

Исследование Mail.ru Group, 2020



**Кибербуллинг:
почему люди становятся
наблюдателями**



Как мы проводили исследование

Результаты исследования, проведенного Mail.ru Group в 2019 году, показали:

60% пользователей рунета, сталкиваясь с агрессией в адрес других людей, занимают наблюдательную позицию.

В 2020 году мы всесторонне изучили поведение этой аудитории.

Мы выяснили, почему наблюдатели бездействуют, что все же заставляет их оказывать помощь жертвам агрессии и есть ли разница между их действиями в интернете и в реальной жизни.

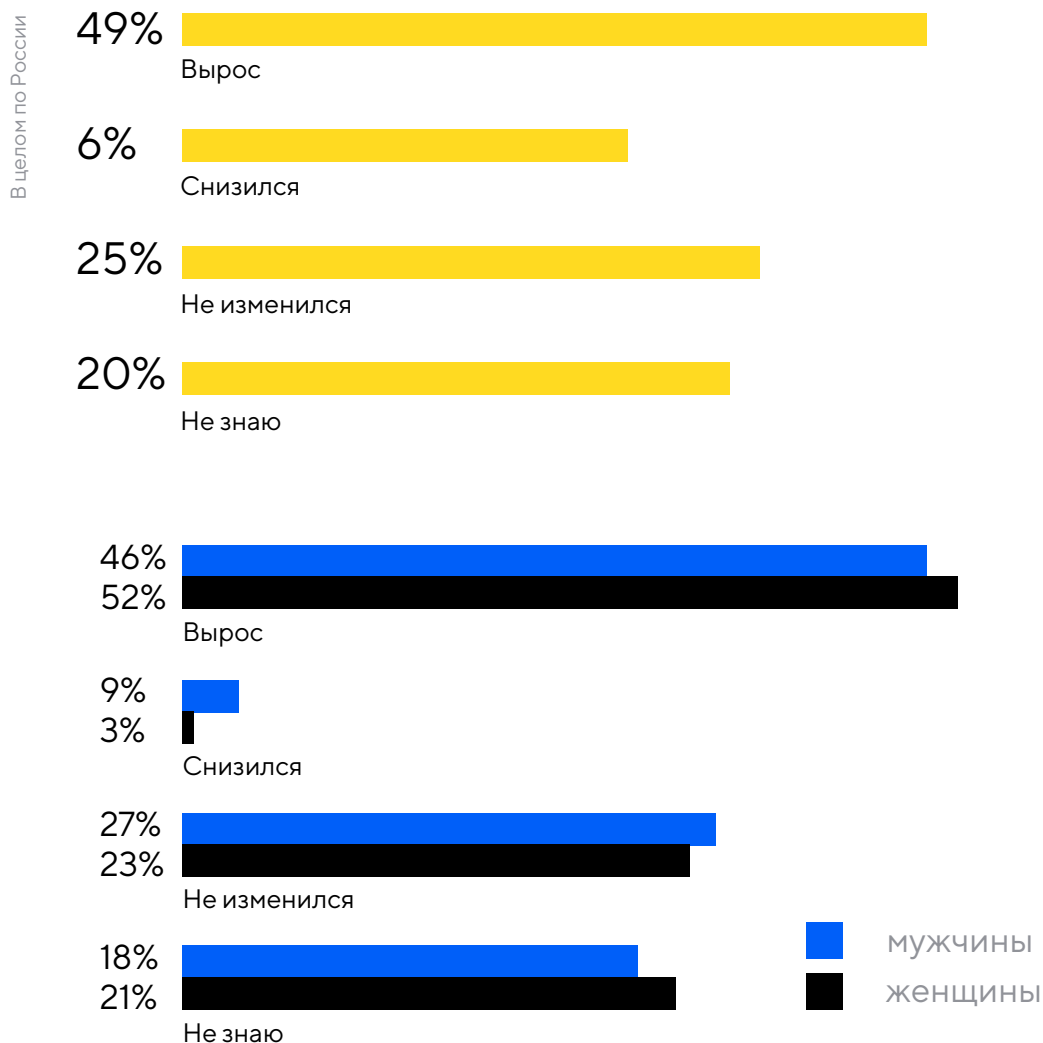
Совместно с компанией **ResearchMe** мы опросили 2010 пользователей рунета, а **UX-лаборатория Mail.ru Group** провела 17 глубинных интервью с теми, кто сталкивался с агрессией в интернете и выбирал роль наблюдателя. Аудиторию рунета предоставило агентство по рекрутингу респондентов для глубинных интервью **UXSSR**.

Каждый второй считает, что во время пандемии люди стали агрессивнее

Почти половина респондентов (49%) считает, что уровень агрессии в российском обществе в период пандемии вырос. Чаще это отмечают женщины (52% против 46% мужчин). При этом каждый четвертый не заметил изменения уровня агрессии.

#НИЧЕГОСТАРАШЕ

Как изменился уровень агрессии в российском обществе с начала пандемии коронавируса?



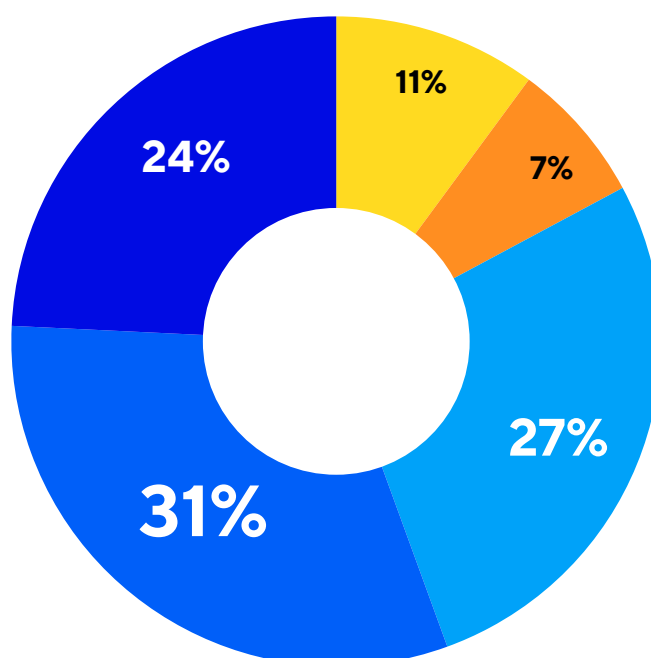
По данным опроса ResearchMe, сентябрь 2020г.

Больше половины участников опроса (55%) не согласны с утверждением, что человек, часто наблюдающий онлайн-агрессию, и сам будет становиться агрессивнее.

Поддерживает эту точку зрения треть опрошенных (34%).

Насколько вы согласны или не согласны с утверждением: если человек часто видит агрессию в интернете, он и сам будет чаще вести себя агрессивно?

- не знаю
- полностью согласен
- скорее согласен
- скорее не согласен
- совершенно не согласен



По данным опроса ResearchMe, сентябрь 2020г.

В целом, респонденты считают, что в интернете много необоснованной агрессии.

При этом существует мнение, что травля — это развлечение для тех, кому нечем заняться.

Также иногда буллинг воспринимается как наказание за какие-то слова или действия.

Яркий пример — травля Регины Тодоренко после ее высказывания о домашнем насилии в ходе онлайн-интервью.

Однако при увеличении масштаба агрессии у людей появляется ощущение, что он несоразмерен ошибке жертвы.

Люди считают грубость и оскорбления в интернете неприемлемыми — но готовы использовать их для самозащиты.

“

Вряд ли он рассчитывал на это — он рассчитывал на поддержку или увидеть готовые задания. А увидел десять комментариев о том, какой он плохой.



Наше интернет-общество — это общество троллей и злыдней.

”

“

У людей слишком много времени: нет работы, делать нечего. Это просто как развлечение, за этим нет ничего серьезного.

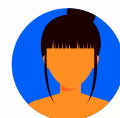


“



Первая мысль была — что заслужила. Заслужила, потому что позволила себе так высказаться, зная, что эфир смотрят столько людей.

Я рада, что публичных людей порицают за такие вот слова.



Сначала я думала, что она заслуженно получила. Но когда я увидела, во что это превращается, я поняла, что так нельзя. Даже если она дурочка, это не повод приковывать ее к позорному столбу. От этого человек может только озвереть и озлобиться.

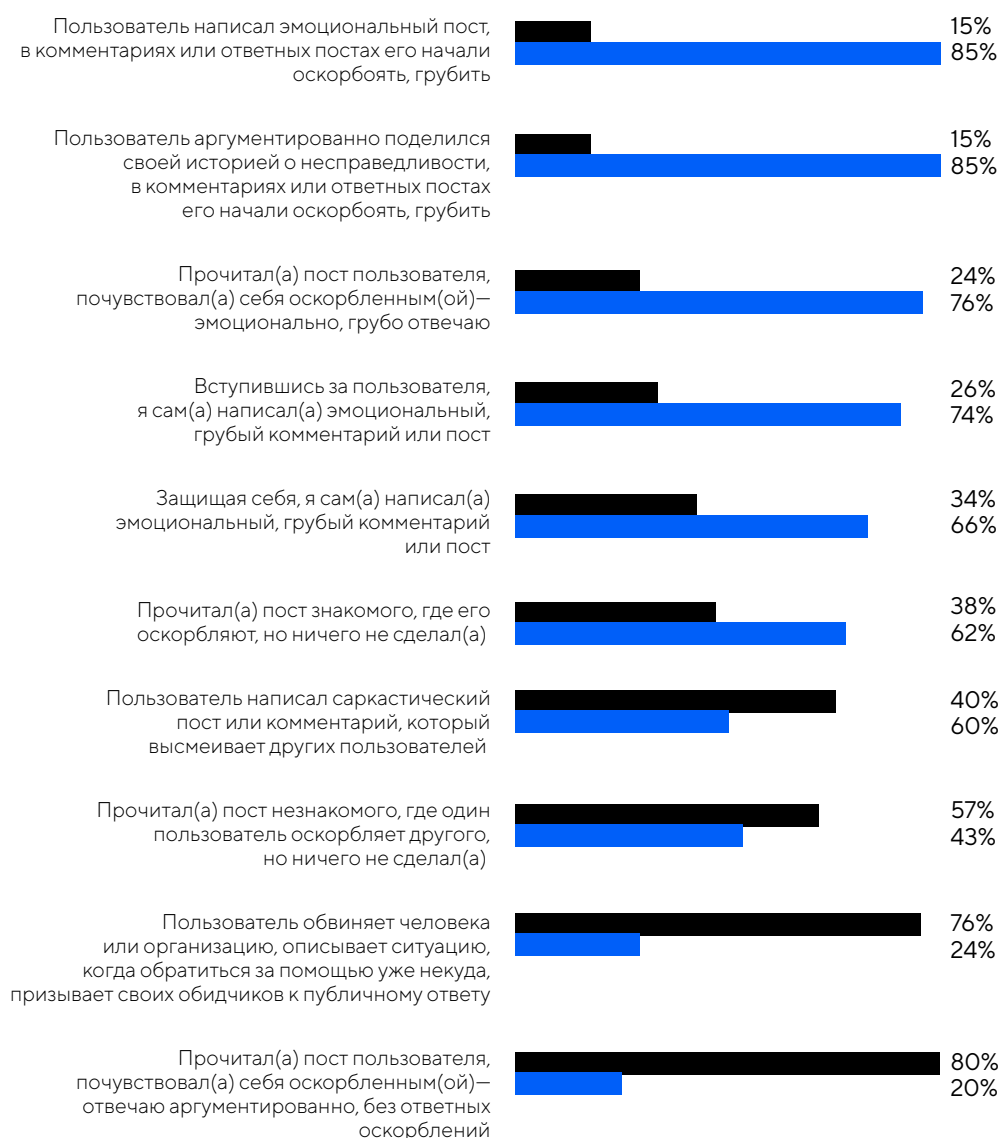
”

Большинство участников исследования (85%) считает неприемлемыми оскорбительные и грубые комментарии вне зависимости от аргументированности и эмоций в посте, к которому они относятся.

Однако 24% считают приемлемым написать эмоциональный или грубый комментарий в ответ на пост, который их задел, 26% — в чью-то поддержку. Треть респондентов (34%) считает нормальным защищать себя подобными комментариями.

Что вы считаете приемлемым поведением в интернете, а что неприемлемым?

■ приемлемо
■ неприемлемо



По данным опроса ResearchMe, сентябрь 2020г.

Мужчины в целом чаще женщин считают приемлемыми проявления грубости и оскорбления в разных ситуациях.

		мужчины	женщины
Пользователь написал эмоциональный пост, в комментариях или ответных постах его начали оскорблять, грубить	приемлемо	20%	11%
	неприемлемо	80%	89%
Пользователь аргументированно поделился своей историей о несправедливости, в комментариях или ответных постах его начали оскорблять, грубить	приемлемо	21%	11%
	неприемлемо	79%	89%
Вступившись за пользователя, я сам(а) написал(а) эмоциональный, грубый комментарий или пост	приемлемо	33%	21%
	неприемлемо	67%	79%
Прочитал(а) пост пользователя, почувствовал(а) себя оскорбленным(ой) — эмоционально, грубо отвечаю в ответ	приемлемо	31%	17%
	неприемлемо	69%	83%

По данным опроса ResearchMe, сентябрь 2020г.

Попытка защитить жертву может обернуться травлей

Пользователи рунета замечают, что в стремлении защитить жертву наблюдатель может превратиться в агрессора. Поддержка путем унижения другой стороны иногда оборачивается травлей.

Если человек подготовлен, у него есть аргументы, это не буллинг. Но в комментариях он может начаться. Я видела кейсы, когда про человека писали, например, "Он меня обокрал". И после этого этому человеку на стене пишут "Сдохни". Пост был не буллингом, а призывом к справедливости. Но дальше уже начался буллинг.



«Я считаю, что если человек не призывает людей к дальнейшим действиям, то это не буллинг. Дальше – это уже не моя сфера ответственности, а их».



«Когда ругают за дело, это не травля, но повод для травли. Я наблюдаю такое постоянно. Это не значит, что нельзя высказываться. Но когда хочешь кого-то обвинить, ты должен десять раз все взвесить».

Подобные ситуации воспринимаются как неприемлемые.



Не нужно отвечать буллингом на буллинг, множить его. Иначе какой смысл в том, что ты вписался, если сам стал буллером, а первый буллер превратился в жертву?



И даже сами жертвы агрессии не считают правильным такое агрессивное поведение своих заступников.

Я против того, чтобы условный друг писал буллеру. Зачем множить буллинг? Это ведь сыграет на руку человеку: он хочет вызвать негативные эмоции – и он их получит.



Обвинения с целью найти справедливость в рунете считаются более приемлемыми, чем сарказм

Если незнакомые люди в интернете оскорбляют друг друга, бездействие считают нормальным **57%** респондентов.

Однако если агрессия направлена на знакомого, с этим согласны только **38%**.

Саркастические комментарии в адрес других людей находят приемлемыми **40%** опрошенных. При этом восприятие нормы отличается в зависимости от пола и возраста. Мужчины чаще называют такое поведение приемлемым (**51%** против **30%** женщин). И чем младше пользователи, тем выше среди них доля тех, кто считает сарказм нормальным: **52%** в группе 14–17 лет и **37%** – в группе старше 45 лет.

Пользователь написал саркастический пост или комментарий, который высмеивает других людей

	мужчины	женщины	14-17 лет	18-24	25-34	35-44	45+
приемлемо	51%	30%	52%	48%	44%	36%	37%
неприемлемо	49%	70%	48%	52%	56%	64%	63%

По данным опроса ResearchMe, сентябрь 2020г.

В ходе глубинных интервью мы узнали, что публичные обвинения в интернете воспринимаются пользователями как последняя возможность добиться справедливости, когда больше некуда обратиться.

Публичное обвинение человека или организации в ситуации, когда больше некуда обратиться, большинство пользователей рунета (76%) относят к приемлемому поведению.

Также публичные обвинения и травля используются как инструмент привлечения внимания общественности.



“
Человек выкладывает фото: меня избил муж (домашнее насилие). В нашем государстве больше некуда с этим пойти. И пока это так, я не готова считать это травлей.”



“

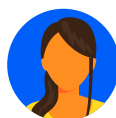


Если есть сухость изложения и обвинения не голословные, есть фотографии, документы, свидетельства и поддержка, это вызывает сопереживание. Если просто оскорбления, то возникает отторжение.”

”

“

И когда он не получает за это наказания, тогда, может быть, действительно было бы неплохо, чтобы была травля, потому что это был бы хоть какой-то шанс привлечь внимание общественности на этот случай.”



Бывает, что записи преступлений – разборки подростков – попадают в соцсети. Начинается отслеживание аккаунтов, гневные сообщения участникам. Все это перерастает в интернет-травлю, ведь “героев нужно знать в лицо”.”

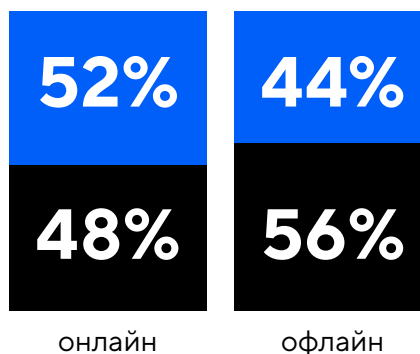
”

В реальной жизни чаще защищают близких людей, в интернете – незнакомцев

Люди, занимающие позицию наблюдателя, чаще заступаются за жертв агрессии в реальной жизни, чем в интернете. В течение последних 12 месяцев в роли защитника в онлайн-пространстве выступали **48%**, а в офлайне – **56%**.

Заступались ли вы за кого-то в течение года (12 месяцев)?

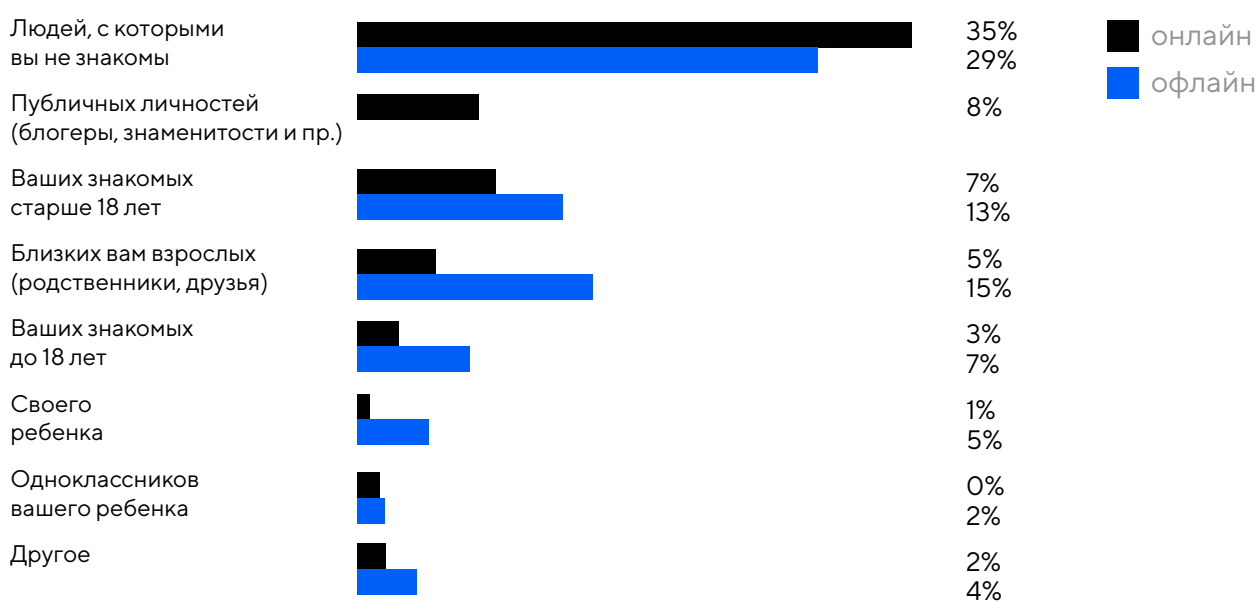
■ не заступались
■ заступались



По данным опроса ResearchMe, сентябрь 2020г.

В реальной жизни пользователям чаще приходится заступаться за своих детей, родственников, друзей, знакомых взрослых и детей, а в интернете – за незнакомых людей. Интересно, что в онлайн-пространстве публичных личностей за последний год защищали почти столько же респондентов, сколько заступались за знакомых старше 18 лет (**8%** и **7%** соответственно).

За кого вы заступались в течение года (12 месяцев)?



По данным опроса ResearchMe, сентябрь 2020г.

Подростки чаще, чем взрослые, пытаются понять, кто жертва, а кто агрессор в интернете

Почти две трети наблюдателей (62%) пытаются понять, кто жертва, а кто агрессор в интернете. Но чем старше пользователи, тем меньше среди них тех, кто стремится разобраться в конфликтных ситуациях: 85% в группе 14-17 лет и 59% - в группе старше 45 лет.

Столкнувшись с агрессией в интернете, вы пытались понять, кто жертва, а кто агрессор?

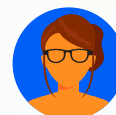
	в целом по России	14-17 лет	18-24	25-34	35-44	45+
да	62%	85%	67%	65%	59%	59%
нет	38%	15%	33%	35%	41%	41%

По данным опроса ResearchMe, сентябрь 2020г.
База: пользователи, которые занимают позицию наблюдателя.

Каждый пятый респондент испытывал бессилие, не зная, как помочь жертве агрессии. Женщины сталкиваются с этим чувством чаще, чем мужчины (25% против 15% соответственно).

Участники исследования признавались, что им было непонятно, что делать и как влиять на ситуацию.

“ Это такая сюрреалистичность, гнев на себя, грустно за жертву, еще бессилие. Всегда сложно и непонятно, что делать, как помочь, как не сделать случайно хуже и при этом не вовлечься так, чтобы тебе тоже прилетело.



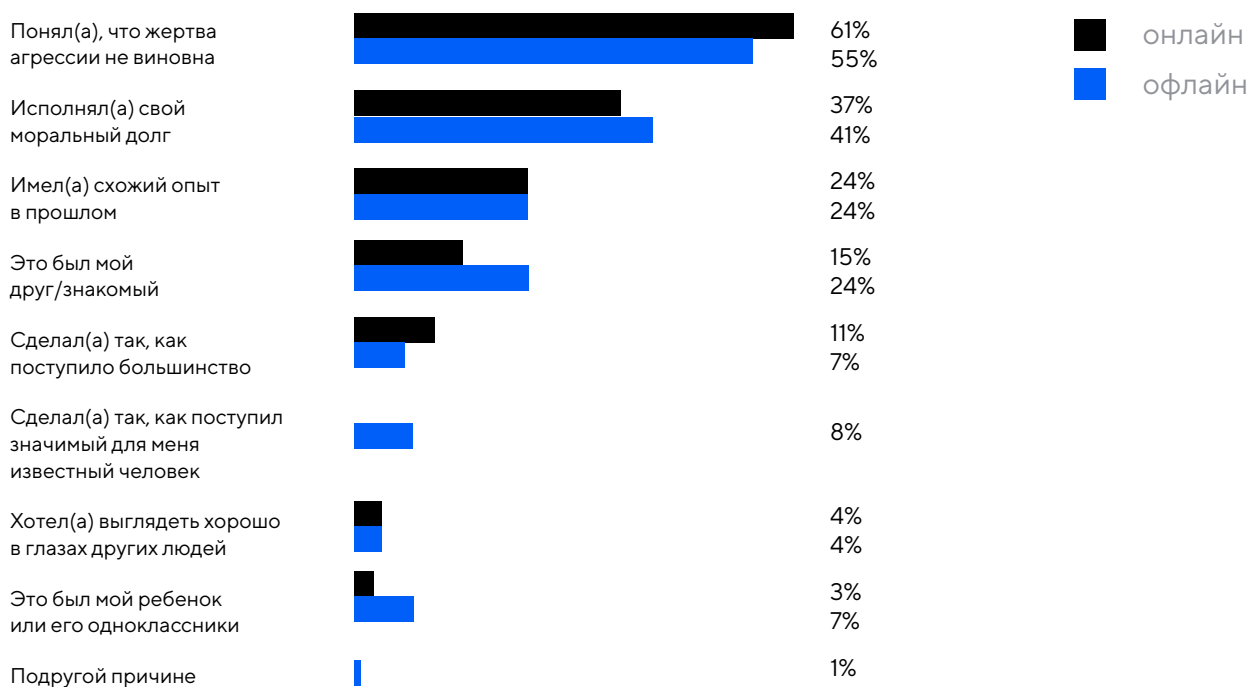
” Ничего не поможет, непонятно, что вообще может помочь, нет инструментов урегулирования, какого-то закона. Очень некомфортно от этого.



В интернете люди чаще всего пишут слова поддержки жертве, в реальной жизни — пытаются уладить конфликт

Главной мотивацией поддержать жертву агрессии и в онлайн-пространстве, и в реальной жизни для респондентов является понимание ее невинности. На втором месте – моральный долг. На третьем – наличие аналогичного опыта в прошлом. Интересно, что следование за большинством в вопросе поддержки жертвы агрессии больше проявляется в онлайн-среде.

Почему вы поддержали жертву агрессии?



По данным опроса ResearchMe, сентябрь 2020г.
База: пользователи, которые поддерживают жертв агрессии.

Самые популярные способы поддержать жертву агрессии в интернете – публично написать слова поддержки (так делали 64% опрошенных) и пожаловаться на комментарии агрессора (43%). Личное сообщение жертве, чтобы прояснить ситуацию, писали 16% респондентов. 8% признались, что публично поддерживали не жертву, а агрессора, причем мужчины так делали в три раза чаще, чем женщины.

Что вы сделали, когда увидели агрессию, негативные комментарии в интернете?

	в целом по России	мужчины	женщины
Публично написали слова поддержки тому, на кого была направлена агрессия	64%	60%	68%
Пожаловались с помощью инструментов социальной сети на неприемлемый контент	43%	40%	45%
Написали личное сообщение или позвонили, чтобы выяснить, что произошло	16%	15%	17%
Публично поддержали того, кто начал агрессивно себя вести	8%	13%	4%
Обратились в полицию	1%	1%	1%
Другое	6%	6%	5%

По данным опроса ResearchMe, сентябрь 2020г.
База: пользователи, которые поддерживают жертв агрессии.

Самой частой реакцией на проявления агрессии в реальной жизни является попытка помочь разрешить конфликт, поговорив с обидчиком и жертвой, – так делали **80%** опрошенных. **13%** прибегали к помощи полиции, **8%** обращались к социальным службам.

Что вы сделали, когда увидели агрессию, грубое поведение в обычной жизни?

Попытался(ась) помочь разрешить конфликт лично, поговорить с обидчиком и жертвой	80%
Обратился(ась) в полицию	13%
Обратился(ась) в социальную службу	8%
Обратился(ась) к прохожим	8%
Обратился(ась) к учителю	6%
Обратился(ась) к соседям	4%
Привлек(ла) психологов	3%
Обратился(ась) к директору школы	3%
Другое	3%

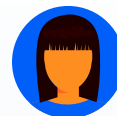
По данным опроса ResearchMe, сентябрь 2020г.
База: пользователи, которые поддерживают жертв агрессии.

Люди занимают позицию наблюдателя, потому что не хотят ввязываться в публичный спор

Главная причина, по которой наблюдатели принимают решение не поддерживать жертву агрессии в интернете, — нежелание участвовать в публичном споре. Для 65% опрошенных это выглядит бессмысленным.



Я больше не ввязываюсь в интернет-споры. Мне важнее сохранять себя, чем ввязываться в конфликты. В них нет никакого смысла.



Я понимаю, что вступать в перепалку с людьми в интернете – проигрышный вариант. Ты никому ничего не докажешь.

Обычный человек ничего сделать не может. Если бы вы разговаривали с Левой Би-2, он бы сказал: “Я сейчас пару фоток в Инсте запощу”, и все. У него есть весомое слово! А у обычных людей этого слова нет.



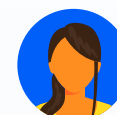
28% не вмешиваются, потому что лично не знакомы с жертвой.



Хочется оказать поддержку, но я ее не знаю, поэтому писать ей не буду. Если я с человеком не знакома, влезать в эту ситуацию, даже со словами поддержки, значит отнимать у него время и внутренние силы на то, чтобы понять, кто этот пользователь и зачем он тебе пишет.

26%, столкнувшись с агрессией в сети, не были уверены в достаточности и состоятельности своих аргументов для поддержки, поэтому никак не реагировали. А 13% признались, что не стали поддерживать жертву из-за опасений, что волна негатива перекинется на них.

Я в каком-то тред за нее заступилась. Мне много не прилетело, но это была чистая удача. Если бы эти люди накинулись на меня, я не знаю, вывезла бы я это или нет. Если бы я хоть раз была на месте жертвы кибербуллинга, я бы, возможно, прошла мимо. Я сначала сделала, а потом подумала.



6% из тех, кто в свое время не поддержал жертву агрессии, сказали, что предпочли остаться в стороне, потому что побоялись, что в случае необходимости не смогут постоять за себя, а за другого человека – тем более.

Я не пишу сама, я не отвечаю другим. Я знала, что у меня нет ресурсов и что я не смогу за себя постоять. Если бы меня какая-нибудь бабка обматерила, я бы вообще даже в интернет не заходила.



4% респондентов боялись, что недоброжелатели сделают что-то плохое им или их близким в реальной жизни, которая сегодня тесно переплетена с интернетом, или что участие в конфликте отразится на их работе. Этот страх подтвердили и участники глубинных интервью.



Я наблюдала скандал вокруг детской писательницы Анны Старобинец и ее детей. В какой-то момент она закрыла комменты, потому что ее 12-летней дочери начали писать, что с ней сделают. Это просто страшно.



Если есть возможность перехода в офлайн и ситуация может негативно повлиять на работу, то это опасно. Важно уберечь себя.



Почему вы не стали поддерживать жертву агрессии в интернете?



По данным опроса ResearchMe, сентябрь 2020г.
База: пользователи, которые не реагировали на проявления агрессии в интернете.

Топ-3 причин невмешательства в реальной жизни выглядит так же, но причины расположились в другом порядке.

33%

останавливало то, что они не были знакомы с жертвой агрессии.

32%

не желали участвовать в конфликте.

27%

не обладали достаточным количеством аргументов для поддержки.

17%

отказались от защиты, потому что побоялись, что при необходимости не смогут постоять за себя, а за другого – тем более.

По данным опроса Research.me, сентябрь 2020.
База: пользователи, которые не реагировали на проявления агрессии в реальной жизни.

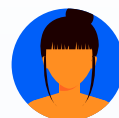
Почему вы не стали поддерживать жертву агрессии в реальной жизни?



По данным опроса ResearchMe, сентябрь 2020г.
База: пользователи, которые не реагировали на проявления агрессии в реальной жизни.

В ходе глубинных интервью мы выявили и еще один страх, который останавливает людей от участия в конфликтах, — быть необъективным, ошибиться, поддержать виновного.

Я не буду ни во что вступать, если не разбираюсь в теме. Если я вижу, что кто-то спорит о книге, фильме, статье, ситуации, то я сначала в этом разберусь и только потом буду готова высказать свое мнение.



Ничего страшного

Методы борьбы с агрессией: взрослые надеются на полицию, подростки — на фонды.

ЭКОНОМО

Самым эффективным методом борьбы с агрессией участники исследования считают обращение в полицию – его отметили **45%**. **15%** рассчитывают, что помочь могут социальные службы, а **14%** уверены, что обращаться нужно в некоммерческие организации, специализирующиеся на проблемах агрессии и насилия. При этом с возрастом доверие к полиции растет, а к фондам уменьшается.



Кибербуллер безнаказан, но как только появляется вероятность того, что ему за его действия что-то будет, травля утихает. Можно обратиться в полицию. Не факт, что это поможет, но обидчики увидят, что жертва способна на действия.



Какие меры вы считаете эффективными в ситуации, когда вы являетесь свидетелем агрессивного поведения?

	в целом по России	мужчины	женщины	14-17 лет	18-24	25-34	35-44	45+
Обращение в полицию	45%	41%	49%	29%	41%	42%	48%	48%
Обращение в социальную службу	15%	13%	17%	30%	19%	15%	15%	13%
Обращение в фонд, специализирующийся на проблемах агрессии, насилия и т. п.	14%	12%	15%	29%	27%	18%	12%	9%
Обращение в службу психологической помощи	13%	9%	15%	27%	24%	14%	12%	9%
Обращение в юридическую службу	12%	12%	12%	14%	15%	12%	11%	12%
Никакие из перечисленных	29%	32%	26%	32%	28%	31%	29%	27%
Другое	5%	6%	4%	6%	4%	4%	5%	5%

По данным опроса ResearchMe, сентябрь 2020г.

Выводы

- Женщины чаще мужчин отмечают, что уровень агрессии в российском обществе вырос с начала пандемии (**52%** против **46%** соответственно).
- Грубые или оскорбительные комментарии к посту (аргументированному или эмоциональному) чаще относят к неприемлемому поведению, если это не касается пользователя лично.
- Наблюдатель может сам стать агрессором, если вместо поддержки жертвы унижает агрессора. Написать грубый или эмоциональный комментарий в защиту другого человека приемлемо для **26%** пользователей рунета.
- Мужчины чаще женщин называют саркастические комментарии приемлемыми (**51%** против **30%** соответственно).
- Публичное обвинение человека или организации в ситуации, когда больше некуда обратиться, **76%** пользователей рунета относят к приемлемому поведению.
- Свидетели агрессивного поведения чаще заступаются за жертв в реальной жизни, чем в интернете. При этом за последний год каждый второй (**52%**) не заступался ни за кого в интернете, а **44%** – в офлайне.
- Каждый пятый опрошенный испытывал бессилие, не зная, как помочь жертве (как онлайн, так и в реальной жизни).
- Главная причина, по которой респонденты не поддерживают жертв агрессии в интернете, – нежелание участвовать в публичном споре. Это выглядит бессмысленным для **65%** опрошенных.
- В реальной жизни треть наблюдателей (**33%**) не заступаются за жертв агрессии, потому что не знакомы с ними лично.
- **38%** свидетелей проявления агрессии в интернете не пытаются разобраться, кто жертва, а кто виновник конфликта. В основном вникнуть в суть стараются подростки (**85%**).
- Самый популярный способ поддержать жертву агрессии в интернете – публично написать слова поддержки, в реальной жизни – попытаться уладить конфликт.



#неткибербуллингу



kiberbulling.net