Антон Гуменский  
МГИМО, ф-т МЖ, каф. Связей с общественностью

**Троллинг как инструмент международной политики**

Основные тезисы доклада:

1. Троллинг вышел за пределы Интернета, стал частью социальной культуры, широко используется не только в частной жизни, но и в политической практике, в качестве метода борьбы с оппонентами и привлечения сторонников.
2. Троллинг может принести кратковременный успех, но в качестве тактики коммуникации он крайне неэффективен, поскольку ведёт к росту напряжения между собеседниками, радикализации аудитории, привлечению наиболее агрессивно настроенных сторонников и отталкиванию умеренных. Троллинг препятствует развитию диалога и может чрезвычайно ухудшить отношения между сторонами.

Ключевые слова: тролллинг, язык, интернет, диалог, дипломатия, сотрудничество, конфликт, аудитория.

**1. Мон Ами**

В ночь с 13 на 14 марта 2013 года на официальной странице МИД России в Фейсбуке появилось сообщение, формально адресованное одному единственному человеку. Не главе государства и не международному чиновнику, а блоггеру Антону Носику. На тот момент аккаунту МИДа в социальной сети исполнилось чуть больше месяца, и все прежние сообщения были выдержаны в ожидаемом от государственного ведомства строгом и торжественном тоне. Открытое же послание Носику МИД озаглавил строчкой известной песни группы «Мумий Тролль»: «Я к тебе прорвусь, мон ами. Рациями, факсами, телефонами...». И не так важно, в чём состояло содержание сообщения – сама его форма говорила о том, что если ещё столетие назад языком дипломатов был французский, то сегодня им становится троллинг.

Определение троллинга в официальные словари прочно пока не вошло. Поиск в Гугле ведёт, прежде всего, на ресурсы с коллективным авторством – Википедию, Urban Dictionary, Lurkmore. Словарь Merriam-Webster отсылает к понятию, которое дало название искомому явлению – «ловля рыбы на приманку», и только сайт Oxford Dictionaries издательства Oxford University Press понимает, что ищут пользователи по слову “trolling”: «публикация намеренно оскорбительного или провокационного сообщения в Интернете с целью расстроить адресата или вызвать его гневную реакцию». Одним из наиболее лаконичных является вариант Urban Dictionary: «быть занозой, потому что ты можешь». Сходятся же авторы всех определений в том, что главная цель троллинга – это «батхёрт», т.е. стресс, фрустрация, гнев, ярость оппонента. К троллингу прибегают, чтобы уязвить, «достать» собеседника, в идеале – вывести его из себя, спровоцировать на агрессию, выставить неуравновешенным грубияном. В статье New York Times 2008 года «Тролли среди нас» это объясняется как: «Удовольствие наблюдать за тем, как кто-то сходит с ума перед своим компьютером за 2 тыс. миль от тебя, пока ты болтаешь с друзьями» (<http://www.nytimes.com/2008/08/03/magazine/03trolls-t.html>).

Троллинг – это такая «игра ума» (<http://os.colta.ru/society/projects/201/details/23787>), соперничество ради соперничества, ради победы над противником. Любыми средствами. Троллинг – это всегда личное, в том смысле, что он не имеет никакого отношения к проблеме, он касается только тролля и его жертвы. Сутью троллинга являются эмоции, так что подмена тезиса здесь не логическая ошибка, а необходимость, и переход на личности – главный полемический приём. С темой разговора троллинг связан лишь внешне, формально и потому не имеет естественных ограничений – иными словами, он неисчерпаем. Это скандал, который нельзя уладить – только прекратить.

Популярность троллинга в сети росла «с ростом эмоциональной вовлечённости людей в Интернет-коммуникацию» (<http://www.nytimes.com/2008/08/03/magazine/03trolls-t.html>). В какой-то момент троллинг стал универсальным языком, стандартным способом самовыражаться и вести диалог в Интернете. Придя в новую для себя среду, политики и дипломаты быстро выучили язык её обитателей. Проблема лишь в том, что диалог как таковой троллинг не предполагает.

Словно правила дорожного движения, дипломатический этикет написан кровью. «Высокий штиль» и жёсткие формальности нужны для того, чтобы договаривающиеся стороны могли обсуждать между собой самые сложные и болезненные государственные вопросы без ущерба для собственных чести и достоинства. И чем этикет строже, тем меньше свободы – и больше безопасность движения по дорогам общего пользования. Постоянное подчёркивание своего уважительного отношения к собеседнику, нарочитость, старомодность, избыточность формулировок – всё это служит лишь одной цели: максимально увеличить дистанцию между личностью собеседника и остротой обсуждаемой проблемы, чтобы иметь возможность вести диалог даже тогда, когда слова уже кончились, и остались только ядра и порох.

Троллинг в свою очередь декларирует полное отрицание этой идеи. Он намеренно анти-дипломатичен. Но возможно, он по-своему эффективен? Возможно, с его помощью удаётся решить те проблемы, которые не решаются традиционными методами дипломатии – достучаться до нужного адресата, договориться с аудиторией на понятном ей языке? Можно ли оценить результат троллинга, просчитать его последствия? Все эти вопросы имеют смысл, если троллинг выбирается сознательно – в качестве стиля, тональности общения, выразительного средства. Но что если это уже привычный способ высказывать свои мысли? Если троллинг более не воспринимается как таковой, – как нечто особенное, – а стал нормой?

Например, что означает стиль комментария Департамента информации и печати МИД России в связи с несостоявшимся визитом в Россию Председателя Европейского Совета Х.Ван Ромпея, опубликованного на официальном сайте ведомства 19.03.2014 (<http://www.mid.ru/brp_4.nsf/newsline/3C091F74D1D63E5644257CA00022D2C3>)?Вернее, означает ли этот стиль что-то ещё, кроме того, что троллинг вышел за пределы социальных сетей и стал частью официального дипломатического языка?

Если бы можно было сравнить дипломатический протокол с консерваторским органом, то троллинг – это трэш-металлический угар, который, очевидно, вывел орган из строя. Переключатель регистров намертво застрял в нижнем положении. Оркестр разогнали за ненадобностью – оставив лишь тромбон и литавры. Так и не успев обрести статус риторического приёма, троллинг вдруг оказался стандартом общения. Он не стал осознанно выбираемой тактикой. Из специфического субкультурного феномена сразу превратился в общепринятую манеру коммуникации всех со всеми. Будто универсальным ключом теперь мы пытаемся открывать им все двери, не понимая, что в руках у нас скорее не ключ, а фомка.

**2. Прощайте, Михаил!**

4 февраля 2014 г. в официальном твиттере МИД России появилась запись: «Прощайте, Михаил!» со ссылкой на сообщение Посла США в России Майкла Макфола о его скором завершении работы на своём посту (<https://twitter.com/MID_RF/status/430688732862107648>). Читатели этой публичной переписки разделились на два лагеря: одним ответ российских дипломатов показался остроумным, метким, оригинальным, другим – неадекватным, фамильярным, неуместным. Первые расценили такое прощание как вполне заслуженное, указывая на противоречивость отношений, сложившихся между Макфолом и принимающей стороной. Вторые – как нарушение правил хорошего тона, особенно по сравнению с формулировкой в твиттере самого Макфола – «Очень жаль объявлять о моем отъезде в конце месяца. Буду скучать по России и людям» (<https://twitter.com/McFaul/status/430681161161900032>) – и развёрнутым постом в его блоге (<http://m-mcfaul.livejournal.com/18793.html>).

Эта дискуссия о допустимости неформальной манеры общения между дипломатами в публичном пространстве касается, в сущности, известного вопроса: все ли средства хороши для достижения цели? Является ли некорректное поведение нашего контрагента достаточным для нас основанием прилюдно похлопать его по плечу, демонстрируя тем самым не только ему, но и всем наше к нему снисходительное отношение?

Как ни странно, наше самоуважение – главная забота нашего оппонента. Вступая в диалог, мы вверяем часть себя, часть своей свободы, своего личного суверенитета в руки нашего собеседника. И наши благополучие и достоинство отныне зависят от того, насколько ответственно собеседник обращается с нашим доверием. Но без такого добровольного отказа от права распоряжения частью себя никакой коммуникации не получится. Взаимный характер этого явления заключается в том, что наш собеседник, соглашаясь на диалог с нами, делает то же самое. И теперь его благополучие и самоуважение зависят от нашей доброй воли.

Иными словами, лучший способ сберечь своё лицо – в самом прямом смысле – это поддерживать высокий статус своего собеседника. Мы все можем договариваться лишь до тех пор, пока выступаем гарантами чести и достоинства друг друга.

Но есть и ещё кое-что. Мы не ставим собеседника в неловкое положение не из сочувствия ему, а из нежелания уронить себя – не в его, в своих глазах. Мы не переходим на личности, не манипулируем, не опускаемся до высмеивания его физических недостатков, потому что не хотим выглядеть нелепо - не перед ним, перед самими собой. Кроме нашего оппонента и невольных свидетелей нашего спора всегда есть ещё один наблюдатель, о чьём мнении нам стоит беспокоиться – это мы сами. Поскольку, допуская бестактность, мы не только создаём прецедент, развязываем собеседнику руки и вместе с ним рискуем скатиться к площадной брани – мы разочаровываемся в самих себе, в своих способностях соответствовать идеалам, в которые верим.

Впрочем, если нашим идеалом является кратковременная победа над оппонентом – то троллинг самое подходящее для этого средство. Словно фора в беге на короткую дистанцию, он способен принести выигрыш в ближайшей перспективе, добиться сиюминутного превосходства над обескураженным собеседником. Эффективность троллинга – во внезапности его применения и доверчивости нашего визави, который сам попадается на все уловки, сам ставит себя в уязвимое положение.

Троллинг – это вожделенная маленькая победоносная война, отнимающая дар речи у раздосадованных оппонентов и очаровывающая и без того лояльных союзников. И вообще, главная аудитория троллинга – это именно они, наши союзники. Оппонент – объект наших иронии и сарказма – лишь способ, инструмент для производства впечатления на окружающих. Таким образом, происходит окончательная подмена цели нашего диалога – вместо убеждения своего собеседника, будто зная, что нам всё равно это не удастся, мы занимаемся привлечением и развлечением наших сторонников. Правда, иные сторонники могут быть опаснее врагов.

**3. Стена плача.**

6 февраля 2014 г. в твиттере представителя США в ООН Саманты Пауэр появилось сообщение о встрече с участницами группы Pussy Riot (<https://twitter.com/AmbassadorPower/status/431212191119712256>). Когда журналисты попросили представителя России в ООН Виталия Чуркина прокомментировать это событие, тот предложил Пауэр присоединиться к группе и отправиться в мировое турне, начав с национального кафедрального собора в Вашингтоне и закончив гала-концертом у Стены плача в Иерусалиме. В ответ Саманта Пауэр – снова в Твиттере – пообещала своему визави посвятить первый концерт российским политзаключённым (<https://twitter.com/AmbassadorPower/status/431238536126152705>).

Благодаря СМИ и социальным сетям данная дипломатическая перепалка получила большую международную аудиторию, автоматически разделив её на два противоборствующих лагеря. Именно это разделение и можно считать единственным очевидным и закономерным итогом этого инцидента.

Троллинг ведёт к поляризации мнений, участники обсуждения занимают крайние позиции. Троллинг как эмоционально-нагруженное общение переключает внимание с содержания, сути проблемы на форму, в которой проблема обсуждается, и неизбежно приводит к радикализации взглядов и сегментации аудитории – сплачивает тех, кто склонен к агрессии, кто симпатизирует подобной манере общения, и отторгает умеренных, противников силовых методов решения противоречий. Троллинг не оставляет место третьей точки зрения – либо с нами, либо против нас. Троллинг противоречит принципам сотрудничества, исключает эмпатию, стремление понять собеседника, поставить себя на его место.

Эмпатия – необходимое качество для ведения диалога. Способность поставить себя на место другого, почувствовать, что чувствует он, посмотреть на мир и на себя самого его глазами позволяет понять ситуацию полнее, рассмотреть её со всех сторон, найти лучшие варианты решения проблемы. Но троллинг избавляет от самой необходимости эмпатии. При троллинге мы не только не ставим себя на место собеседника, но и вообще отказываем тому в сколь-либо приличном месте под солнцем.

Более того, троллинг отучает от эмпатии, от сочувствия, от сомнений в собственной правоте и заведомой ошибочности мнения другого. Подвергая кого-либо троллингу, мы окончательно убеждаемся в его неполноценности, даже если вначале мы ещё не были в этом столь уверены.

Троллинг – это способ уколоть, задеть, дать сдачи, самоутвердиться. При этом он не предполагает активного участия собеседника – тролль с радостью сделает всю работу за двоих. Любой ответ собеседника используется лишь для того, чтобы уколоть ещё раз. Нет правильной реакции на троллинг кроме одной – игнорировать его. Не отвечать. Не реагировать вообще. Таким образом, троллинг – это способ НЕ вести диалог, не договариваться, не достигать взаимопонимания.

Троллинг самодостаточен, как разговор в эхо-камере. Разговор с самим собой. В таком разговоре никогда не появится новая информация, никогда не будет услышано и понято отличное от своего мнение. Любая реакция собеседника будет интерпретирована либо как слабость, либо как желание дать сдачи. И в том, и в другом случае следующим действием будет лишь дальнейший троллинг.

Важно помнить, что, выбирая язык общения, мы всегда находим одних собеседников и становимся непонятными для других. Кого же мы выбираем, когда троллим? Чьё внимание привлекаем? Чьи симпатии завоёвываем? И кого отталкиваем? Кто тот наш идеальный читатель, кому понравилось, как мы «уели» блоггера, «поставили на место» посла, «отправили в турне» высокопоставленного сотрудника Госдепа?

Целевая аудитория троллинга – сам говорящий и его сторонники. С помощью троллинга нельзя переманить на свою сторону сомневающегося или оппонента. Только тот, кто уже заранее разделяет точку зрения тролля, может услышать его, поддержать его идею.

Таким образом, тролль никого и ни в чём не убеждает. Он может лишь привлечь внимание своей аудитории, говоря на её языке. Троллинг – это не способ вести диалог с аудиторией, не способ её воспитывать, образовывать, информировать. Троллинг – это способ встроиться, вписаться, адаптироваться под аудиторию, выглядеть "своим".

Троллинг не поможет сделать себя понятным для тех, кто не был с тобой согласен. Это лишь способ договориться с теми, кто прежде не понимал твоего языка, но заранее разделял твои ценности. То есть троллинг – это не возможность расширения своей аудитории, круга своих сторонников, зато это способ радикализации, более чёткого разделения всей аудиторию на своих и чужих, возведения более серьёзных, непреодолимых границ.

Троллинг всегда непонятен собеседнику – и очевиден для своего, для того, кто чувствует твой локоть. Собеседник замечает троллинг только тогда, когда уже поздно. Однако свои в курсе с самого начала. От собеседника нужна лишь реакция, поклёвка, и не важно, что он думает, чего хочет – в ответ мы в любом случае подсекаем.

Но что происходит, когда наш собеседник наконец понял, что стал объектом нашего троллинга? В этом случае никакие наши действия не смогут убедить его в обратном. Даже когда мы прекратим троллинг, даже когда обратимся к нему с конструктивным предложением – любое наше слово он сможет интерпретировать лишь как очередную попытку троллинга. Результатом становится порочный круг взаимного недоверия.

Троллинг не приводит к эскалации конфликта лишь в ситуации, когда общение происходит между хорошо знающими друг друга собеседниками, которые заранее доверяют друг другу и время от времени не прочь разрядить серьёзную обстановку шутками на грани фола. Во всех остальных случаях троллинг способствует диалогу не более чем прямая агрессия. Однако даже пикировка в мужской раздевалке требует изрядного чувства баланса: одно неловкое движение, излишняя напористость или, напротив, чрезмерная податливость – и можно разрушить то, что создавалось так долго и с таким трудом. И если в мужской раздевалке не бывает чужих, – все одного круга, одного воспитания, водят знакомство с одними и теми же, – то что говорить о собеседниках из разных культур, верящих в разных богов, живущих по разные стороны земного шара, в разном времени? Они ведь не понимают друг друга даже при ясной погоде, даже в лучшие времена, даже перед лицом общего врага.

Наконец, троллинг – это всегда оскорбление или на грани оскорбления. После каждой следующей нанесённой обиды антагонизм между участниками дискуссии лишь нарастает. Вернуться к диалогу с каждым выпадом становится всё сложнее. Всё сложнее не потерять лицо. Троллинг – это всегда провокация, направленная, в том числе, на то, чтобы вывести оппонента из себя, чтобы оппонент сам опустился до троллинга, в чём его впоследствии также можно было бы обвинять. Троллинг направлен на лишение оппонента права на моральное преимущество. Тот, кто занимается троллингом, уже не может ставить это в вину другому. Такая дискредитация оппонента и самодискредитация приводит к распаду диалога на монологи не слышащих друг друга собеседников, взаимной изоляции, росту недоверия. Любое сотрудничество, конструктивная коммуникация становятся в итоге невозможными.

Cum grano salis, советовали древние римляне. Сегодня же мы добавляем в нашу речь соль пудами. Приправа полностью заменила блюдо. Увлечение формой превратилось в самостоятельную работу с полной занятостью. В эпоху такого оружия массового поражения как селфи самолюбование закономерно – но по-прежнему контрпродуктивно.

Основной профессиональный навык дипломатов – умение до-говариваться. Иногда про-говариваться, часто недо-говаривать, но никогда не вы-говариваться. Без тренировки навык пропадает. И затянувшаяся аутокоммуникация, бесконечная самопрезентация, коими является троллинг, разговор с самим собой – вместо разговора с другим – ставит под сомнение понимание современными дипломатами и политиками не только особенностей используемых ими инструментов, но и сути своей профессии.

Источники и литература:

Жди меня, и я вернусь. Страница МИД России в Фейсбуке. 17.03.2014. <https://www.facebook.com/MIDRussia/posts/467855943313852>

Комментарий Департамента информации и печати МИД России в связи с несостоявшимся визитом в Россию Председателя Европейского Совета Х.Ван Ромпея. 19.03.2014. <http://www.mid.ru/brp_4.nsf/newsline/3C091F74D1D63E5644257CA00022D2C3>

Очень жаль объявлять о моём отъезде в конце месяца. Твиттер Майкла Макфола. 04.02.2014. <https://twitter.com/McFaul/status/430681161161900032>

Пора, мой друг, пора! Блог Майкла Макфола. 04.02.2014. <http://m-mcfaul.livejournal.com/18793.html>

Прощайте, Михаил. Твиттер МИД России. 04.02.2014. <https://twitter.com/MID_RF/status/430688732862107648>

Я к тебе прорвусь, мон ами. Рациями, факсами, телефонами… Страница МИД России в Фейсбуке. 13.03.2013. <https://www.facebook.com/notes/мид-россии/я-к-тебе-прорвусь-мон-ами-рациями-факсами-телефонами/339379659494815>

I can’t sing, but if… Твиттер Саманты Пауэр. 06.02.2014. <https://twitter.com/AmbassadorPower/status/431238536126152705>

Met some brave “troublemakers” today. Твиттер Саманты Пауэр. 06.02.2014. <https://twitter.com/AmbassadorPower/status/431212191119712256>

МИД РФ вступил в пререкания с блоггером Носиком по поводу виз для россиян, но наткнулся на новые обвинения в "невменяемости". <http://www.newsru.com/russia/21feb2013/nosik.html>

Путин рассказал, каким должен быть президент РФ, похвалил 10 лет своей власти и объяснился про "замочить в сортире". 15.07.2011. <http://www.newsru.com/russia/15jul2011/magnitka.html>

Кирилл Белянинов. Pussy Riot вышли на дипломатический уровень. 06.02.2014. <http://www.kommersant.ru/doc/2400715>

Максим Кронгауз. Русский язык на грани нервного срыва. – М.: Языки славянских культур, Знак. 2008 г.

Андрей Лошак. Это троллинг. 22.07.2011 <http://os.colta.ru/society/projects/201/details/23787>

Алексей Пономарев. Константин Бенюмов. Тролль уполномочен заявить. 19.04.2013. [http://lenta.ru/articles/2013/04/19/mid](http://lenta.ru/articles/2013/04/19/mid/)

Judit S. Donath. Identity and Deception in the Virtual Community. 12.11.1996. <http://smg.media.mit.edu/people/Judith/Identity/IdentityDeception.html>

Tal Kopan. Samantha Power offers to join Pussy Riot. 06.02.2014. <http://www.politico.com/story/2014/02/samantha-power-pussy-riot-103201.html>

Mattathias Schawrtz. The Trolls Among Us. 03.08.2008. <http://www.nytimes.com/2008/08/03/magazine/03trolls-t.html>