

НАДЕЖДА КОБИНА ЕЛЕНА СТАРОСТИНА

ПОГОВОРЯТ и забудут

КАК НЕ ДАТЬ
ИНТЕРНЕТ-АГРЕССИИ РАЗРУШИТЬ
РЕПУТАЦИЮ, КАРЬЕРУ И ЖИЗНЬ

 **БОМБОРА**
ИЗДАТЕЛЬСТВО

Москва 2023

УДК 159.9
ББК 88.52
К55

Кобина, Надежда.

К55 Поговорят и забудут. Как не дать интернет-агрессии разрушить репутацию, карьеру и жизнь / Надежда Кобина, Елена Старостина. — Москва : Эксмо, 2023. — 224 с.

ISBN 978-5-04-166949-2

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

© Кобина Н., Старостина Е., текст, 2023
ISBN 978-5-04-166949-2 © 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»**

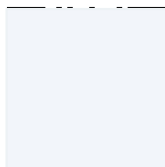
Если вы ищите практический инструмент, который поможет выстроить коммуникацию и приручить негатив, то мой вам совет, просто идите работать. Потому что только через практику любой пиарщик может разобраться с тем, как эффективно выстроить сторилайн, концепцию или стратегию коммуникаций в той или иной ситуации.

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
русской инженерной компании YADRO**

Публичность — неотъемлемая часть жизни предпринимателя. И даже если вас нет в соцсетях, 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»*



Содержание

ВВЕДЕНИЕ	9
ВОСХОДЯЩАЯ ЗВЕЗДА	17
НОВАЯ ЗВЕЗДА	60
Оранжевый лес	115
РОК-ЗВЕЗДА	119
ПОСЛЕ	171
СВЕРХНОВАЯ	202
ПОСЛЕСЛОВИЕ	208
БЛАГОДАРНОСТИ	209
ИСТОЧНИКИ	213

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, хей-

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.*

тинг, 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 от-

раслях 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. Само-

ценность — знание своих сильных и слабых сторон, позитивное отношение к себе, несмотря на внешние факторы. Вот что нельзя расшатывать. Ведь самооценność помогает человеку действовать после неудач, каждый раз начинать заново и быть уверенным, что все получится.

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 справились 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