

როგორ გავუმკლავდეთ ტროლებს სოციალურ ქსელში?

თუ სოციალური მედიის აქტიური მომხმარებელი ხართ და თქვენი პირადი და საქმიანი რეპუტაცია გადარდებთ, მაშინ, თქვენ ვალდებული ხართ გქონდეთ სახელმძღვანელო რომელიც ინტერნეტ-ტროლებთან გამკლავებაში დაგეხმარებათ. მით უფრო მაშინ, როდესაც ცნობილია რომ ტროლების უმეტესობას სადიზმისა და ფსიქოპათიისკენ გაცილებით მაღალი მიდრეკილება აქვთ და მიდრეკილნი არიან სუსტი ემოციური ემპათიისკენ. ისინი, მძაფრი შეგრძნებების მაძიებლები არიან, რასაც ინტერნეტში ქაოსისა და უწყესრიგობის შექმნით მოიპოვებენ. მაშ ასე, დავიწყეთ:

1. შეიმუშავეთ შესაბამისი პოლიტიკა

ტროლებთან გასამკლავებლად აუცილებელია გქონდეთ შესაბამისი პოლიტიკა და პოლიტიკის სახელმძღვანელო დოკუმენტი - მომხმარებელთა კომენტარებზე მართებული გამომხატვისთვის. აღნიშნული პოლიტიკა დეტალურად და ნათლად უნდა პასუხობდეს კითხვებს: რა ტიპის კომენტარებია ნებადართული თქვენს ფეისბუქის გვერდზე? ვებ-გვერდზე? ქვემოთ, შეგვიძლია ვიხილოთ Content Marketing Institute, Huffington Post და Mother Jones - ის კომენტარების პოლიტიკა.

2. დააიგნორე ისინი! ან მარტივად, დაბლოკე!

ტროლების მიზანი თქვენი ყურადღების მიპყრობაა. მათ, თქვენი გაბრაზება, იმედგაცრუება და არაკომფორტულ მდგომარეობაში ჩაყენება სურთ. მთელ რიგ შემთხვევებში, მართებული იქნება თუ თქვენ მათ დააიგნორებთ. ასეთი დამოკიდებულების შემთხვევაში ტროლები ხშირად თავს დამარცხებულად გრძნობენ და „ბრძოლის ველს“ ტოვებენ. Pew Research Center-ის კვლევის მიხედვით მომხმარებელთა 60% ონლაინ-შეურაცხყოფაზე იგნორირებას საუკეთესო ტაქტიკად მიიჩნევს. ბოლოს და ბოლოს, თქვენ მოახერხებთ და აიძულებთ ტროლებს იფიქრონ, რომ შეიძლება არც კი კითხულობთ მათ ტექსტებს. აქვე, მეორე ხერხი - მარტივად, დაბლოკე! ონლაინ-მომხმარებლების ძალიან მცირე ნაწილს, რომლებიც ტროლინგით არიან დაკავებული, არ უნდა მიეცეთ თქვენი „ნიუსფიდის“ დაბინძურების უფლება. თქვენი პლატფორმა მათთვის სასიცოცხლოდ მნიშვნელოვანია. ამდენად, ტროლების დაბლოკვა (ban) შეიძლება მთელ რიგ შემთხვევებში ერთ-ერთი საუკეთესო გამოსავალი იყოს.

3. გაამარტივე სიტუაცია

განაწყენებული მომხმარებლების „მოსაგერიებლად“ ან/და მათი კეთილგანწყობის მოპოვებისთვის იუმორი ხშირად ყველაზე გონივრული გადაწყვეტაა. იმავდროულად, იუმორი ტროლების მოგერიების ეფექტიან გზადაც გვევლინება. თუმცა, უნდა გვახსოვდეს, რომ იუმორის მოშველიებაში არ იგულისხმება მომხმარებლის დაცინვა. იხილეთ მაგალითები:



უბრალოდ, დარწმუნდით, რომ თქვენ ან თქვენი გვერდის ადმინისტრატორებს ნამდვილად კარგი იუმორი გრძნობა აქვთ. გარდა ამისა, ასევე, დარწმუნდით რომ კარგად იცნობთ თქვენს აუდიტორიას და ზუსტად იცით, რომ ხუმრობა, რომლითაც ტროლებს გამოჰასუხებთ აპირებთ თქვენი „მკითხველისთვის“ მისაღები და გასაგები იქნება;

4. გამოამკარავეთ ისინი

როგორც წესი, ტროლები ესწრაფვიან ბოლომდე ანონიმურები დარჩნენ. თუ შეძლებთ და გამოამკარავებთ, კოლეგა ტროლებს აიძულებთ, რომ კარგად დაფიქრდნენ სანამ თქვენი პოსტის ქვეშ მორიგ კომენტარს დაწერენ. არ არის აუცილებელი, რომ მათი სახელები და გვარები იცოდეთ. უბრალოდ, მოინახულეთ მათი გვერდები სოციალურ ქსელებში. შეიძლება, ბევრ საინტერესო რამეს წააწყდეთ.

5. ნუ შეუქმნი ტროლებს პლატფორმას

ეცადეთ, რომ ტროლების თავშეყრის ადგილად არ გადააქციოთ თქვენი ციფრული სამყარო. აგრესიულ და უხამს კომენტარებს არ მისცეთ არსებობის საშუალება. წაშალეთ და დაბლოკეთ ასეთი კომენტარების ავტორები. საყურადღებოა, რომ თქვენი უფლების პარალელურად - კონტენტზე საერთოდ აკრძალოთ კომენტარები, ჩნდება რისკი, რომ თქვენს მიმართ კეთილგანწყობილ აუდიტორიასაც დაუხშობთ დებატის შესაძლებლობას.

6. გამოიყენე მოდერატორები

თუ საკმარის ფინანსურ რესურსებს ფლობთ, დაიქირავეთ მოდერატორები და ყველა ზემოთ ჩამოთვლილი წესების მიხედვით მიეცით დავალებები. გახსოვდეთ, რომ ტროლიც ადამიანია! იღლება, ისვენებს, ბრაზდება, წყინს, უხარია. აქვე, თუ თქვენი საქმიანობის პერიოდში უკვე დააგროვეთ ლოიალური, ერთგული მეგობრების გუნდი, რომლებსაც თქვენსავით ადარდებს ესპრობლემა, შეგიძლიათ მოუწოდოთ, თხოვოთ რომ თქვენთან ერთად გამოავლინონ ისინი - გადმოგვენ მონაცემები მათ შესახებ, რომელიც მოიპოვეს/აღმოაჩინეს.

7. მოუსმინე

გახსოვდეს, რომ ყველა განაწყენებული მომხმარებელი/ამომრჩეველი ტროლი შეიძლება არ იყოს. ადამიანებს ხშირად უბრალოდ სურთ რომ მათი ხმა სწვებს ესმოდეთ. ამიტომ, არ აჩქარდეთ! მოუსმინეთ და სცადეთ გაარჩიოთ ისინი ერთმანეთისგან. არ არის გამორიცხული რომ რომელიმე განაწყენებული მომავალში თქვენი ერთგული მომხმარებელიც (ამომრჩეველიც) კი გახდეს.

8. დაუპირსპირდი ფაქტებით

სტრატეგიული კომუნიკაციების ცენტრი-საქართველო

ყველაფერი დამოკიდებულია ბრალდების სიმძიმეზე და ბრალდების ფორმებზე. შენ შეგიძლია დაუპირისპირდე ბრალდებას ფაქტებით, თუმცა გახსოვდეს რომ ხელი არ უნდა შეუწყო ამ ბრალდების კიდევ უფრო მეტად გავრცელებას. ამიტომ გამოიყენე ქვემოთ მოცემული სახელმძღვანელო თუ როგორ დაუპირისპირდე დეზინფორმაციას/მიტებს:

- დაფიქრდით იმაზე, თუ როგორი სიცარიელები წარმოიქმნება ადამიანის ცნობიერებაში, მასში განმტკიცებული მიტების გაქარწყლების შედეგად და აუცილებლად შეავსეთ ისინი ალტერნატიული მოსაზრებებით; რადგან, როდესაც თქვენ სხვის ცნობიერში კორექტივები შეგაქვთ, ამ დროს ჩნდება სიცარიელები, რაც იწვევს დისკომფორტს. ადამიანს აუცილებლად სჭირდება ამ სიცარიელის შევსება, ანუ პასუხი იმ კითხვაზე, რომელიც მას ჰქონდა და თქვენ „ამოაცალეთ“. ამიტომ, დროულად და დამარწმუნებლობის მაღალი ხარისხით შეავსეთ ეს სიცარიელები;

კოზლება	გარეყვება და ნაკრებული პაქეტი	
<p>განგაძობითი ზეგავლენის ეფექტი გაქარწყლების მიუხედავად აღაშინავე მიტის ენდოგენი ხორცე მსგავსი ინფორმაციის</p>	<p>აღვანაზიური მოსაზრება აღვანაზიური ანგარიშის მიტის სიხშირის, რომელიც მსგავსი ინფორმაციის განეიტვარებას აჩვენებს</p>	<p>განმეორებითი უარყოფა გააძლიერებს უარყოფის გაძივების საშუალებით (იხილეთ, როგორ გააძლიერებს მიტები)</p>

- ყალბი ინფორმაციის ეფექტიანობის მინიმალიზაციისთვის გამოიყენეთ განმეორებითი/მრავალჯერადი უარყოფა, თუმცა გახსოვდეთ, უკუეფექტის რისკი გაიზრდება თუ უარყოფს დროს დეზინფორმაციის ხშირი გამეორება მოხდება; რაც კიდევ უფრო დამახსოვრებად ამბად აქცევს მას;

<p>უარყოფის უკუ ეფექტი მიტის გაძივება ზრდის უარყოფის, აძლიერებს რა მას.</p>	<p>აქტიური უარყოფა თავი ააჩივებს მიტის გაძივებას; სანამ უკუ გააძლიერებს უარყოფის უარყოფის</p>	<p>გაუკთხილება წინმსწავლად გააძლიერებს გაუკთხილებელი განხილვა, როგორ „მოღის“ მსგავსი ინფორმაციის</p>

- იმისთვის, რომ თავიდან ავიცილოთ ადამიანებისთვის მცდარი ინფორმაციის კიდევ უფრო დიდი დოზით გაცნობა, ვეცადოთ რომ აქცენტი ძირითადად ჩვენი ფაქტების კომუნიკაციაზე გავაკეთოთ და არა, მიტებზე;



- მითებზე საუბრის დაწყებამდე გააკეთეთ მკვეთრი და ნათელი გაფრთხილება, რათა დარწმუნდეთ რომ თქვენი მსმენელები კოგნიტურ მზაობას ამჟღავნებენ მოსალოდნელი მითის მოსასმენად. ამ შემთხვევაში ისინი მეტად არიან დაცულებული მცდარი ინფორმაციის ზეგავლენისკენ;
- დარწმუნდით, რომ თქვენი არგუმენტები არის მარტივი და მცირე ზომის. გამოიყენეთ „მარტივი ენა“ და გრაფიკები, სადაც ეს შესაძლებელია. თუ მითი თქვენს ფაქტებსა და არგუმენტებზე უფრო მარტივია, მაშინ ის კოგნიტურად უფრო მიმზიდველი იქნება და თქვენ გადაჭარბებული უკუეფექტის რისკის ქვეშ აღმოჩნდებით;
- გაითვალისწინეთ, თქვენი შეხედულებები საფრთხის ხომ არ აყენებს თქვენი აუდიტორიის მსოფლმხედველობასა და ღირებულებათა სისტემას. თუ კი, მაშინ, თქვენ რისკავთ მიიღოთ ნეგატიური მსოფლმხედველობითი უკუეფექტი, რომელიც ყველაზე ძლიერია მტკიცედ გამჯდარ რწმებს შორის. ყველაზე მოწყვლადები თქვენი არგუმენტების წინაშე კი, მაინც ისინი იქნებიან, რომლებიც ბოლომდე არ არიან დარწმუნებულნი თავიანთი შეხედულებებსა და რწმენებში;

9. შეასწორეთ შეცდომები

შეასწორეთ შეცდომები და განსაკუთრებით ყურადღებით მოეკიდეთ იმ შეცდომებს, რომლებზეც მომხმარებელმა მიგითითათ. იმ შემთხვევაშიც კი, თუ ზუსტად იცით რომ შეცდომა ტროლმა, ჩასაფრებული პოზიციიდან გააკეთა არ იუკადრისოთ და არ გაჯიუტდეთ. შეიძლება მეტჯერ არასდროს მოგწეროთ იმ მომხმარებელმა რომელმაც შეცდომაზე მიგითითათ, მაგრამ იცოდეთ რომ ხშირად უფრო მეტი კითხულობს თქვენს პოსტებს და კომენტარებს ვიდრე ის, ვინც კომენტარებს წერს. შეასწორეთ შეცდომა და ეცადეთ მიაწვდინოთ ხმა ადამიანს, რომელმაც შეცდომაზე მიგითითათ. აუხსენით, რა შეასწორეთ და რატომ. თუ სრულად ვერ მოხდა მისი მოსაზრებების გათვალისწინება აუხსენით, რა ნაწილში გაიზიარეთ მისი მოსაზრებები და რა ნაწილში არა. თქვენი საქციელი აუცილებლად დაფასდება სხვა მკითხველის (მომხმარებლების) მიერ.

10. მოდით, ვუპასუხოთ ტროლებს...

ეს, ალბათ ყველაზე ბოლო და არასასურველ გადაწყვეტილებად მოგეჩვენებათ, რადგან ერთ-ერთი, ჩვენს მიერ ტროლებთან გამკლავებისთვის შემოთავაზებული მეთოდი ხომ სწორედ მათ იგნორირებას გვთავაზობს?! როგორც უკვე ვთქვით, ხშირად, ჩვენი პასუხი ტროლების საკუთარი ხელით „გამოკვების“ ტოლფასი აქტია, მაგრამ მოდი ვნახოთ როგორ შეიძლება რომ ეს გავაკეთოთ:

1. kill them with kindness - ანუ, მიზანმიმართულად არ განასხვაოთ ტროლი მომხმარებლისგან. აგრძნობინეთ რომ მის საჩივარს აქვს ლეგიტიმური საფუძვლები და რომ მისი აზრი თქვენთვის მნიშვნელოვანია. ამის შემდეგ იმოქმედეთ ისე, როგორც ეს თქვენი კომპანიის ინტერესებს შეესაბამება. აქვე, იხელმძღვანელებთ ზემოთ მოცემული რჩევებით. ეს მეთოდი განსაკუთრებით ამართლებს მაშინ როდესაც არ ხართ

2. დარწმუნებული ტროლი მართლა ტროლია თუ რეალური მომხმარებელი (რადგან მათი გარჩევა ხშირად ერთმანეთისგან ძნელია);

2. უპასუხეთ იუმორით, მაგრამ ფრთხილად, ტროლების შემთხვევაშიც კი, ეცადეთ პიროვნული შეურაცხყოფა არ მიაყენოთ მათ. თქვენი მიმოწერა ტროლებთან რეალური მომხმარებლებისთვის ბევრის მთქმელი და მაჩვენებელია;

3. ეცადეთ არ დატოვოთ უპასუხოთ ტროლის ის კომენტარი, რომელიც თქვენი მომხმარებლების გრძნობების და იდენტობის შეურაცხყოფისკენაა მიმართული. მართალია, იგნორირეთ-ერთი ყველაზე კარგი გამოსავალია, მაგრამ გახსოვდეთ რომ თქვენი რეპუტაციაც და იმიჯიც მნიშვნელოვანია. თუ ასეთი შეურაცხყოფის დროს თქვენი ორგანიზაცია არ გამოეხარჩლება საკუთარ აუდიტორიას, ეს ფაქტი აუცილებლად გაანაწყენებს მათ. ამიტომ, გადახედეთ ზემოთ დაწერილ რჩევებს, მოიფიქრეთ გამოპასუხების სტრატეგია და აგრძნობინეთ თქვენს მომხმარებლებს რომ თქვენ, ორივე, ერთი ღირებულებების მატარებლები ხართ და რომ ამ ღირებულებებს ყოველთვის და ყველგან დაიცავთ.

11. ერთობლივი ძალისხმევა

თემატური/პროფესიული ნიშნით მოძებნეთ და გააერთიანეთ ადამიანები, რომლებსაც მაღალი ალბათობით თქვენსავით აწუხებთ ტროლების თავდასხმები. გაერთიანდით და იმოქმედეთ კოორდინირებულად. განიხილეთ გამოპასუხების სტრატეგიები, „დაარეპორტეთ“ ორგანიზებულად და სხვა მრავალი. თქვენ აღარ იგრძნობთ თავს მარტო და იმავდროულად, სხვებსაც გააძლიერებთ!

გიორგი მოლოდინი

სტრატეგიული კომუნიკაციების ცენტრი-საქართველო