

Как это делается?

Борьба с троллингом на вебинаре

МИССИЯ: Распознать и обезвредить
«вебинар-террориста»!



eTutorium

Территория успешных вебинаров



От автора

Согласитесь, проводить вебинар для заинтересованной, доброжелательной, в меру активной аудитории всегда приятно и интересно. Такие слушатели могут поддержать в трудную минуту, мотивируют и даже вдохновляют своим позитивным настроем.

НО ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ...

- Участники серьезно настроены против вас или темы, с которой вы выступаете;
- Злобные личности начинают «гадить» в чате, причем самым наглым образом: задают каверзные вопросы, спорят, пытаются перехватывать инициативу;
- Среди слушателей присутствуют «публичные террористы» – люди, которые специально мешают вам выступать, сбивают с толку, перетягивают внимание всей аудитории на себя, высказывают сомнение в вашей компетентности.

Кто такие тролли? Как распознать и тактично обезвредить публичного «вебинар-террориста»? Как спикеру эффективно работать с проблемной аудиторией? Ответы на все эти вопросы вы найдете в этой книге.

Оглавление

Раздел 1. Вебинар-тролли: кто они и каковы их 7 оттенков?	4
Раздел 2. В чем мотив троллинга на мероприятиях?	10
Раздел 3. Тактика тролля: схема работы на вебинарах	12
Раздел 4. Как противостоять троллям: беспроигрышная стратегия поведения	17
Раздел 5. 3 СОВЕТА: Чего НЕ делать если вам попался тролль? .	21

Раздел 1.

Вебинар-тролли: кто они и каковы их 7 оттенков?

«...Тролли выбирают жертвами своих нападений людей относительно известных, чье мнение, так или иначе, имеет влияние, в том числе имеет влияние и для самих поклонников троллинга!»



Вспомните, раньше слово «тролль» ассоциировалось у нас с персонажами скандинавской мифологии, которые существуют ради причинения вреда и сотворения зла. В голове всплывал образ уродливого и пакостливого злодея с большими ушами, кривым носом и каннибальскими повадками. Однако сегодня тролли обрели человеческий облик. Теперь этим словом называют интернет-хулиганов – существ уже совсем не мифических, но зачастую не менее злобных и противных.

Что за люди скрываются под масками троллей на вебинаре?

Каждый ведущий вебинаров и любых других онлайн-мероприятий рано или поздно натывается на виртуальных хамов, которые распространяют негатив и оставляют провокационные сообщения в чате, провоцируют бурные дискуссии и конфликты, любыми способами пытаются помешать обсуждению, сорвать мероприятие, психологически задавить и довести спикера до белого каления. Это и есть они – незваные гости вебинара, ужас любого ведущего, повод для безграничного возмущения аудитории.

Тролли.

«Возмущать, пугать, раздражать, волновать!» – под таким девизом протекает их существование.





Вебинар-тролля интересует только одно — **пожиться эмоциями спикера и других участников.**

И он будет делать что угодно, лишь бы обратить на себя внимание: подстрекать, насмеяться, задевать за живое, провоцировать эмоциональную перепалку, разжигать спор, манипулировать мыслями и чувствами. Грамотные тролли умеют вызывать негативные эмоции, используя только один канал общения — слова. И при этом, они наслаждаются самим процессом троллинга, а не результатом своих действий. Почему они это делают? Несдерживаемый фонтан эмоций и внимание к своей персоне являются самой вкусной «пищей» для тролля.

ТРОЛЛИ БЫВАЮТ РАЗНЫЕ... 7 ОТТЕНКОВ



1. Тролли-оффтоперы. Любят выделяться – писать то, что совершенно не относится к теме вебинара. В рамках обсуждения, посвященного, например, инструментам маркетинга, они легко «заденут» кого-то из ваших слушателей, указав, например, на грамматическую ошибку в чате, а дальше придумают, чем бы еще «подколоть» жертву. Только вот к маркетингу это никак относиться не будет.



2. Эмоциональные тролли. Эта разновидность троллей не отличается сдержанностью. Они направо и налево будут бросаться громкими оскорблениями, обращаться к другим участникам вебинара, устраивать в чате настоящую вакханалию, пытаясь любыми способами и фразами привлечь к себе внимание.



3. Тролли-борцы за справедливость. Их тактика очень интересна: они публично обвиняют в троллинге своих соперников, пытаясь оставаться в глазах других участников добропорядочными и справедливыми, и при этом вынуждают оппонента оправдываться и отстаивать свою правоту.



4. Тролли-спойлеры. Любят преждевременно раскрывать важную информацию, которая убивает задуманную ведущим интригу, не дает ее пережить, прочувствовать, понять и, следовательно, лишает слушателей вебинара удовольствия и интереса от этого сюжета.



5. Тролли-всезнайки. Относятся к категории настоящих экспертов-интеллектуалов (по крайней мере они о себе такого мнения). Их стремление сводится к одному - показать всему миру, насколько они умны. Эти тролли поучают как участников вебинара, так и ведущего, рассказывая, как правильно и как надо делать.



6. «Бессмысленные» тролли. Они пишут в чате настоящую бессмыслицу: нелепые картинки и тексты, вообще не относящиеся к делу. Это может быть просто набор букв, слов, ссылки на сомнительные ресурсы и т.д.



7. «Актуальные» тролли. Их фишка – мусолить темы, которые на сегодняшний день находятся у всех на слуху. Зачастую, это касается политических событий. Причем цель такого троллинга – столкнуть лбами двух участников вебинара с противоположными взглядами.

И все же...

Почему тролли так пугают вебинаристов?

Потому что они подвергают атаке, высмеиванию, сомнению самое дорогое, что у нас есть – наше чувство личной значимости, наши убеждения, принципы, экспертные мнения, знания и опыт. Кому хочется получать неприятные высказывания в свой адрес, тем более на виду у всей аудитории? Кроме персонализированных оскорблений, тролль может нанести серьезный ущерб состоянию репутации, что представляет большую опасность, если речь идет о компании или бренде. Это сильный и неожиданный психологический удар, который может изрядно подпортить исход мероприятия, авторитетность спикера и негативно отразиться на эмоциональном состоянии.



Раздел 2.

В чем мотив троллинга на мероприятиях?

Троль всегда нацелен получить от своей жертвы эмоции, которыми он тешит свое самолюбие и показывает собственное превосходство над участниками вебинара.

Живой отклик ведущего или слушателей и несдерживаемые потоки эмоций – это «еда» тролля – результат успешной атаки, от которой он получает удовольствие.

Есть разные точки зрения на то, почему вполне обычные люди, скрывающиеся за фейковыми электронными адресами и никнеймами, вдруг заходят на открытые вебинары и начинают активно «троллить» всех подряд.

Кто-то считает, что таким образом они развлекаются: сидят дома, им становится скучно, хочется как-то себя повеселить и позабавить. Другие утверждают, что тролли так самоутверждаются, пытаются продемонстрировать другим участникам свое превосходство, показать, что они могут превзойти даже влиятельного эксперта. Третьи уверены: тролли – это безжалостные садисты, которые кайфуют от того, что раздражают других, пусть и в виртуальной форме. Ну, а четвертые рассказывают, что троллинг – это не просто модное веяние, это специфический род деятельности, и таких провокаторов намеренно привлекают конкуренты или недовольные клиенты, чтобы добиться определенных результатов.

Безусловно, каждый мотив имеет место быть: сколько оттенков троллей – столько и причин для троллинга.

Но есть то, что объединяет всех энергетических виртуальных вампиров, – это тактика их поведения.



Раздел 3.

ТАКТИКА ТРОЛЛЯ: схема работы на вебинарах

Допустим, вы организовали вебинар, вышли в прямой эфир и начали делиться с аудиторией своими знаниями, мыслями и опытом в отношении тематики мероприятия. И тут в чате появляется «чудо», которое начинает вас поучать, выискивать в докладе недочеты и пробелы, пытается найти места, в которых вы не достаточно компетентны, и начинает публично давить на вас.

Вы начинаете ему отвечать, объяснять свою позицию, после чего притягиваете к себе еще больше критики и другой ерунды, которая к вам вообще никак не относится.

Знакома такая ситуация?



Но самое интересное то, что пока вы обдумываете свой ответ и проговариваете его в прямом эфире, вы уже попались к вебинар-троллю на крючок – он вас зацепил! А именно этого он и хотел. Потому что, пока вы на крючке, вы сопротивляетесь, напрягаетесь, тратите свою энергию, мысли и время, а это и была главная потребность тролля – теперь он сыт и доволен!

Очень льстит троллям, когда другие участники начинают возмущаться в чате и массово требовать от модератора забанить, наконец, этого негодяя. По сути это также означает, что тролль в выигрышном положении.



Как распознать тролля на вебинаре?

Задача тролля – «убить» тему вебинара, сорвать мероприятие и вывести из равновесия ведущего. Что для этого он делает:

1. Троль флудит, пишет любые комментарии не по теме, говорит о личных сиюминутных ощущениях (например, что-то мне кофе захотелось) и т.д. Кто-то из участников вебинара его подхватывает, в результате слушатели, которые пришли на вебинар за полезностью, уже не могут словить нить обсуждения и тема вебинара гибнет.

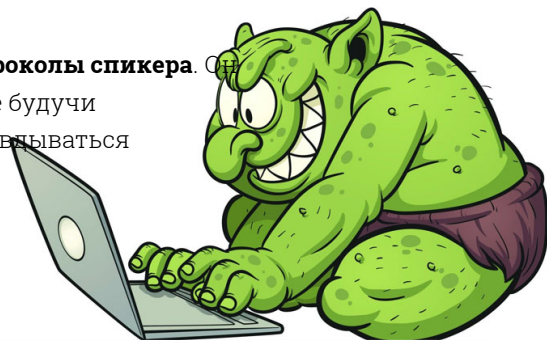
2. Троль переходит на личности и оскорбления. Обиженный участник отвечает троллю тем же, в результате в чате образуется неконтролируемая перепалка. Троль доволен. Более того, сам троль или другие слушатели вебинара, могут пожаловаться на добропорядочного участника модератору за оскорбления и его еще и забанят, ведь никто не будет разбираться, кто источник проблемы.

3. Троль сознательно искажает тему вебинара. Например, обсуждаются тренды рынка e-learning, а троль переводит стрелки на политику в сфере образования. Через 10 минут все забывают об инновациях в онлайн-обучении и сами того не замечая переходят к обсуждению правительства. Троль счастлив – это высший пилотаж.

4. **Троль критикует идеи, мысли или конкретного человека**, мнение которого авторитетно для участников вебинара. Критика идей на вебинарах, как правило, не запрещена. Но такая критика очень часто переходит в открытые оскорбления. Поэтому зачастую тролли прикрываются щитом свободы слова.

5. **Троль стремится перетянуть одеяло на себя и свою тему.** И делает он это на протяжении всего вебинара. Конечно, это не обязательно будет троль, а может просто равнодушный человек, которого тревожит то, что его тема никого не волнует, хотя, по его мнению, она архиважна. Человеку обидно и он пишет о ней в чате снова и снова.

6. **Тролю не интересны аргументы, его интересуют проколы спикера.** Он любит придираться к словам, оговоркам, ошибкам (не будучи сам при этом грамотным), опечаткам, вынуждая оправдываться или провоцируя на агрессию. В итоге спокойная обстановка на вебинаре превращается в обмен личными оскорблениями.



7

Троль любыми способами хочет поживиться вниманием. Он будет везде - в комментариях, в чатах вебинаров - оставлять глупые комментарии, типа, а у меня нет звука, нет изображения, ничего не скачивается и не открывается (хотя вы прекрасно знаете, что все работает). Троль будет пытаться пробить вашу защиту и «проглотить» ваше внимание и время.

Вообще у троллей много признаков, и самый главный из них: они стараются любыми путями затянуть всех в беседу, делая ее бесконечной и бессмысленной, и как можно сильнее разозлить и утомить ведущего. После атаки тролля спикер чувствует себя эмоционально выжатым. А самое удивительное в этом явлении, так это то, что если пообщаться с таким человеком, скажем, в живую, то выяснится, что он абсолютно нормальный, адекватный и уравновешенный. Но попадая в интернет-пространство, с ним что-то происходит. И, к сожалению, таких персонажей полным-полно.

Но мы ведь можем защищаться, а значит учимся давать отпор этим назойливым негодьям!

Как противостоять троллям: беспроегрывшая стратегия поведения

1.

Для начала нужно убедиться, что вы действительно имеете дело с троллем.

Если в чате появляются глупые и, как вам кажется, провокационные вопросы, не делайте поспешных выводов – возможно, это вовсе не тролль, а человек, который на самом деле мало разбирается в теме вебинара. Такое случается, поэтому не рубите с плеча и всегда относитесь к людям непредвзято.



ВАЖНО!

Недовольный участник вебинара – это не тролль, и работа с ним не может строиться ни по одной из схем, по которой взаимодействуют с троллями.

Помните, что вы (ваша деятельность, статус, карьера, экспертиза) не должны и не будут нравиться всем. Найдутся те, кто будет писать в чате конструктивную критику в ваш адрес, а также те, кто будет злорадствовать без причины. Не принимайте на свой счет и старайтесь всегда оценивать себя объективно. Увидев негативный комментарий в чате, не спешите отвечать.

Успокойтесь и подумайте, стоит ли ввязываться в спор.

2.

«Не кормите» троллей.

Если вы на 100% уверены, что имеете дело с троллем — игнорируйте его сообщения. Хотя, согласюсь, соблазн ответить есть и очень большой.



**KEEP
CALM
AND
DON'T FEED
THE TROLLS**

Цель тролля – разозлить вас и вывести из себя. Когда вы отвечаете или, что еще хуже, пытаетесь оправдаться и что-то доказать троллю, то даете ему основания для новых комментариев и поддерживаете интерес к дальнейшей дискуссии. Если вы оставите его без внимания, ему станет скучно и он покинет вебинарную комнату (или хотя бы снизит активность). А всем действительно заинтересованным пользователям станет гораздо комфортнее слушать ваш вебинар.

Не делайте замечаний, не спорьте с троллем, не ведитесь на манипуляции. Выиграть эту словесную дуэль цивилизованными методами вам все равно не удастся, зато получите уйму негатива в свой адрес, испортите себе настроение и исход мероприятия.

3.

Не стесняйтесь использовать волшебную кнопку «Бан»

для особо упертых, злобных и бесконечно переливающих из пустого в порожнее комментаторов. Или сообщите модераторам, которые заботятся о чистоте чата вебинарной комнаты, о присутствии тролля – они знают, что делать в таких случаях.

Более того, если вы видите увлеченный диалог, в котором присутствует явный тролль, то можете смело ставить «Бан» обоим участникам. Тролли зачастую работают в дуэте, пытаясь втянуть еще кого-нибудь в свой диалог. А если даже второй участник является обычным слушателем, который просто пытается вразумить тролля, то все равно ставьте минус и ему тоже. «Почему? Ведь это мой целевой клиент, он же ругает злобного тролля!» - скажете вы, и будете в корне ошибаться. Этот «ваш хороший клиент», и сам того не понимая, подыгрывает троллю и делает как раз то, что ему нужно – вступает с ним в контакт. **Нужно всячески отучать слушателей подкидывать дрова в огонь троллей. Пусть знают, что любая реакция на тролля будет заминусована так же как и поведение самого тролля.**



Запомните! Тролля необходима реакция на его слова и поступки. Если вы или ваши слушатели хоть как-то откликнулись – он своей цели достиг. Он победил!

Раздел 5.

СОВЕТЫ: Чего НЕ делать, если Вам попался тролль?



1. Не нужно демонстративно (вслух) указывать на то, что вы распознали тролля среди участников вебинара, а также открыто жаловаться модераторам, которые его вполне вероятно «забанят». В результате тролль не только впитает в себя всеобщее внимание, но и может собрать вокруг себя армию защитников «свободы слова» — многим из которых лень выяснять, кто прав и кто виноват. В итоге ничего, кроме дозы негатива в свою сторону, вы не получите.



2. Когда в чате пишут неприятные вещи, нелепые комментарии и каверзные вопросы, не думайте о том, кто их оставляет. Всегда думайте о своей аудитории. Весь этот спектакль создается троллем именно для нее.

И здесь главное уловить ключевой момент – важно не то, что о вас подумает человек, задающий вопрос, а как воспримут вашу реакцию слушатели вебинара. **Будете размахивать саблей – сами от нее пострадаете.** Подойдете к ситуации с умом и сохраните спокойствие – выйдете достойно. Тем более, чаще всего блок «вопрос-ответ» откладывается в памяти лучше, чем выступление ведущего в целом.

Напоследок повторюсь.



3. Не включайтесь ни в какие дебаты, полемики и дискуссии с троллем. Если будете ему что-либо доказывать – он победит, ведь вы потратите на него усилия, которые он публично проигнорирует. Если вы попытаетесь в ответ нагрубить ему – он победит, поскольку выведет вас на свой стиль общения. Если вы просто испугаетесь и прекратите выступление – он победит, так как решит, что смог задеть вас за живое и поставить в тупик

В любом случае, желаем вам уважительного и информативного общения на вебинарах, конструктивной критики, лояльных и доброжелательных слушателей.



Больших вам аудиторий
и благодарных слушателей!

Елена Демищенко

Копирайтер проекта [eTutorium](#).

Автор и редактор тематического блога.

“ Верю, что с помощью качественного контента можно отстроиться от конкурентов, завоевать доверие читателя и конвертировать его в благодарного клиента.



Используйте гибкую площадку для организации и проведения своих вебинаров:

- ✓ Для дистанционного обучения
- ✓ Для маркетинга и продаж
- ✓ Для корпоративных совещаний, тренингов и онлайн-встреч

Тестировать бесплатно 14 дней



Россия: +7 (495) 665-07-74

Украина: +38 (061) 222-777-4

E-mail: info@etutorium.com

Сайт: <http://etutorium.ru/>

Мы в соцсетях:

