

надежда кобина | елена старостина
победители премии «деловая книга года в России»

ПОГОВОРЯТ и забудут

раньше ты была лучше

слишком молодой,
чтобы говорить об этом

удивительно, что столько
людей восхищаются им!

Покупая книгу,
вы поддерживаете
центр психологической
помощи «НеТерпи»

как не дать
интернет-агрессии разрушить
репутацию, карьеру и жизнь

кто ее нанял - куда они смотрели?

подумай о тех,
кому еще хуже!



БОМБОРА
ИЗДАТЕЛЬСТВО

Top expert. Практичные книги для работы над собой

Елена Старостина

**Поговорят и забудут. Как не дать
интернет-агрессии разрушить
репутацию, карьеру и жизнь**

«ЭКСМО»

2023

УДК 159.9
ББК 88.52

Старостина Е.

Поговорят и забудут. Как не дать интернет-агрессии разрушить репутацию, карьеру и жизнь / Е. Старостина — «Эксмо», 2023 — (Top expert. Практичные книги для работы над собой)

ISBN 978-5-04-189125-1

Хейтинг, шейминг, кибербуллинг, моббинг... Вместе с этими терминами, сформировавшимися под эгидой «новой этики», пришла и дополнительная ответственность. Ответственность за реакции, посты в интернете, заявления и, казалось бы, безобидные картинки. В этой книге авторы рассказывают, как не стать жертвой троллинга, буллинга, кэнселлинга, флейминга и грамотно отвечать на агрессию в вашу сторону. А еще делятся эффективными стратегиями сохранения репутации, даже если кажется, что спасти ее уже невозможно.

УДК 159.9
ББК 88.52

ISBN 978-5-04-189125-1

© Старостина Е., 2023
© Эксмо, 2023

Содержание

Отзывы о книге	6
Введение	7
Восходящая звезда	10
Конец ознакомительного фрагмента.	15

Надежда Кобина, Елена Старостина

Поговорят и забудут. Как не дать интернет-агрессии разрушить репутацию, карьеру и жизнь

© Кобина Н., Старостина Е., текст, 2023

© Оформление. ООО «Издательство «Эксмо», 2023

* * *

ОТЗЫВЫ О КНИГЕ

В книге рассмотрена тема агрессии в интернете и ее связи с агрессией в реальной жизни. Важно понимать, что агрессия в интернете, особенно перерастающая в буллинг и stalking, это тоже насилие. Последствия такой агрессии и травли несут тяжелейшие психологические последствия. Авторы приводят действенные инструменты, как не оказаться в насильственных отношениях или выйти из них, если все же столкнулись с таким опытом в своей жизни. Рекомендации отдельно сформированы для четырех групп интернет-пользователей (от старшеклассников до людей с выстроенной репутацией, так называемых «сверхновых звезд»). Кажется, такая книга очень важна нам всем, пользователям интернета. Здесь по полочкам разложены все возможные риски, связанные с интернет-агрессией, а главное, предложены пути совладания, сохранения репутации и авторской позиции по отношению к своей жизни. Мы с удовольствием будем рекомендовать ее благополучателям нашего центра «HeTerпи».

Ксения Иванова, создатель центра психологической помощи «HeTerпи»

Если вы ищете практический инструмент, который поможет выстроить коммуникацию и приручить негатив, то мой вам совет, просто идите работать. Потому что только через практику любой пиарщик может разобраться с тем, как эффективно выстроить сторитайн, концепцию или стратегию коммуникаций в той или иной ситуации.

Но если вы ищете опору, чтобы укрепить собственные знания, выслушать и принять точки зрения разных экспертов в отрасли, если вы способны к правильной профессиональной рефлексии, то книга, которую вы держите в руках, даст вам ту самую волшебную таблетку и научит принимать взвешенные коммуникационные решения, обреченные на успех.

Анастасия Журавлева, PR-директор российской инженерной компании YADRO

Публичность – неотъемлемая часть жизни предпринимателя. И даже если вас нет в соц-сетях, люди все равно будут писать о вас и вашем проекте. Считаю, что любой хейт (а он неизбежен) стоит воспринимать как точку роста и пересборки, когда вы решаете: буду я мешать и изменять продукт или нет. И все это не про тщеславие и задетое самолюбие, а про репутацию предпринимателя. К таким вызовам нужно быть готовым, чему и учит эта книга. Как предприниматель, я нашел много практических инструментов для развития себя. А как ментор, заберу что-то в мою практику преподавания и наставничества.

Вадим Рыдкин, ментор, технологический предприниматель, преподаватель-практик, ментор лидеров, стартапов



Сайт книги и полные данные исследования «Как интернет-агрессия влияет на репутацию и жизнь»

Введение

Интересный и пугающий факт: жертвой интернет-агрессии может стать каждый человек. В любом возрасте, любом статусе и по любой причине.

Больше половины – 58 % – российских интернет-пользователей хотя бы раз сталкивались с онлайн-агрессией, каждый четвертый был мишенью агрессивного поведения, говорит исследование Mail.ru Group¹.

По данным Pew Research Center², 40 % взрослых американских интернет-пользователей сталкивались с теми или иными проявлениями кибербуллинга: троллинг, флейминг³, буллинг, хейтинг, шейминг, stalking, кэнселинг. Мы можем не знать значения этих слов, но случится выброс адреналина и кортизола, когда мы увидим подобное поведение в ленте социальных сетей.

Возможно, на кого-то накинутся из-за поста пятилетней давности. Других будут обсуждать за спиной в анонимном Telegram-канале. За кого-то сочинят пост и раскрутят его под видом настоящего, чтобы развалить чужой бизнес. Даже если человек выбирает быть непубличным – просто живет и работает, – его репутация все равно может разрушиться волной хайпа из-за случайного комментария или одной фотографии. Да, зависимость между уровнем заметности и количеством входящего негатива действительно есть, но и иммунитет у публичных персон вырабатывается быстрее. Людям не из шоу-бизнеса иногда достаточно одного негативного комментария, чтобы на несколько лет удалиться из всех соцсетей.

После 24 февраля 2022 года все жители РФ одновременно вне зависимости от должности, места работы и личных достижений оказались персонами нон грата по одному-единственному признаку – гражданство России. Чтобы «отменить» целую страну, понадобилось немного времени – буквально несколько недель. На глазах всего мира во многих отраслях бизнеса, в науке, медицине и даже культуре, всегда казавшейся «над» политикой и главной целью которой было объединять людей, рухнули связи, контракты, мечты о международной карьере и глобальном сотрудничестве, мире без границ. И не все из этих разрывов проходили в корректной и уважительной форме. Зато оказавшись за «стеной», которую выстроил ряд других стран, русским людям трудоспособного возраста пришлось серьезно задуматься: а что дальше? И главное, для чего?

При этом, как и тысячи лет назад, наш мозг воспринимает любое злобное сообщение в интернете как реальную опасность. Даже если мы просто наблюдаем – для мозга нет различий. Разные формы онлайн-агрессии заставляют нас нервничать, тревожиться, испытывать чувство вины, злость, апатию, отчаяние.

Помимо негативных эмоций, интернет-агрессия может спровоцировать ухудшение двух личных показателей. В первую очередь, это репутация. С ее потерей мы рискуем лишиться не только работы как источника дохода и самореализации, но и социальных связей, в самых тяжелых случаях – семьи и свободы. Но эта книга не просто про карьеру и репутацию. Есть, на наш взгляд, кое-что более важное – ощущение самооценности. Самоценность – знание своих сильных и слабых сторон, позитивное отношение к себе, несмотря на внешние факторы. Вот что нельзя расшатывать. Ведь самооценность помогает человеку действовать после неудач, каждый раз начинать заново и быть уверенным, что все получится.

¹ <https://kiberbulling.net/2020/cyberbullying.pdf>

² <https://www.pewresearch.org/internet/2014/10/22/part-1-experiencing-online-harassment/>

³ Флейминг (от англ. flame – огонь, пламя) – «спор ради спора», процесс обмена сообщениями в местах многопользовательского сетевого общения (чаты, интернет-форумы, социальные сети и др.). Данное явление представляет собой словесную войну, которая зачастую не имеет отношения к первоначальной причине дискуссии, спора. – Прим. ред.

Отдельно заметим, что, как эксперты по управлению деловой репутацией, весной 2022-го мы оказались одновременно и участниками, и наблюдателями происходящих процессов. С одной стороны, мы спасали репутацию наших клиентов – корпоративных топ-менеджеров и предпринимателей, которые, в свою очередь, спасали свои карьеры и бизнес, с другой стороны – преждевременно завершали международные контракты. С 2010 года – за 13 лет опыта в PR и коммуникациях – репутационный кризис подобного масштаба обрушился на нас впервые. Можно сказать, мы справлялись со всеми «прелестями» интернет-агрессии и культуры отмены в двойном объеме.

Однако после этого стресс-теста мы уверены, что, в конце концов, **наша репутация – это наше дело. Именно мы влияем на нее сильнее, чем кто-либо или что-либо.** Каждое наше действие и реакция могут иметь такой же эффект, как и наше бездействие. Поэтому репутацией можно и нужно управлять. Более того, зная контекст своих действий или бездействия, человек может «предсказать» интернет-агрессию в свой адрес, а значит, принять меры, чтобы исключить ее полностью или уменьшить масштаб последствий.

Эти меры мы и хотим обсудить в книге. В поддержку издания мы организовали собственное исследование, в котором приняли участие 518 человек, обладающих разными социальными статусами, в возрасте от 18 до 50 лет. Мы провели глубинные интервью с жертвами агрессии и на реальных примерах увидели, как социальные сети из канала коммуникации, который объединяет мир и помогает развиваться, превращаются в агрессивную, опасную силу, разрушающую жизнь.

Нам дали свои комментарии психологи, юристы, предприниматели, PR-менеджеры, специалисты по digital-этикету и управлению деловой репутацией, философы, мы проанализировали опыт нашего агентства по развитию персонального бренда «Космос-4». И на этой основе мы написали рекомендации:

- Как справиться с тревогой и обидой, когда директ разрывается от гневных сообщений в вашу сторону.
- Как действовать, если публичный человек обвинил вас в некорректном поведении и устроил травлю.
- Как стать специалистом, которого будут ценить вне зависимости от национальности, гражданства и места жительства.
- Как быть с той самой «личной позицией», которую буквально требуют выражать по острым вопросам.
- Как в целом управлять репутацией в условиях ограничений, нестабильности и хейта?

Эта книга для вас, если вы стремитесь к большему, развиваете себя, карьеру или бизнес. Не важно, вы уже состоявшийся или только начинающий специалист: механизмы травли не зависят от уровня карьерных высот или размера бизнеса. Эта книга также для родителей успешных детей и родителей, которые хотят, чтобы их дети стали счастливыми и успешными.

В книге мы рассмотрели путь формирования репутации вместе с процессом профессионального развития и условно выделили четыре этапа:

1 Восходящая звезда. Сюда относятся те, кто находится в начале пути: старшеклассники, студенты, молодые специалисты. От ошибок на этом этапе зависят и цвет диплома, и первое трудоустройство, и первый серьезный проект.

2 Новая звезда. Эти эксперты уже прошли первую тысячу шагов на своем профессиональном пути, но успех пока еще не стабилен.

3 Рок-звезда. Для многих оказаться здесь – значит дойти до пункта назначения. Эксперты с большим опытом, подтвержденными достижениями. Их хорошо знают в отрасли, они лидеры мнений. С увеличением количества людей, с которыми соприкасается их репутация, растет и количество рисков.

4 Сверхновая. Этот этап для тех, кто задает тренды. Настоящие лидеры мнений, которые увлекают за собой. Их имя – непоколебимый авторитет. Они владеют огромным репутационным капиталом и вместе с ним несут высочайшие репутационные риски.

На каждом из этапов есть свои тонкие места, и мы считаем важным рассказать, как не допустить ситуации, которая вызовет агрессивную реакцию. Для каждого этапа мы описали практические инструменты, как действовать, если худшее для репутации уже случилось. То, что может себе позволить в поведении или антикризисных мерах студент, не спасет топ-менеджера большой компании, и наоборот.

Миссия этой книги не только в том, чтобы помочь каждому из вас, наших читателей, справиться с агрессией в ваш адрес и предотвратить ее. Вы не хрупкие люди. Если вы открыли эту книгу, значит, у вас есть силы действовать и идти дальше. И вы понимаете, что сами по себе социальные сети неплохие, наоборот, для многих сегодня они – возможность самореализации, развития бизнеса и карьеры.

Миссия этой книги еще и в том, чтобы сделать наше общее – и нас, и наших детей – присутствие в интернете более безопасным и дружелюбным. Хорошо представляя себе масштаб агрессии и ее давления, понимая инструменты противодействия разъяренной толпе, мы можем более внимательно относиться к другим, лишний раз не подливая масла в огонь и не присоединяясь к травле. Пусть даже, по мнению других, заслуженной. Мы хотим, чтобы интернет-платформы снова работали на свою первоначальную цель – объединять, помогать и менять жизнь людей к лучшему.

Восходящая звезда

Для кого эта глава: для студентов, молодых специалистов и их родителей.

Справедливость. Все хотят, чтобы она торжествовала, но что считать справедливым? Для каждого человека существует свой ответ. Он зависит от того, принимали ли в семье нашу детскую чудаковатость или старались загнать нас в рамки «как надо», можем ли мы позволить себе поездку на бабушкину дачу или кругосветный круиз, вдохновляемся ли выставкой коллекции Морозовых или новостями по федеральному ТВ. Другими словами, **понимание справедливости зависит от того, в каких условиях мы росли, какое образование получили, сколько зарабатываем, кто наши друзья и наставники, как мы проводим свободное время, к чему стремимся и во что верим.** У справедливости нет единого понимания и его вряд ли можно достичь, но, несомненно, все хотят справедливости.

Восходящие звезды – те, кто находится в начале пути: старшеклассники, студенты, молодые специалисты. Старший сын, младший брат, племянница, дочь подруги.

Горящие глаза и энергия. Мечты и бесконечный мир впереди. Репутация эксперта только начала загружаться, но репутация человека уже в активной фазе. От ошибок здесь зависят и цвет диплома, и первое трудоустройство, и первый серьезный проект. Здесь еще возможны метания и нестабильное поведение, так как большие цели не до конца ясны, а ценности не успели пройти испытания жизнью. И пожалуй, именно здесь самооценność страдает сильнее всего из-за влияния негативных факторов на не закаленную опытом психику.

Что будет, если десятиклассник грубо пошутит над учителем и вызовет у одноклассников смех? Какое наказание для него справедливо? Тройка в четверти за испорченные отношения с учителем или бойкот всего класса? А может, все вместе? Как сложится жизнь этого парня дальше? Как решить ситуацию, чтобы вернуть уважение учителя и шанс на хороший аттестат для поступления?

Когда ситуация произошла, мы фокусируемся на ее последствиях и часто забываем о причинах. И все же начинать стоит с корня.

Как бы мы ни старались быть хорошими родителями, нашим детям всегда найдется с чем прийти к психотерапевту.

Но очевидные связи нельзя не заметить: негативное девиантное поведение подростков часто происходит из семьи, в которой дети считают ролевые модели родителей. Нравоучения о том, что нельзя обижать младших и тех, кто отличается от тебя, бить девочек и травить нового учителя, не сработают, если ребенок видит, как его родитель устраивает склоки и плетет интриги за спиной у соседей, разносит в пух и прах врача в поликлинике и в социальных сетях любит ругаться в комментариях.

В самом начале книги о репутации и, как ее сохранить перед лицом хейта и других угроз нам хочется особенно заметить: чтобы дети видели хороший пример для подражания, мы начинаем с себя.

Упражнение «Что будет, если...?»

Наш мозг любит заниматься предсказаниями. Давайте его порадуем!

1 В таблице ниже в первый столбик впишите пять действий, активностей, которые вы уже совершили или планируете совершить в ближайшем будущем.

2 Спрогнозируйте, какие последствия это окажет на вашу репутацию: на отношения с вашим окружением, близкими людьми, преподавателями, коллегами и работодателем. А с собой – вы станете относиться к самому себе лучше или хуже после этих действий? Впишите тезисно, кратко во второй и третий столбики.

Если действие не несет серьезных последствий – ставьте прочерк и двигайтесь дальше. Нам нужно увидеть по-настоящему значимые решения в вашей жизни, которые способны запустить волну изменений. Хорошо, если позитивных. Если же негативных – вы сможете своевременно отследить их и скорректировать поведение.

Действие	Что будет через один-три месяца, если я сделаю/сделал(а) это	Что будет через 12+ месяцев, если я сделаю/сделал(а) это
① Пошутил над учительницей	Испортились отношения, тройка в четверти	Хуже подготовка к ЕГЭ, низкий балл, сложнее поступить в вуз
② Помирился с учительницей	Отношения натянутые, но вражды больше нет, есть шанс на хорошую оценку в четверти	
③		
④		
⑤		

Рекомендуем выполнять это упражнение раз в месяц или с другой удобной для вас периодичностью. Если у вас есть дети – делайте это упражнение вместе с ними для них. Это поможет развивать навык рефлексии и критического мышления, видеть ошибки, прогнозировать последствия.

Если бы наш герой-старшеклассник обладал даром предвидения или как минимум проделал упражнение выше, пусть и с помощью родителей, то обязательно осознал бы: его поведение испортило отношения с учителем – важным человеком на данном этапе его жизни, который влияет на его будущее. Он бы обязательно предпринял попытки восстановить доверие: извинился, подарил конфеты, помог донести тяжелую коробку с учебниками. И очень бы постарался больше не вести себя подобным образом, ведь цена одной шутки может оказаться слишком высока.

САМОЦЕННОСТЬ

Помимо возможных проблем с успеваемостью в школе или результатами на первом месте работы, встреча с негативом в молодом возрасте напрямую влияет на ощущение самооценности. Самоценность – понимание и принятие себя, ощущение внутренней гармонии, цельности, уверенности в себе.

Самоценность и самооценка – не одно и то же.

«Если приводить аналогию, то самооценка – это волны в океане. Их высота сильно зависит от погоды и внешних условий. Самоценность – дно океана, которое не так-то просто поколебать. Человек, у которого есть проблемы с самооценностью, тяжело переживает даже бурю в стакане», – расшифровывает понятие Алсу Полякова, HR-директор с пятнадцатилетним опытом, карьерный ментор и мама троих детей.

И снова вернемся к нашему герою-старшекласснику. Нарушение субординации с учителем – ситуация, которая волнами разошлась и повлияла на разные сферы жизни молодого человека. Одна из них – отношения с школьными друзьями.

Представьте, что вам 15 и вы, как обычно, собираетесь утром в школу. Складываете тетради и завтрак в рюкзак, набрасываете куртку и торопясь сбегаете вниз по лестнице. Вы знаете, что на углу дома вас ждут друзья. Вы хлопните друг друга по плечу и по дороге в школу успеете обсудить последние новости в вашей жизни. Вы приходите на назначенное место встречи в назначенное время, но там никого нет. Ждете, но никто не приходит. Пишете в чат друзей, но ответа нет. С тяжелым сердцем вы бредете в школу и издалека видите ваших друзей. Они смеются, но завидев вас, замолкают и входят в здание, не дожидаясь.

Вам объявили бойкот. Вы сразу понимаете это, ведь не раз сами были участником подобного по отношению к странным ботаникам из соседнего класса. Как и они, вы не знаете точных причин, не знаете, когда это закончится. Но знаете, что каждый ваш вход в класс будет сопровождаться тишиной в лучшем случае или насмешками в худшем. Если ситуация не изменится в ближайшие пару-тройку дней, из офлайна она переместится в онлайн.

Согласно данным ВОЗ⁴, в России 27 % девочек и 20 % мальчиков уже в возрасте одиннадцати лет хотя бы раз получали оскорбительное сообщение. Каждая четвертая девочка и каждый пятый мальчик. А сколько случаев буллинга могло случиться за пределами интернета?

И в любом конфликте всегда есть три стороны: жертва, агрессор и свидетели – то есть участников в буллинге гораздо больше, чем кажется сначала.

⁴ https://gateway.euro.who.int/ru/indicators/hbsc_72-cyber-bullied-mean-message/

Думаем, данных ниже достаточно, чтобы серьезно отнестись к этой проблеме.

В книге мы рассматриваем агрессию и враждебность в двух плоскостях – реальной жизни и интернет-пространстве. Наше исследование показывает, что между ними есть связь: 42 % респондентов уверены, что агрессивный человек ведет себя одинаково и в интернете, и в офлайне⁵.

Оскорбления, слухи, прямые угрозы, обидные мемы, негативные комментарии к постам и прочее – прямые проявления кибербуллинга. Согласно теории поколений исследователей Нила Хау и Уильяма Штрауса⁶, поколение Z, – молодые люди, родившиеся в период 1995–2010, – не знает жизни без социальных платформ и интернета. Логично, что их конфликты часто проходят одновременно в двух пространствах – реальном и виртуальном.

Агрессивный человек в интернете ведет себя так же и в жизни?



42%

агрессивных людей
в интернете враждебны
и в жизни



33%

агрессивных людей
в интернете не враждебны
в жизни



25%

людей непредсказуемы,
как «кот в мешке»

⁵ Исследование агентства персонального брендинга «Космос-4» «Как интернет-агрессия влияет на репутацию и жизнь 2022».

⁶ <https://trends.rbc.ru/trends/education/5ef1ddbc9a794733b37dcfff>

Рис. 1.1

Детский фонд ООН⁷ определяет кибербуллинг как запугивание и травлю с использованием цифровых технологий. Он может проходить в социальных сетях, приложениях для обмена сообщениями, на игровых платформах. Кибербуллинг наносит вред и репутации, и, что более опасно, психике.

Последствия, пусть и неосознаваемые, есть у каждой жертвы кибербуллинга. А неокрепшая психика молодого человека особенно восприимчива к негативу в сети.

Осенью 2022 года исследование на тему интернет-агрессии среди молодежи провел исследовательский центр НАФИ. Тимур Аймалетдинов, заместитель генерального директора НАФИ, отмечает рост случаев агрессивного поведения в виртуальном пространстве:

⁷ <https://www.unicef.org/eca/ru/Новостные-заметки/интернет-травля-что-это-такое-и-как-с-ней-бороться>

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.