

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: беспроеигрышная 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 «троль» 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 интересуется только одно — **поживиться эмоциями спикера и других участников.**

И он будет делать что угодно, лишь бы обратить на себя внимание: подстрекать, насмехаться, 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, пытаться любыми способами и фразами привлечь к себе внимание.



3. Тролли-борцы за справедливость. Их тактика очень интересна: они публично обвиняют в троллинге своих соперников, пытаются 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

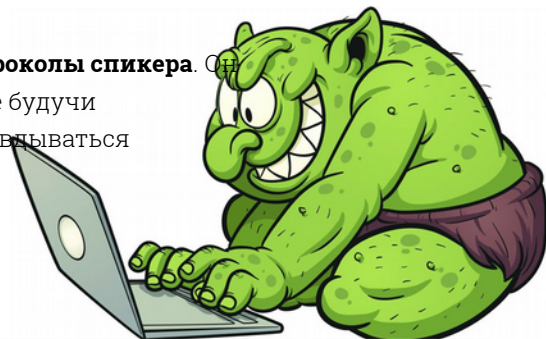
Троль сознательно искажает тему вебинара.

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 тролль, 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!

Раздел 4.

Как противостоять троллям: беспроегршная 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, соглашусь, 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.



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.

Больших вам аудиторий
и благодарных слушателей!



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:

