



VÉDEKEZÉS A TROLLOK ELLEN

Bár az internet rengeteg szórakozást és lehetőséget kínál, különösen a közösségi média platformok szerte, számos negatív viselkedésmód is megfigyelhető, amelyek közül az egyik a trollkodás. A trollok olyan felhasználók, akiknek egyetlen célja, hogy másokkal szemben zavaróan viselkedjenek, embereket és cégeket rossz színben tüntessenek fel, és minél több kárt okozzanak.

Mi a trollkodás?

Bárki, aki online vitákban vesz részt, vagy márkaként esetleg vállalatként közösségi médiaprofilt üzemeltet, valószínűleg valamikor már találkozhatott a trollkodás jelenségével, amelynek során egyes felhasználók nem megfelelő megjegyzésekkel zavarják a beszélgetéseket, verbálisan támadják és provokálják az embereket. Röviden: bajt okoznak a komment szekciókban. Ártalmatlan esetekben ezek az úgynevezett internetes trollok egyszerűen csak bosszantóak; a legrosszabb esetben viszont károsíthatják egy vállalat hírnevét, vagy akár álhíreket is terjeszthetnek.

A trollkodás céljai

Röviden: a trollkodás célja a káosz terjesztése. Amikor a jelenség először jelent meg, elsősorban a bomlasztás szórakoztatásáról szólt. A békés vitáknak vádaskodások révén kellett heves vitákká alakulniuk, amelyek során a vita tartalma mellékessé vált. A játékközösségekben gyakori a "griefer" kifejezés: egy felhasználó szándékosan sabotálja a játék menetét anélkül, hogy bármilyen hivatalos szabályt megszegne.

Ma már a trollkodás sokkal többről szól – különösen, ha közszereplők és cégek állnak a közép-pontban. Itt a cél gyakran a hírnév csorbítása vagy alternatív igazságok terjesztése. Egy példa a koronavírus elleni intézkedésekről szóló viták, amelyek azt a pletykát terjesztették, hogy Bill Gates azért irányítja a védőoltásokat, hogy az embereket számítógépes chipekkel lássa el. Aggasztó, hogy ami egyesek számára abszurdnak hangzik, az mások számára alternatív igazsággá válhat, amelyet trollok terjesztenek. A trollkodás hihetetlenül erős lehet.

Elégedetlen ügyfél vagy troll: a trollkodás jellemzői

Hogyan lehet tehát felismerni a trollkodást? Nem mindenki, aki negatív megjegyzést vagy értékelést hagy, feltétlenül troll. Gyakran egyszerűen csak egy dühös ügyfél engedi ki a gőzt. A vállalatoknak ennek megfelelően kell reagálniuk.

Az amerikai Stanford és Cornell Egyetem társadalomtudósai és informatikusai által készített tanulmány szerint az emberek általában hétfőnként és este rosszabb hangulatban vannak, és ennek megfelelően ilyenkor megnő a trollok aránya az interneten. A posztoláskor érdemes figyelembe venni ezeket az időpontokat.



Nemzeti
Együttműködési
Alap



MINISZTERELNÖKSÉG



BETHLEN GÁBOR
Alapkezelő Zrt.



Ezt szem előtt tartva általában könnyű megkülönböztetni egy trollt egy komoly kritikustól a következő kritériumok alapján:

A hozzászólások nem a hozzászólás tartalmára vagy általában a vitára vonatkoznak, hanem csupán vad sértegetések, provokációk vagy személyes támadások más felhasználók, illetve egy vállalat vagy márka ellen.

Az idézeteket és tartalmakat kiragadják a szöveggörnyezetből, kiforgatják, és olyan állításokat tesznek, amelyeket nem lehet (megbízható) forrással alátámasztani.

Egyetlen kérdést tesznek fel (többször is), amelynek nem feltétlenül van köze a tényleges vitához.

A troll üzenetek gyakran öncélúak és túlzóak. A megfogalmazások "Én..." kezdetűek, és olyan kifejezésekkel találkozhatunk, mint a "soha", "mindenki" és szuperlatívuszok. A nagybetűk, felkiáltójelek és kérdőjelek túlzó használata is gyakori, valamint a káromkodások.

A vállalkozások vagy politikusok trollkodása a külföldön élő felhasználókat is érintheti. Ennek megfelelően az írásjelek, a helyesírás és a nyelvtan is rossz lesz.

"Ne etesd a trollt" és más tippek a trollkodás elkerülésére

A trollkodás elleni széles körben elterjedt és fontos tipp, különösen magánszemélyek számára: "Ne etesd a trollt". Ha trolltámadás célpontjává válsz a profilodon vagy egy vitán belül a komment szekcióban, ne válaszolj. Ez nehéz lehet, mert hajlamosak vagyunk igazolni magunkat vagy cáfolni egy pletykát. Tartsd észben, hogy a trolloknak az a céljuk, hogy színpadot biztosítsanak a gyűlöletüknek és a provokációjuknak. Amikor nem kapnak figyelmet, gyakran továbbállnak.

Sajnos ez a szabály nem mindig működik a vállalkozások és a nyilvános profillal rendelkezők esetében, mert egy troll figyelmen kívül hagyása nem jelenti azt, hogy a követői is így fognak tenni. És amint valaki más is közbelép (a céged védelmében), a trollkodás gyorsan eszkalálódhat. Tehát mielőtt odáig fajulna a dolog, íme néhány tipp a trollkodás kezelésére.

1. Blokkold a trollt

Ez az egész közösségi hálózaton, beleértve a gaming platformokat működik, és egy weboldalon magánszemélyek is használhatják. A Facebookon és más platformokon is jelentheted a nem megfelelő vagy sértő kommenteket, és szükség esetén feketelistára teheted a trollokat.



Nemzeti
Együttműködési
Alap



MINISZTERELNÖKSÉG



BETHLEN GÁBOR
Alapkezelő Zrt.



2. Használd a netikettet

Ha professzionális közösségi média oldalt üzemeltetsz, vagy akár streamelsz, készíts egy netikettet az online profilodhoz. Ez alapvetően a fő platform (értsd, az aktuális közösségi média platform) kiegészítéseként egyedi szabályokat tartalmaz a felhasználói táborod viselkedésére vonatkozóan. Itt szó lehet arról, hogy a felhasználóknak hogyan kell kommunikálniuk és beszélniük egymással, hogy mely kommentek és tartalmak tiltottak, és mikor lehet az ilyen kommenteket és tartalmakat törölni, illetve a felhasználókat kizárni a vitából.

Ezekkel a szabályokkal virtuálisan engedélyt kapsz a nem megfelelő megjegyzések törlésére. Mert a tartalom kommentár nélküli törlése visszafelé sülni el, és digitális örületet szíthat. Mindenekelőtt a komoly felhasználók, akik általában többségben vannak, jobban szeretik ismerni a szabályokat. A tartalom törlésére vonatkozó szabályoknak érthetőnek kell lenniük számukra.

3. Egyszer válaszolj röviden és tényszerűen

Ha muszáj válaszolnod egy trollnak, tedd azt egy alkalommal, röviden és tényekre alapozva. Mivel a trollkodás gyakran ugyanarról a témáról vagy ugyanarról a hazugságról szól, érdemes lehet részletes és tényeken alapuló állásfoglalást írni és arra hivatkozni a troll támadása után.

4. Használd a humort

Használd a humort a trollokkal szemben. Igaz, ez egy vékony határvonal, és jól át kell gondolni, de mindenekelőtt maradj őszinte és hiteles. Helyesen alkalmazva a humor elhallgattathat egy trollt, ugyanakkor szimpatikus képet közvetíthet magáról a többi követője számára.

5. Ismerd be a hibákat és kérj bocsánatot

Megéri alázatosnak lenni. Ismerd be a hibákat és kérj bocsánatot. Néha a legdurvább trollkommentben is van egy szemernyi igazság. Ha ez a helyzet: állj ki mellette, lehetőleg hivatalos és nyilvános módon, ahogyan azt a 3. tippben leírtuk. Ezzel kifoghatod a szelet a troll vitorlájából, és egyúttal megmutatod, hogy komolyan veszed a felhasználók kérdéseit és kritikáit.



Nemzeti
Együttműködési
Alap



MINISZTERELNÖKSÉG



BETHLEN GÁBOR
Alapkezelő Zrt.



HATÉKONY MÓDSZEREK TROLLOK ELLEN

A gamer szubkultúrába tartozó személyek közül nem létezik olyan, aki ne találkozott volna már internetes trollokkal, vagy a cyber bullying fogalmával. Bár a legtöbb platform saját mechanizmust kínál ezen személyek jelentésére, valamint a moderátorok rendszeresen szűrik csatornáikat ezen személyektől, fontos, hogy mi magunk is tudatosan lépünk fel az efféle pszichológiai hadviselés ellen.

Az alábbiakban öt tippet osztunk meg veletek arra vonatkozóan, hogy mit tehettek abban az esetben, ha ilyen jelenséggel talákoztatok.

1. Vedd fel a pszichológiai páncélsodát

Jobb félni, mint megijedni – tartja a mondás. Pont ezért a legfontosabb lépés, hogy tudatosítsunk magunkban: nem minden arany, ami fénylik és igenis léteznek rosszindulatú felhasználók kedvenc platformjainkon is. Már a tudat, hogy kibergyűlölettel találkozhatasz, hasznos. Tartsd észben, hogy a trollok a leggyengébb pontodat keresik. Egy-egy ilyen találkozás személyesnek tűnhet, de valójában részükről mindegy kivel állnak szemben, a fő, hogy beleálljanak abba, aki fogékony erre.

Minden személynek más módszer segít az ilyen esetek legyűrésében, valaki egyszerűen ignorálja a trollokat, valaki feljegyzi magának és naplózza ezen találkozásokat, de a legjobb amit tehetsz, hogy nem rágódsz rajta. Ezzel pontosan elérnék a céljukat. Tedd fel magadnak a kérdést: javít-e az életemen, ha a helyzeten rágódom? Miért gondolok még mindig rá? Mit csinálhatnék helyette?

2. Ne beszélj a trollokkal – egymással viszont, annál inkább

Biztosan hallottad már a mondást: “Ne etesd a trollokat”. A kutatások is ezt támasztják alá. Tudjuk, hogy a trollok sadisták – bántani akarnak, és örömet lelik benne. A hallgatás tehát nagyszerű fegyver. Ha nincs reakció, az azt jelenti, hogy kudarcot vallanak. És ez feldühíti őket. Egyértelműnek kell azonban lenni: ez nem azt jelenti, hogy elhallgattatnak. Csináld tovább, bármit is csinálsz. Csak ne reagáljatok a kibergyűlöletre.

Ha támogatásra van szükséged, fordulj a barátaidhoz és a családotodhoz, hogy támogatást kérj az offline világban. Beszéljetelek róla és engedjétek ki a stresszt együtt!



Nemzeti
Együttműködési
Alap



MINISZTERELNÖKSÉG



BETHLEN GÁBOR
Alapkezelő Zrt.



3. Használd a jelentés/blokkolás/némítás funkciókat

A közösségi médiaplatformok köztudottan lazák és közömbösek, amikor a kibergyűlölet kezeléséről van szó. A jelentés/blokkolás/némítás gombok azonban nem véletlenül léteznek. Használd őket. A Twitteren a "némítás" gomb a kedvencem, mert a trollok gyakorlatilag az éterbe kiabálnak. (Egy pillanatig sem állítom, hogy ez a teljes megoldás. Ez csak egy eszköz, és csak korlátozottan hatékony, különösen akkor, amikor a gyűlölet cunami közeledik feléd).

4. Kapcsold ki az értesítéseket éjszakára

Nem reális, hogy ne legyél az interneten. Azonban kikapcsolhatod a különböző alkalmazások – például a Twitter és a Facebook és más platformok – értesítéseit éjszakára. Ezt minden okostelefonon megteheted. Ez azt jelenti, hogy miközben a hálósobában próbálsz pihenni, nem fogod magadba szívni a gyűlölet áradatát. Emiatt egyesek úgy döntenek, hogy a készülékeket teljesen távol tartják a hálósobájuktól.

5. Jelentsd a trollokat a rendőrségnek, vagy más helyi szervezetnek

Ha úgy érzed, hogy a fentiek egyike sem segített, vagy több platformon keresztül is követnek a trollok, ne talán tán fenyegetéseket kapsz, mindenképpen fordulj a rendőrséghez. Készíts képernyőképeket a kibergyűlöletről, és jelentsd azt!



Nemzeti
Együttműködési
Alap



MINISZTERELNÖKSÉG



BETHLEN GÁBOR
Alapkezelő Zrt.