



Что делать с хейтерами в соцсетях

Ольга Сорина

<https://te-st.org/2019/03/25/how-to-discuss-with-haters/>

Статья обновлена 18 ноября 2021



Самое главное, с чего нужно начать общение с подписчиками, – с позиции. Мы уважаем людей, даже тех, с которыми нам сложно. Отвечаем честно и спокойно, дружелюбно. Мы пытаемся понять человека и его позицию. Не все умеют выразить свои мысли прямо и спокойно, но все имеют право на свое мнение. Даже если это мнение задевает нас или злит.

Если у вас возникли определенные чувства после прочтения сообщения: вам все это кажется глупым, несправедливым, вы злитесь, раздражены, и вместе с тем вам стыдно за это, то лучше подождать, пока яркие чувства пройдут. Хотя бы подышать несколько минут и перечитать сообщение с целью понимания, чего же все-таки хочет человек. Если в сообщении есть какие-то просьбы или вопросы, отвечайте.

Кстати, отвечать лучше не от имени группы, а от своего, если вы имеете право отвечать от имени компании. Обезличенные ответы вызывают больше негатива, чем когда человек общается с человеком.

Что говорить?

Если сообщение эмоциональное, покажите, что вы понимаете его чувства. Чаще всего, если человек чего-то не понимает в вашей работе или столкнулся с неприятной ситуацией, он будет расстроен и зол. Достаточно написать в начале: мне понятны ваши чувства. Тут важно быть максимально честным. Попробуйте представить себя на его месте. Если мы пишем не искренне, никакие правильные слова не помогут разрешить конфликт.

Можно уточнить, правильно ли вы поняли человека, в спокойных интонациях перефразировать его слова. Для этого вам действительно нужно попробовать понять, что же на самом деле хочет человек.

Например, вам написали:

- Да куда только идут наши деньги! Я перевел пожертвование, а понять, куда потратили, невозможно. Наверняка себе на отпуск собираете!

Ваш ответ может быть таким:

- Насколько я понял, вам непонятно, как мы расходует средства, которые нам жертвуют.

Заметьте, что в предыдущем примере мы проигнорировали фразу про отпуск – никак на нее не ответили. Эта фраза не имеет отношения к делу, она эмоциональная. Развивать эту тему – риск уйти в бессодержательную грубую ругань. Оправдываться тоже не стоит: «Нет, что вы. В отпуск мы уже не ездили два года». Подобные оправдания могут только спровоцировать человека на дальнейшие беспочвенные обвинения. Ваш отпуск не предмет этого обсуждения. Важно отвечать на суть вопроса и не отвлекаться.

Еще по теме: Как общаться онлайн по работе и не выгореть

Можно поблагодарить подписчика за внимание к вашей деятельности. Ведь одна из ваших задач – повышать осведомленность людей о том, что и как вы делаете как организация. Ответы на любые вопросы к вам, даже в агрессивной форме, – это возможность еще раз рассказать о вашей деятельности.

Лучшая позиция – это партнерство, а не конфронтация. Мы равны, и у каждого из нас есть право на свое мнение и чувства. Если вы в какой-то момент не смогли оперативно принять клиента и он остался недоволен, то важно признать наличие проблемы.

Диалог может быть таким:

- Я ждал целую неделю, когда мне перезвонят. В итоге, когда позвонили, помощь мне уже была не нужна. Вообще, не понятно, куда деньги тратите! Мне очень нужна была помощь, а я остался без нее.

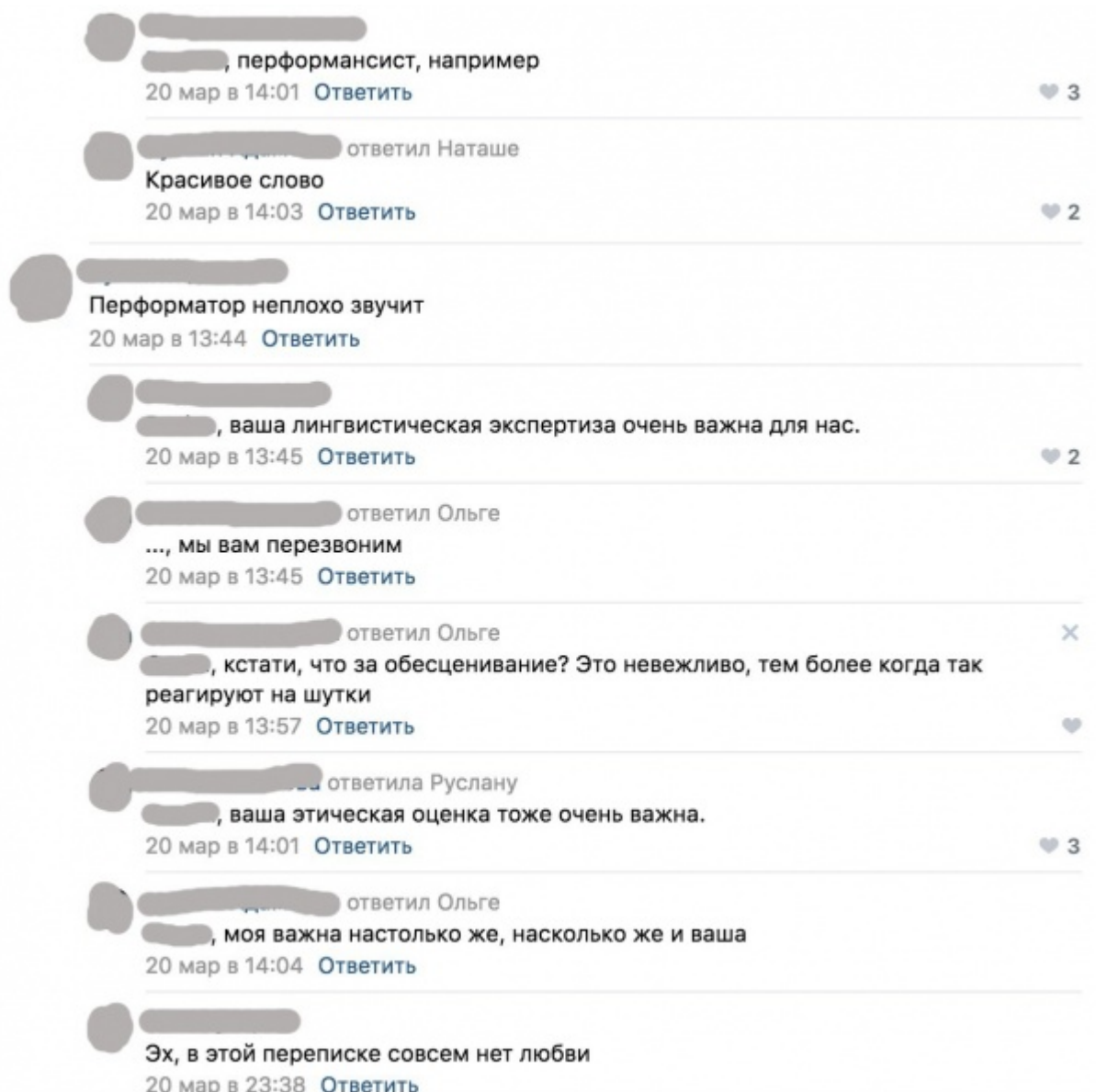
Ответ:

- Нам очень жаль, что так вышло. К сожалению, у нас действительно не всегда хватает ресурсов, чтобы отвечать оперативно. Наша специфика такова, что мы не работаем со случаями, требующими экстренных мер, и обычно отвечаем в течение двух-трех дней. Но в вашем случае действительно отвечали слишком долго из-за организационных проблем. Очень жаль, что не смогли вам помочь. В случае других срочных ситуаций рекомендуем обращаться к нашим коллегам, в их ведении как раз срочные и кризисные ситуации. – Далее телефон или ссылка.

Бывают случаи, когда, как ни старайся, невозможно уловить суть или вопрос. Это может быть троллинг. Еще одна примета тролля: использование грубых слов, капслока, отсутствие знаков препинания, очень много эмоций. Можно сказать о том, что вы не поняли вопроса и будете рады помочь, если он пояснит, что его действительно беспокоит.

В случае если человек не переходит в конструктивное русло, то попробовать пообщаться в личных сообщениях. Если и это не вышло и человек продолжает грубо общаться с вами или другими подписчиками в сообществе, то после предупреждения о правилах сообщества можно добавлять подписчика в черный список. Это крайняя мера, но в целях вашей безопасности или безопасности сообщества это можно делать.

Разберем на примерах



The screenshot shows a series of messages in a chat interface. Each message includes a profile picture (blurred), the sender's name (blurred), the text of the message, the time and date, and an 'Ответить' (Reply) button. Some messages also show a heart icon and a number indicating likes or reactions.

- Message 1: [blurred], перформансист, например. 20 мар в 14:01. 3 likes.
- Message 2: [blurred] ответил Наташе. Красивое слово. 20 мар в 14:03. 2 likes.
- Message 3: [blurred]. Перформатор неплохо звучит. 20 мар в 13:44.
- Message 4: [blurred], ваша лингвистическая экспертиза очень важна для нас. 20 мар в 13:45. 2 likes.
- Message 5: [blurred] ответил Ольге. ..., мы вам перезвоним. 20 мар в 13:45.
- Message 6: [blurred] ответил Ольге. [blurred], кстати, что за обесценивание? Это невежливо, тем более когда так реагируют на шутки. 20 мар в 13:57. 1 like.
- Message 7: [blurred] ответила Руслану. [blurred], ваша этическая оценка тоже очень важна. 20 мар в 14:01. 3 likes.
- Message 8: [blurred] ответил Ольге. [blurred], моя важна настолько же, насколько же и ваша. 20 мар в 14:04.
- Message 9: [blurred]. Эх, в этой переписке совсем нет любви. 20 мар в 23:38.

Комментарии в группе в одном из активистских сообществ

Все шло в довольно спокойном русле, пока не возник ироничный ответ от администратора группы. В целом, эти комментарии вообще можно было оставить без ответа или прокомментировать как-то нейтрально: «ага», «норм» – чтобы показать присутствие. Но, видимо, администратора что-то зацепило, и два раза подряд подписчику ответили иронией, на которую он даже не нарывался. К сожалению, на дальнейшие его вопросы ответа не было, и это очень печально. Потому что отношение у такого подписчика к паблику вряд ли останется прежним. А чем он так задел администратора, можно только гадать.



Александр – Русфонду:

А не проще ли публиковать номер карты родителя ребенка, чем собирать деньги на свой счет, как это делаете вы?

Русфонд – Александру:

Это совсем не проще. Публикуя контакты родителей, мы, во-первых, раскрываем их персональные данные, а это запрещено законом. Во-вторых, в таком случае мы не можем гарантировать, что ребенок получит исчерпывающую помощь. Как мы можем быть уверены, что мама оплатила выставленный клиникой счет? А что клиника сделала все в полном объеме? Мы несем ответственность перед жертвователями и перед законом за все средства, которые поступили к нам на счет.

Если же вы все-таки хотите помочь какой-то семье напрямую, не через фонд, мы можем передать ваши контакты родителям и они сами свяжутся с вами, если захотят. Имейте в виду, что в этом случае Русфонд не отвечает за судьбу вашего пожертвования и не сможет отчитаться, как были потрачены ваши деньги. Также вы можете перечислить необходимую сумму на лечение ребенка прямо в клинику: мы предоставим вам счет и обязательно отчитаемся о лечении ребенка, которому вы помогли.

На сайте Русфонда есть раздел <https://rusfond.ru/reports-main>, где можно посмотреть отчеты и список тех, кому мы помогли. Для обычного пользователя это самый простой способ понять, как расходуются деньги: не надо погружаться в государственные реестры. Но, согласно исследованию https://rusfond.ru/navigator_stat/8, которое провел «Русфонд.Навигатор», из десяти тысяч фондов такие отчеты обнародуют лишь 40%.

Пост в группе ВКонтакте «Русфонда»

Отличный ответ на вопрос читателя, подробный, с разными вариантами решений, полный и вежливый. Без увливания или защиты. Единственное, вопрос под постом так и остался без ответа. А он был задан в тему статье и тоже понятен. Более того, похоже, этот человек подписан на регулярные платежи, и было бы здорово поддержать его в этом деле.



35



2

Ещё ▾

6.6K



Вася Васильев

супер тока именно допустим мои копейки кому памогли или памогают жаль нельзя узнать

21 мар в 0:32 Ответить

Комментарий под постом «Русфонда»

Вопрос: «супер тока именно допустим мои копейки кому памогли или памогают жаль нельзя узнать»

Как можно было бы ответить: да, к сожалению, нельзя узнать адресата. Но мы публикуем

отчетность со всеми, кому помогли в каждом месяце, и вы тоже равный участник этих добрых дел. Спасибо вам!

Бывают сообщения с матом и оскорблениями. Мат я бы предложила банить сразу, если он запрещен правилами вашего сообщества. Другие оскорбления – сначала предупреждение, а потом, если все продолжается в таком же тоне, – бан. Это просто неприятно и ни о чем дискутировать действительно невозможно.

Команда 29



Александр Смулов

Вам всем не кажется что вас держат за идиотов, а вы все оправдываете то за кого вас всех держат?

5 мар в 23:53 [Ответить](#)



Александр Смулов

Теперь запомните - Основная задача учёных СПбГУ выучить вас на не сомневающихся в устоях кретинов владеющих английским языком!
Это им особенно хорошо удаётся в городе колониальной архитектуры исторического центра Питере.

6 мар в 7:58 [Ответить](#)



Команда 29

Александр, а Сталин тут при чём?

6 мар в 12:07 [Ответить](#)



Александр Смулов ответил Сообществу

Команда 29, с питерским образованием Вы не допрёте.

6 мар в 13:07 [Ответить](#)



Команда 29 ответил Александру

Александр, а с каким можно допереть?

6 мар в 13:12 [Ответить](#)



Александр Смулов ответил Сообществу

Команда 29, с военным самообразованием, могли бы и сами допереть будь чуть поумней.

6 мар в 13:17 [Ответить](#)



Александр Смулов

https://avatars.mds.yandex.net/get-mpic/1220464/img_i..

6 мар в 10:44 [Ответить](#)



Александр Смулов

Коменты мои с фото англофила Сталина стёрли чтоб со сталинизмом и за права было легче бороться ?

6 мар в 16:23 [Ответить](#)

Комментарии под постом в группе ВКонтакте «Команды 29»

Подписчик оставляет много комментариев подряд в возмущенном тоне и с очень пренебрежительным отношением. Администраторы почему-то начинают с ним дискуссию, причем поддерживая его тон. Вопрос про то, какое образование должно быть, чтобы «допереть» до чего-то, никак не относится к теме статьи и публика, он явно оскорбительный и нужен для того, чтобы вызвать чувства, а не поговорить. Видимо, этот вопрос как-то лично зацепил администратора или просто админ устал от этой бомбардировки вопросами и поэтому практически поддержал беседу в таком тоне.

Я бы предложила такие переписки не поддерживать, а, наоборот, ограничивать, призывать к большей конкретике, формулировке четких мыслей и просить соблюдать правила сообщества про уважительное отношение к людям. Максимально спокойно, немногословно. Как вы видите, на каждый ответ админа приходится ответная реплика, ничуть не лучше прежней. Поэтому,

возможно, помимо напоминания правил, здесь вообще ничего не нужно было писать, так как это тоже похоже скорее на монолог, чем на разговор.

Думаю, что у каждого администратора группы есть своя категория сложных подписчиков, с которыми им тяжелее всего. Это нужно знать про себя и не идти у них на поводу, даже если вас очень сильно бесит то, что они пишут.

Три правила

1. Если вам хочется ответить прямо сейчас, начать защищать свое имя или имя компании, не делайте этого. На эмоциях вы вряд ли сможете сформулировать что-то подходящее. Успокойтесь или поговорите с коллегой, прежде чем отвечать.

2. Нет идеального варианта. Даже если вы ответите просто отлично, с уважением, проговорив свою позицию, это не значит, что на ваше сообщение человек будет отвечать так же. Ваша ответственность: отвечать уважительно и спокойно, что бы не происходило. А как будет реагировать человек, зависит не только от вас.

3. Всегда помните о цели общения. Какая ваша конечная цель? Максимальной целью может быть помощь человеку в его конкретной проблеме, имеющей отношение к вашей организации. Не ваша задача переубедить его, заставить принять вашу точку зрения. Вы информируете и по возможности выстраиваете спокойные отношения на равных.

Общаться со сложными подписчиками всегда непросто. Это эмоционально затратно. Если вы чувствуете, что вам сложно отвечать на какие-то комментарии, это нормально. Помогают реагировать на такие вещи принятые в компании правила, ответы или список ответов на частые вопросы. Помните, что вы не обязаны оправдываться или отвечать на все беспочвенные обвинения. Но вы можете использовать эти комментарии как возможность для развития.

Группа ВКонтакте «Психологическая поддержка сотрудников НКО».