

Розділ IV

КРЕАТИВНІСТЬ І КОМУНІКАЦІЯ – ВАЖЛИВІ ПСИХОЛОГІЧНІ ПРОБЛЕМИ

УДК 316.772.5:004.73

Л. Й. Гуменюк

МЕРЕЖЕВИЙ ТРОЛІНГ ЯК ВИД КОМУНІКАТИВНОЇ ПОВЕДІНКИ

Узагальнено поняття віртуальної комунікативної поведінки, мережевого тролінгу, його форм, різновидів, функцій та мотивів прояву; здійснено аналіз досліджень тролінгу в Інтернет-середовищі.

Ключові слова: комунікація, комунікативна поведінка, вербальне віртуальне спілкування, флейм, флеймер, холівор, мережесвий тролінг, мережесвий троль, флуд, флудер.

Постановка проблеми. Віднедавна у сфері Інтернет-комунікації особливого значення набув феномен Інтернет-тролінгу. Підтвердженням цього є те, що з березня 2010 року до грудня 2013 року кількість пошукових запитів за словом «тролінг» збільшилась майже в 4 рази. Зародившись ще в 90-их роках минулого століття і набуваючи дедалі більшої популярності, тролінг-комунікація поступово виходить за межі «світової павутини», змінюючи загальноприйняті норми міжособистісного спілкування, за яких безумовною цінністю є почуття і емоції співрозмовника, його гідність, а також взаємна повага.

Прагнення власними репліками поставити співрозмовника в незручне становище стало обов'язковим аспектом багатьох щоденних інтернет-діалогів, а різні статті у мережесвих ЗМІ не обходяться без саркастичних і їдких коментарів. Водночас віртуальний тролінг відображає соціально-економічні та соціально-політичні процеси і є їх наслідком. Відомий вираз політолога В. Карасьова «Завдання Ляшка – тролити Яценюка, а Арсеній Петрович тролить Януковича», інтернет-статті: «Цю владу треба тролити», «Як тролити пособників окупаційного режиму», «Рівненський депутат закликав «тролити» прокуратуру», ««Свобода» обіцяє «тролити» російськомовних депутатів» [3; 4; 7; 8; 15] та інші – лише окремі з численних прикладів мережесвого тролінгу політичного спрямування.

Стан дослідження. Популярність тролінгу в інтернет-просторі обумовила інтерес до цього феномена представників різних галузей наук: психології, соціології, політології, лінгвістики, фахівців інформаційних технологій та ін. Проблеми комунікації, комунікативної поведінки успішно вивчали Н. І. Формановська, А. А. Шунейко; особливості тролінг-комунікацій – О. Н. Анкудінова, В. А. Крючков, І. В. Ксенофонтова, І. А. Стернін, О. М. Шерман [1; 5; 6; 10; 13; 14] та інші. Емпіричні дослідження в Інтернет-мережі проводили Джудіт Донат, Дерріл Крос (США), Андре Сурандер (Фінляндія) [11; 12] тощо.

Однак проблема етико-психологічних особливостей комунікативної тролінг-поведінки в мережі Інтернет, її впливу на психіку індивіда, соціальної групи та суспільства в цілому не відображена у науковій літературі.

Метою статті є узагальнення і доповнення наукової інформації про мережевий тролінг як вид віртуальної комунікативної поведінки, його форми, різновиди, функції та мотиви прояву, результати етико-психологічного впливу на особистість та суспільство в цілому; здійснення аналізу досліджень тролінгу в Інтернет-середовищі.

Виклад основних положень. І. А. Стернін обґрунтував існування комунікативної поведінки для «певної групи людей» [10, с. 4]: і для малих співтовариств, і для великих формувань, що беруть участь в одній із форм комунікації – вербальній чи невербальній. Вербальне віртуальне спілкування в Інтернет-просторі здійснюється у певних видах комунікативної поведінки, таких як «флейм» (розпалювання конфліктів між користувачами), «флуд/офтопик» (повідомлення, що не стосуються встановленої теми обговорення), «спам» (розсилка повідомлень рекламного характеру), «холівор» (завзята суперечка між однодумцями з певного питання) і «мережевий тролінг» (мережева провокація для досягнення певної мети), які суттєво відрізняються.

Найбільш типовими представниками мережевої тролінг-поведінки є флеймер, флудер і власне троль. *Флеймер* (від англ. flame – «полум'я», «спалах») – користувач різних мережевих ресурсів, що навмисно розпалює конфлікти між іншими учасниками комунікації з метою отримати моральне задоволення від того, що відбувається. Проте не кожен флеймер є тролем, оскільки одного лише пошуку конфлікту для троля недостатньо, тоді як кожен троль є флеймером, оскільки конфліктність – основа комунікативної поведінки троля. *Флудер* (від англ. flood – «повінь», «стихийне лихо») – Інтернет-користувач, що надсилає повідомлення поза створеною керівником або модератором мережевого ресурсу темою, застосовуючи образливі, нецензурні та інші некоректні вирази.

«Мережевий тролінг» є терміном комп'ютерного сленгу, який має виражений неформальний відтінок і спрямований на провокацію конфлікту в Інтернет-просторі. Однак слід диференціювати поняття «провокація» і «тролінг». Так, Словник української мови визначає провокацію як «навмисні дії проти окремих осіб, організацій... тощо з метою штовхнути їх на згубні для них вчинки» [9]. Тролінг – це провокація для досягнення певної мети. Водночас мережевому тролінгу характерна помилкова самоідентифікація в умовах мережі з використанням можливостей зміни никнейму, підтасовування інформації, вкидання наклепу, в той час як у провокації помилкова ідентифікація використовується значно рідше.

Теоретичний виклад опису комунікативної тролінг-поведінки І. А. Стерніна [10] охоплює такі поняття: «тролінг-ситуація», «тролінг-акт», «тролінг-спілкування», «тролінг-дія». *Тролінг-ситуація* – набір висловів у моделі «ініціатор-реагент», за контекстом якої можна характеризувати конкретний вид мережевого тролінгу. *Тролінг-акт* – завершений акт провокаційної діяльності тролля в комунікативному просторі мережі Інтернет, успішне досягнення ініціатором однієї із заздалегідь обраних цілей. *Тролінг-спілкування* – комунікація з провокаційним підтекстом у межах мережевого ресурсу. *Тролінг-дія* – діяння провокаційного характеру, яке можна розглядати і успішне виконання ініціатором певної функції, і спробу її здійснення.

Стосовно тлумачення поняття «мережевий троль» є кілька підходів. Перший пов'язує його з найменуванням древніх казкових істот-героїв фольклору країн Скандинавії, яким характерні емоції тролля: злість і агресивність, жорстокість, нещучість, самозакоханість, непередбачуваність, аморальність. Другий – пояснює, що слово «тролінг» утворилося шляхом калькування англійського слова «trolling» – «лов риби на блесну або приманку». За третьою версією воно походить від спотвореного калькування слова «trawling» – «тралення, лов на блесну, лов риби мережею» [11]. Суть другої і третьої версій зводиться до риболовлі, основна комунікативна мета якої полягає в тому, щоб потенційна жертва звернула увагу на провокаційне повідомлення, тобто «закочувнула приманку», потрапивши на «гачок тролля», тобто провокація була здійснена успішно. Є й інші версії, однак окреслені у сукупності найбільш об'єктивно і повно відображають сучасну сутність походження слів «троль» і «тролінг».

В академічній літературі перша згадка про тролінг належить американському дослідникові Джудіт Донат, на думку якої, «тролінг – гра в підробку особи, при цьому ніхто окрім гравця про неї не знає» [11, с. 34]. В. А. Крючков [5, с.12] трактує «ідею мережевого тролінгу

як створення ситуації гострої полеміки, гарячої суперечки, конфлікту думок, зіткнення точок зору або різку зміну предмету обговорення, що втілюється у вигляді рольової гри різних рівнів». Аналізуючи популярні соціальні мережі Вконтакті.ру і Однокласники, О. Н. Анкудінова [1, с. 21] визначає троля як особу, «яка розміщує грубі або провокаційні повідомлення в Інтернеті, зокрема, на форумах, заважає обговоренню або ображає його учасників, жорстко, грубо критикує фотографії користувачів, написи».

У результаті контент-аналізу Інтернет-комунікацій ученими були виділені міжкультурні, технічні і універсальні чинники, що вплинули на появу тролінгу в комунікативному просторі Інтернет:

– *міжкультурні*: виникнення тролінгу пов'язане з розвитком демократичних прав і свобод («батьківщина» тролінгу – США);

– *технічні*: наявність вільного, комфортного, високошвидкісного доступу в Інтернет; розвиток нових засобів і способів передачі інформації – безпроводних телекомунікаційних засобів (мобільні телефони, комунікатори, планшети і ін.) і різних безпроводних технологій і способів виходу в Інтернет (Bluetooth, SMS, 3g, Wi-fi, Wimax, інших);

– *універсальні*: популярність віртуальної комунікації як порівняно недорогого, зручного і швидкого способу обміну інформацією між користувачами незалежно від відстані та ін.

Класифікація мотивів тролінгу містить:

- *експеримент*. Тролінг завдяки анонімності на мережевому ресурсі може бути використаний для проведення експерименту над самим собою, що дозволяє випробувати терпіння, перевірити реакцію людей і свою та ін.;

- *пошук уваги*, коли початкуючий троль намагається привернути до себе увагу, а потім прагне отримати контроль над дискусією, що дозволить йому управляти процесом обговорення, реалізуючи власні цілі;

- *розвага*. Тролям приносить задоволення неадекватна реакція незнайомих людей на провокацію;

- *гнів*. Тролінг використовується лише для того, щоб викликати у користувача або групи користувачів гнів як відповідної реакції на провокаційне повідомлення;

- *«крик про допомогу»*. Деякі тролі намагаються звернути увагу користувачів, викликаючи на відвертість, просячи поради або рекомендації, як діяти в тій чи іншій ситуації. Однак після встановлення контакту, троль може продовжити дискусію в якості мотиву розваги або гніву;

- *втягнення користувачів у комунікації*, реалізуючи один із основних принципів тролінгу – використання невеликої кількості часу на провокаційне повідомлення для того, щоб спровокувати реагентів на це більші часові та емоційні витрати;

- *прагнення змінити погляд групи на проблему*, щоб поглибити її до наймовірнішого рівня або спрямувати в інше русло;

- *самоствердження* з метою подолання комплексу меншовартості за допомогою отримання контролю над віртуальним навколишнім середовищем;

- *задоволення від особистих нападок з боку користувачів* у результаті ефективності застосованих провокацій;

- *пошуки ресурсу* для того, щоб позбутися відчуття мережевого дискомфорту і самотності;

- *схильність* до інтернетоскатофілії у формі психозу нав'язливих станів, у межах якої об'єктом психопата виступає Інтернет-простір.

- *бажання помсти* та інші.

Вочевидь, мережевий тролінг як одна з форм комунікативної поведінки має і негативні (деструктивні), і позитивні (конструктивні) функції. Конструктивний тролінг є спробою активізації дискусії на форумі, відродження мережевого життя, звернення уваги редакторів на некоректну інформацію, поліпшення настрою членам спільноти. Деструктивний тролінг спрямований на навмисну образу ідеалів, пріоритетів учасників мережевих спільнот, засмічення форуму; дискредитацію ресурсів для порушення психологічної рівноваги їх учасників; переслідування та ін.

Мережеву тролінг-комунікацію слід диференціювати за певними критеріями:

- *за якістю комунікативної поведінки*: аматорський тролінг (нестабільна комунікативна поведінка мережевих тролів, використовувана в глобальній мережі як хобі); професійний (комунікативна поведінка в контексті мережевої провокації);

- *за сферами прояву*: мережевий (віртуальний) тролінг, вітальний (реальний: побутовий, соціальний та політичний);

- *за кількістю ініціаторів*: індивідуальний (особистісний), груповий;

- *за кількістю реагентів*: персонально орієнтований, масово орієнтований;

- *за комунікативними цілями*: рекламний (адвертивний) і звичайний;

- *за середовищем поширення в глобальній мережі*: тролінг чатів, форумний, сайтовий, новинний (тролінг у групах новин), блогерний.

- *за функціями*: конструктивний, деструктивний;

- *за якістю діяльності*: навмисний, ненавмисний і помилковий.

Основна інформація про тролінг і тролів отримана науковцями з матеріалів емпіричних досліджень. Психологічну характеристику мережевого тролія як особливого виду інтернет-користувача надали учені

США, Фінляндії, Великобританії. До загальностереотипних якостей більшості тролів належать: використання нецензурної лексики, сарказму, застосування провокації (прихованої і явної), гра на протиріччях, пошук конфлікту, вживання грубих виразів, використання «туалетного гумору» і антагонізмів. Крім того, тролеві властиві такі групи негативних емоцій: уявні співчуття і жалість, гнів, уявний страх, презирство, обурення, неприязнь, заздрість, злість, ненависть, недовіра, збентеження, відраза, огида та інші.

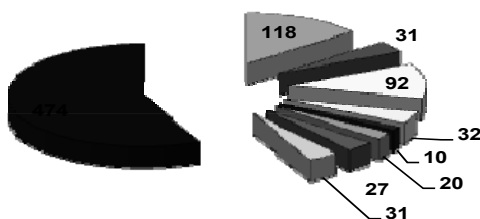
Результати дослідження, проведеного вченими США і опублікованого «The Wall Street Journal», дозволяють говорити про те, що тролінг у «всесвітній павутині» у певних груп користувачів викликає відчуття, схожі зі сп'янінням або почуттям необмеженої влади [12]. Саме анонімність є основною причиною появи у тролів ознак поведінкових змін, характерних для людей, що знаходяться в стані алкогольного сп'яніння. З втратою почуття заборони і контролю користувачі розпочинають поводитися відповідно до своїх психологічних спонукань. Дослідники припустили, що неадекватно різкі коментарі в Мережі є симптомом, характерним для роздвоєння особистості. Психолог Дерріл Крос зазначає: «Я думаю, що річ у тому, що у людей є дві сторони особистості, одна з яких підпорядковується своїм тваринним інстинктам. Але при цьому завжди існує друга сторона особистості, яка є більш консервативною і більш контрольованою» [12].

Чимало досліджень спрямовані на вивчення поширення мережевого тролінгу серед інтернет-користувачів. Так, у журналі «Архіви загальної психіатрії» [11] були опубліковані результати опитування групи осіб 10–17 років стосовно питання Інтернет-комунікації, яке виявило, що 12% респондентів проявляли агресію до кого-небудь в Мережі, 4% були жертвами агресії і 3% опитаних були одночасно і ініціаторами, і реагентами. Опитування Андре Сурандера 2438-ми фінських підлітків віком від 13 до 16 років [12] засвідчило, що упродовж останніх півроку 7,4% респондентів були троями, 4,8% – ставали жертвами тролів, а 5,4% в різний час були і жертвами, й ініціаторами тролінгу.

Порівнюючи ці результати, зазначимо, що у США ініціаторів провокаційної поведінки дещо більше, ніж у Фінляндії (12,1% проти 7,4%) , проте в Фінляндії кількість реагентів більша, ніж у США (4,9% проти 4,1%), при цьому у Фінляндії також виявилося більше респондентів, що виконували роль і реагента, і ініціатора провокації (5,6% проти 3,2%).

Не менш важливе визначення ставлення користувачів глобальної мережі до тролінгу і тролів. За результатами опитування «Наскільки, на Вашу думку, небезпечний мережевий тролінг?», первинні дані якого були оприлюднені на файлообмінному сайті «Неофіційний сайт корис-

тувачів послуги Disly Інтернет» [12], відповіді респондентів розділились за позитивним і негативним ставленням до мережевих тролів. 118 (14,3%) учасників дослідження зазначили, що тролінг є дуже небезпечним діянням. Лише 1,2% вважають це явище безпечним і 2,4% упевнені, що тролінг цілком безпечний. А 3,2% опитаних упевнені, що мережевий тролінг – корисне заняття, і самі не проти взяти у ньому участь.



- надзвичайно небезпечний
- одна з глобальних проблем сучасності
- небезпечний лише для новачків у мережі
- не є серйозною загрозою для суспільства
- відносно безпечний
- повністю безпечний
- це корисний вид діяльності
- майже не знайомий з цим явищем
- а що це таке?

Діаграма 1. «Наскільки, на Вашу думку, небезпечний мережевий тролінг?»

За підсумками інтернет-опитувань, більше половини користувачів не натрапляли на це явище і не розуміють його сутність. Водночас 14.33% ознайомлені з таким явищем респондентів вважають, що тролінг небезпечний, а 92 респонденти переконані, що тролінг небезпечний лише для новачків.

Згідно з етико-психологічним аналізом результатів проведених науковцями досліджень, тролінг як комунікативна поведінка має досконалий механізм, кожна деталь якого виконує певну роль для досягнення мети. Збурювальний, саркастичний, провокаційний або гумористичний зміст повідомлень троля спрямований на те, щоб залучити якомога більше інших користувачів до активної конфронтації. Чим

бурхливіше реагує спільнота, тим імовірнішим є подальший тролінг з боку ініціатора, оскільки це підтверджує ефективність його дій, спрямованих на викликання хаосу. Боротись з ним складно, хоча прецеденти є: у штаті Аризона США заборонили застосовувати Інтернет-тролінг, а мешканець Великобританії був засуджений за мережевий тролінг до 18 місяців тюремного ув'язнення [2]. Натомість український сегмент Інтернету перенасичений «діяльністю» тролів, які є в соцмережах, форумах, веб-сайтах різних веб-спільнот. Тролінг завдає шкоди і індивідам, соціальним групам, і суспільству загалом, оскільки здійснює значний вплив на психічні стани особистості та групи, а також широко застосовується як зброя в інформаційній війні.

Висновки. Аналізуючи психологію натовпу, Г. Тард проводив межу поміж несвідомим натовпом як рушійною силою темних і руйнівних імпульсів, і свідомою публікою, що формує громадську думку. Тролі і їх об'єкти – представники і натовпу, і публіки. І хоча явище тролінгу в інтернет-просторі поширене і його легко помітити, проте складніше визначити чіткі межі між свідомою, навмисною маніпуляцією та випадковою і несвідомою. Не менш важливим є відстеження результатів цього маніпулювання, а відтак і прогнозування його впливу на соціальне і психічне здоров'я суспільства. Тому є необхідність глибокого вивчення цього феномена з позицій різних наук і наукових підходів.

1. Анкудинова О. Н. Самопрезентация в интернет-коммуникации, ее особенности и влияние на культуру общества / О. Н. Анкудинова // Медиаобразование и медиакомпетентность: всероссийская научная школа для молодежи: сб. статей молодых ученых; под ред. А. В. Федорова. – Таганрог: Изд-во Таганрог. гос. педаг. ин-та, 2009. – 21 с.

2. Интернет-троль потрапив до в'язниці на півтора року // Новости мира. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://rss.novostimira.com/n_2450073.html

3. «Завдання Ляшка – тролити Яценюка, а Арсеній Петрович тролить Януковича». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://gazeta.ua/articles/-politics/zavdannya-lyashka-troliti-460668>

4. Карпа І. Цю владу треба тролити / І. Карпа // Українська правда. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://lifepravda.com.ua/columns/-2013/12/18/146366/>

5. Крючков В. А. Психологический анализ проблемных зон организации речевой деятельности на интернет сайте группы «A Psychological View on Pitfalls and Challenges of Self-moderated Website-based Communication in Learning English» / В. А. Крючков // Коммуникативная самореализация в условиях сетевого сообщества обучаемых: российский научный журнал, 2010. – № 2 (15). – С. 131–148.

6. Ксенофонтова И. В. Специфика коммуникации в условиях анонимности: мемовика, имиджборды, троллинг / И. В. Ксенофонтова // Фольклор и Интернет: сборник статей. – М.: ГРЦРФ, 2009. – С. 285–293.

7. Рівненський депутат закликав «тролити» прокуратуру (відео). [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://4vlada.com/video/32164>
8. «Свобода» обіцяє *«тролити»* російськомовних депутатів. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://tvi.ua/new/.../svoboda_obicyaye_trolyty
9. Словник української мови: в 11-ти томах. – Том. 8, 1977. – с. 144. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ushakovdictionary.ru/word.php?wordid=59137>
10. Стернин И. А. Понятие коммуникативного поведения и проблемы его исследования. Русское и финское коммуникативное поведение / И. А. Стернин. – Воронеж: Изд-во ВГТУ, 2000. – С. 4–20.
11. Ученые полностью изучили интернет-троллей и сам троллинг. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://blogkisorod.ru/uchenye-polnostyu-izuchili-internet-trollej-i-sam-trolling.html>
12. Ученые определили, какими расстройствами страдают интернет-тролли и их жертвы. Global Science: научно-популярные новости и статьи. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://globalscience.ru/article/read/17917>
13. Формановская Н. И. Речевое взаимодействие: коммуникация и прагматика / Н. И. Формановская. – М.: Икар, 2007. – 478 с.
14. Шунейко А. А. Целевые установки сценариев информационно-коммуникативных событий / А. А. Шунейко, И. А. Авдеев // Ученые записки Комсомольского-на-Амуре государственного технического университета. – 2010. – № II-2 (2). – С. 86–98.
15. Як тролити пособників окупаційного режиму. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://video.i.ua/user/2841200/64590/389271/>
16. Donath, Judith S. Identity and deception in the virtual community / Smith, Marc A., Kollock, Peter. Communities in Cyberspace / Judith S. Donath. – Routledge. – P. 29–59.

Гуменюк Л. И. Сетевой троллинг как вид коммуникативного поведения

Обобщенно понятие виртуального коммуникативного поведения, сетевого троллинга, его форм, разновидностей, функций и мотивов проявления; осуществлен анализ исследований троллинга в Интернет-среде.

Ключевые слова: *коммуникация, коммуникативное поведение, вербальное виртуальное общение, флейм, флеймер, сетевой троллинг, сетевой троль, флуд, флудер.*

Gumeniuk L. Y. Network trolling as a form of communicative behavior

The notion of virtual communication behavior, trolling network, its forms, varieties, functions and motives of manifestation is generalized. The analysis of trolling study in the Internet environment is made.

Key words: *communication, communication behavior, verbal virtual communication, computer technology, fleymer, holivor, network trolling, troll network, flud, fluder.*

Стаття надійшла 25 листопада 2013 р.