
-  Кириллу Сизтлову

И команде SRSLY, которая облекла ее в форму :

-  Лере Сапроновой
-  Анне Шарыгиной
-  Леониду Кискаркину
-  Максиму Фадееву
-  Денису Ларину
-  Максиму Ченибу

Мы хотим поблагодарить отдельно супер талантливых художников, без которых этот проект получился бы не таким ярким:



Антон Гудима  
Gudim



Андрея Нарова  
«преколер!»



Софью Светлову  
blablacomics