

ПОДВОДНЫЕ КАМНИ СОЦИАЛЬНЫХ МЕДИА

Диана Александровна Богданова, кандидат педагогических наук, старший научный сотрудник Института проблем информатики Федерального исследовательского центра «Информатика и управление» Российской академии наук (ИПИ ФИЦ ИУ РАН)

Социальные медиа — неотъемлемая часть нашей жизни. Как показывает статистика, подростки и молодёжь перевели своё общение в социальные сети и мобильные приложения, в то время как старшее поколение предпочитает пользоваться мобильными телефонами и электронной почтой. Пользователи социальных сетей, собирающие по разным причинам значительное число последователей («фоловеров»), становятся законодателями «моды», формирующими общественное мнение и организующими, по выражению одного из нобелевских лауреатов, Линч мобы (по аналогии с судом Линча)¹.

• социальные медиа • кибербуллинг • правила пользования информационно-коммуникационными технологиями

Оживлённую дискуссию вызвала публикация в *New York Times* в феврале этого года о судьбе нескольких человек, ставших жертвами современных технологий и коллективного сознания современного социума.

Девушка работала PR-директором в одной крупной компании и летела из Нью-Йорка в ЮАР, в Кейптаун, в отпуск, навестить родных. По дороге она писала твиты и перед вылетом из Лондона написала: «Надеюсь, я не подхвачу там СПИД. Хотя я белая, ха-ха». Приземлившись в Кейптауне, она включила телефон, и обнаружила множество возмущённых сообщений от незнакомых людей. Ей позвонила подруга и сообщила, что она сейчас № 1 на новостной ленте в Твиттере. Люди обвиняли её в расизме, выска-

зывали удивление, как такой человек мог получить PR-работу. Кто-то приехал в аэропорт и сфотографировал её прилет. Семья выразила ей своё неудовольствие, из компании её уволили. И лишь спустя год девушка смогла оправиться от перенесённой травмы, нашла работу, и жизнь у неё потихоньку стала налаживаться.

Ещё одна история. Двое компьютерщиков присутствовали на своей специализированной конференции. Речь шла о донгах — небольших программах, которые используются для защиты от копирования. А на сленге донг означает мужской половой орган. И герою истории вздумалось пошутить. Он, наклонившись к приятелю, сказал: «Очень длинный донг», сказал негромко, не для всех. Впереди сидела дама. Вдруг она встала, повернулась к ним и сделала фото. Они даже не поняли, что произошло. Они подумали, дама снимает аудиторию, и немножко сдвинулись в стороны, чтобы не портить её фотографию. Однако она оказалась медийной феминисткой, у которой около 9000 «фоловеров». Она

¹ Euan McLelland <http://www.dailymail.co.uk/news/article-3132413/Eight-Nobel-prize-winners-attack-lynch-mob-forced-sexism-row-professor-Sir-Tim-Hunt-job.html>

отправила их фотографию в Twitter с комментариями: «Сижу на конференции, отвратительные сексистские комментарии позади меня про длинный донг». Через 10 минут компьютерщики пригласили в отдельную комнату, потребовали объяснений и предложили покинуть конференцию. Через два дня шутника уволили с работы. Спустя некоторое время он рассказал свою историю на форуме разработчиков, описал, как всё происходило, сообщил, что у него трое детей и он не имел в виду никого обидеть, что теперь он сидит без работы — и тут общественное мнение качнулось в противоположную сторону. Даме стали поступать нелицеприятные письма, была сделана попытка подвесить сервер компании, где она работала. Её руководству пришло письмо с требованием уволить её, иначе сервер повиснет. Даму уволили¹. Вот такие чудовищные истории происходят с неаккуратными пользователями социальных медиа.

Возможности современных медиа используются и для не столь открытого проявления общественного неодобрения. В последнее время в западной и российской прессе появляются публикации по проблеме кибербуллинга (кибертравли)²: использования текстовых сообщений, электронной почты и сайтов для того, чтобы намеренно ранить, обидеть или оскорбить другого человека. При этом основной темой публикаций, вызывающих широкий общественный резонанс, являются трагические случаи, связанные с самоубийствами подростков, спровоцированными кибербуллингом.

Образовательные структуры во всём мире предпринимают серьёзные шаги для защиты учащихся от кибербуллинга. В государствах Евросоюза, в США, Австралии проблеме борьбы с кибербуллингом школьников уделяется большое внимание. Например, в этом

году в Великобритании было объявлено, что более тысячи школ используют программное обеспечение, позволяющее осуществлять мониторинг онлайн-общения школьников, расшифровывать сленговые выражения и в случае выявления определённых «тревожных» слов передавать информацию на компьютер учителя³.

Однако, сконцентрировавшись на благоденствии школьников, образовательные власти упустили из виду заботу об учителях. Как показывают результаты опросов, проведённых в Великобритании в 2014 году, из 7500 опрошенных учителей чуть более двух пятых (42%) были жертвами буллинга, получали оскорбления в социальных медиа. Из них 64% показали, что, по их мнению, оскорбления поступали от учащихся 11–16 лет, 27% — от родителей и 9% как от родителей, так и от учащихся⁴. При этом 68% пострадавших получали электронную почту с оскорблениями, 26% пострадали через веб-сайты, а 28% получали текстовые сообщения по мобильному телефону. Следует отметить, что 40% респондентов, проинформировавших о происходящем руководство школы, подчеркнули, что никаких мер против учащихся не было принято, 55% сказали об отсутствии мер по отношению к родителям. Только 32% учителей посчитали принятые меры адекватными и были удовлетворены действиями школьной администрации.

Более трёх четвертей обращений по этому поводу в полицию было оставлено без внимания. Обзор также выявил и эффект кибербуллинга: 39% опрошенных сказали о том, что это подорвало их веру в себя, по мнению 25%, произошло снижение качества преподавания, а 6% уволились в связи с перенесённым стрессом или другими проблемами со здоровьем, вызванными стрессом.

² Богданова Д.А., Федосеев А.А. По обе стороны экрана // Дистанционное и виртуальное обучение. — 2015. — № 6. — С. 87–96.

³ См.: Анохин С.М., Анохина Н.Ф. Травля учителя — симптом неблагополучия // Народное образование. — 2015. — № 4.

⁴ <http://nobullying.com/how-teachers-can-protect-themselves-from-cyber-bullying/>

⁵ Kate Hoge. What can be done to protect teachers from cyberbullying? <http://www.theguardian.com/teacher-network/teacher-blog/2014/apr/22/cyberbullying-teachers-online-abuse-parents-pupils>

Проблема усугубляется сложностью идентификации обидчиков, определением спектра методов, использовавшихся для буллинга учителей, а также недостаточной технологической компетентностью самих учителей по сравнению с учащимися. Одним из способов, применявшихся обидчиками, было создание «групп ненависти» в какой-либо социальной сети, например, в Facebook или Myspace, и размещение негативных постов об объектах неприязни (учителях). Кроме того, ущерб мог быть нанесён взламыванием почтового ящика учителя, отправкой на него вирусов или использованием школьной виртуальной сети для того, чтобы удалить или испортить работы учителя. В случаях, когда становился известным номер личного мобильного телефона учителя, на него приходили оскорбительные текстовые сообщения. Аналогичные опросы с разным количеством респондентов, но качественно схожими результатами на протяжении последних пяти лет проводились и в других странах.

В Великобритании отсутствуют законодательные акты, позволяющие защитить учителя от буллинга учащихся. Однако законодательные нормы меняются, дорабатываются, и ожидается, что вскоре работодатели будут в отдельных случаях нести ответственность за преследование своих сотрудников со стороны третьих лиц⁵. За примером Великобритании наблюдают многие страны⁶.

Какие шаги в ожидании новых законодательных норм, по мнению специалистов, могут предпринять учителя для своей защиты? Они могут рассмотреть возможность принятия мер в соответствии с законом о защите от клеветы, если ученик размещает клеветнические утверждения на сайте. Однако реализация такого варианта может быть затруднительна, поскольку комментарии нередко размещаются анонимно или под псевдонимом. Кроме того, чтобы иметь основания для такой претензии, учитель должен доказать, что утверждение было дискредитирующим. Оскорбления или оскорбительные тирады, такие как, например, «Мисс Джонс толстая и уродливая», как правило, не могут считаться клеветническими, но утверждение, что «учитель

истории мистер Смит — извращенец», подпадает под определение. Как в подобной ситуации может реагировать школа? В такой ситуации школьная администрация должна помочь учителю проинформировать держателей сайта, на котором размещается клеветническое содержание. Это позволит в случае возникновения претензий поставить веб-сайт под угрозу наказания и ускорить рассмотрение вопроса о возможном удалении клеветнического контента⁷. Школа может посоветовать учителю собирать все доказательства, сохраняя текстовые сообщения, полученные по электронной почте, использовать отпечатки экранов, чтобы не нарушить непрерывную хронологию сообщений с веб-сайта. Собранные материалы могут быть положены в основу дисциплинарного разбирательства или для обращения в полицию. Если следует предпринять меры дисциплинарного характера против учеников, виновных в кибербуллинге, в соответствии со школьными правилами, школа должна это сделать. Если проблема такими мерами не решается, может быть рассмотрено исключение учащегося. Известен факт судебного решения в Австралии по защите от клеветы, когда бывшему школьнику ученику решением суда предписано выплатить 105 000 долларов в пользу оклеветанной им учительницы. Однако судебное разбирательство длилось более двух лет, учительница сражалась за свою репутацию, а присуждённый штраф и в малой степени не покрывает понесённые ею расходы⁸.

В ситуациях, когда имеет место кибербуллинг с серьёзными угрозами, например, преследованием, оскорблениями, нелегальным контентом, угрозами сексуального характера или физической расправы, школе следует обратиться к полиции

⁸ <http://www.teachingtimes.com/articles/cyber-bullying-teachers.htm>

⁹ Crispin Hull / Lawsuit against schoolboy Andrew Farley for defamation on Twitter must act as deterrent <http://www.canberratimes.com.au/comment/lawsuit-against-schoolboy-andrew-farley-for-defamation-on-twitter-must-act-as-deterrent-20140307-3>

⁶ <http://nobullying.com/students-bullying-teachers-a-new-epidemic/>

и привлечь её к разбирательству. Очень сложно предпринять действенные меры и предотвратить случаи повторения кибербуллинга без привлечения полиции. Телефонные компании и провайдеры интернет-услуг могут возражать против добровольного раскрытия имени того, кто отправляет анонимные послания, и потребовать соответствующий запрос из полиции.

Россия лишь слегка отстаёт по времени от западных стран в использовании технологий, при этом повторяя путь, пройденный ими. Возможно, что в силу культурологических особенностей наше население в гораздо меньшей степени подвержено психологии коллективного сознания, и именно поэтому в России пока не наблюдалось фактов «Линч мобов», о которых ранее шла речь. Однако российский опыт также имеет факты использования технологий для мести неуголному учителю, например: на шумевший случай избияния пожилой учительницы, заснятый на видео одним из участников и выложенный в Интернет. В России в настоящий момент отсутствует законодательная база для наказания тех, кто занимается буллингом.

Наша школьная система в ожидании принятия будущих законодательных актов может организовать соответствующий комплекс профилактических мер против кибербуллинга. Продуманная политика, система разбора происшествий и обучение персонала играют в этом вопросе существенную роль. В школах должны существовать антибуллинговые правила, касающиеся как учителей, так и учащихся, перечень дисциплинарных мер, имена ответственных лиц, которым следует докладывать о происшествиях. Назначенный представитель администрации должен об этом знать и быть готовым заниматься возникающими проблемами.

Во многих школах уже существуют правила пользования информационно-коммуникационными технологиями, но школьная администрация должна их пересмотреть с целью включения раздела о недопустимости и соответствующих последствиях в случаях выявления кибербуллинга. Целесообразно

контролировать использование Интернета и почтовой системы школы, если таковая существует. Но при этом все учащиеся и учителя должны быть заранее проинформированы о новых или изменениях в существующих правилах. Важно разработать процедуры обработки нарушений безопасности и информирования о них, необходим журнал фиксации нарушений. Основная цель правил — незамедлительное реагирование и разбор происшествия с целью минимизации возможных негативных последствий для школы и учащихся. Журнал фиксации нарушений должен просматриваться как минимум раз в семестр (или в четверть). В соответствии с оценкой происшествия должна быть просмотрена и классификация списка рисков с позиции возможной необходимости её пополнения или переоценки. На основании журнала школа может составить возможный список нарушений, например:

- попытка обойти систему безопасности;
- доступ к ненадлежащим материалам (список должен содержаться в Правилах пользования);
- использование чужого почтового адреса или пароля;
- выгрузка школьного материала в чат или социальную сеть;
- оставление школьных мобильных устройств без присмотра;
- невыход из сети по окончании работы и т.д.

Учителям следует придерживаться определённых правил личной безопасности, являющихся ключевым элементом профилактики кибербуллинга. Предлагаемый перечень простых правил позволит ограничить доступ к личной жизни учителя. Он известен опытным пользователям, однако может оказаться полезным начинающим осваивать современные возможности ИКТ.

Общение в социальной сети

Один из актуальных аспектов социальной жизни в Сети — репутация в Сети и сохранность персональной информации. Это

означает, что надо быть активным и последовательным в управлении своей онлайн-конфиденциальностью и репутацией. Особенно важно, чтобы личность человека онлайн отражала себя в реальной жизни. Одним из способов контроля онлайн-репутации может стать установка уведомления Google alert, которое обеспечивает возможность получать уведомления всякий раз, как имя пользователя будет упомянуто в Интернете, включая новые сайты, видеосайты, социальные сети и т.д. Особое внимание рекомендуется обратить на возможные варианты написания имени и фамилии. Как только в пришедшем уведомлении будет обнаружено, что что-то не так, нужно начинать действовать немедленно, например, обратиться в службу поддержки той социальной сети, где ваше имя обнаружено.

- Создавая свою онлайн-страничку, следует обратить внимание на установки конфиденциальности и сделать её доступной только для друзей, чтобы личные данные, фотографии не могли увидеть посторонние.
- Следует размещать на своей странице только нейтральную информацию, стараясь избегать материалов, которые могут быть истолкованы неоднозначно.
- Не следует соглашаться на регистрацию в друзьях незнакомых людей.
- Обязательно следует интересоваться настройками безопасности друзей в Сети.
- Не следует принимать запросы на регистрацию в друзьях от учеников, бывших учеников, молодых людей (или их родителей) — коллег по работе: у бывших учеников могут по-прежнему оставаться друзья в вашей школе.
- Следует соблюдать осторожность: например, если «ВКонтакте» пишется что-то на стене друзей, этот текст смогут увидеть и посторонние люди: всё зависит от настроек конфиденциальности владельца стены.
- Если младшие члены вашей семьи зарегистрированы в списке друзей и при этом имеют друзей среди ваших учеников, всегда следует помнить: то, что вы напишете, будет видимым не только для ваших друзей.

Такое разное ВОСПИТАНИЕ

- Следует избегать того, чтобы друзья отмечали вас на фотографиях.
- Если вас отметили на фото, можно удалить метку, но не фото.
- Необходимо помнить о том, что фотообменные сайты зачастую не имеют настроек конфиденциальности по умолчанию.
- Всегда необходимо помнить, что, материал, размещённый в Интернете, даже если сразу был удалён, скорее всего, уже навсегда останется в Интернете.

Более широкое использование сети Интернет

- Следует хранить свои профессиональные материалы отдельно от частных. Для частных дел в Интернете, таких, например, как покупки онлайн, или иных личных интересов, лучше создать отдельную учётную запись электронной почты. А школьную электронную почту использовать только для профессионального общения.
- Следует быть внимательным при заполнении различных регистрационных форм онлайн, ведь неизвестно, для кого эти данные. Поэтому следует отвечать только на «необходимые» вопросы, а не на всё только потому, что об этом спрашивают.
- Если нужно использовать «имя» онлайн, имеет смысл подумать, какое использовать. В профессиональной сфере, вероятно, можно использовать своё полное имя, но в других контекстах можно использовать и псевдоним.
- Если поступает телефонный звонок или электронное письмо с просьбой подтвердить персональные данные (если вы не ожидаете такого обращения), не следует никому ничего сообщать.
- Доступ в Интернет можно получить с разных игровых консолей и некоторых

MP3-плееров. Игры с многопользовательской функцией часто называют «сетевой игрой». Это означает, что игра происходит с незнакомцами онлайн — и риски здесь такие же, как и в социальных сетях и чатах.

- Входя на веб-сайт, не следует ставить галочки в квадратиках, предлагающих запомнить вас, если только компьютер не находится в вашем исключительном пользовании.
- Не следует оставлять компьютер подключённым к Сети. Если вам надо отойти, выйдите из системы или заблокируйте компьютер.
- Не давайте своё учётное имя и пароль своим коллегам.
- Ваш рабочий школьный ноутбук (или другое оборудование) не должны использоваться друзьями и семьёй.

Мобильный телефон

- Не сообщайте свой номер мобильного или домашнего телефона своим учащимся. Запирайте телефон, когда им не пользуетесь.
- Если у вас на телефоне есть технология Bluetooth, убедитесь, что она отключена или телефон находится в скрытом режиме. Убедитесь, что доступ к вашему телефону по Bluetooth можно получить, только введя пароль. Содержание телефона с включённым Bluetooth, который не защищён паролем, может быть прочитано любым человеком с Bluetooth-устройством в диапазоне действия.

• Многие ручные игровые консоли и некоторые MP3-плееры также имеют Bluetooth и могут быть использованы для установления контактов с «чужим» устройством⁹.

К сожалению, даже бдительный мониторинг и продуманная политика не могут гарантировать защиту от кибербуллинга. А если школьная администрация имеет практический опыт работы с возможными претензиями, которые могут быть предприняты в школе, то она может предпринять шаги, минимизирующие ответственность школы в случаях возникновения кибербуллинга.

Проблема кибербуллинга учителей учащихся вряд ли может быть решена только законодательными нормами. В значительной степени здесь может помочь здравый смысл, знание скрытых опасностей («предупреждён — значит, вооружён»), атмосфера поддержки и взаимопомощи в школьном коллективе. Учителям, а особенно преподавателям высших учебных заведений, рекомендуют использовать социальные медиа в учебном процессе — это данность сегодняшней жизни. С этой данностью необходимо считаться и выстраивать своё поведение таким образом, чтобы минимизировать возможные риски, связанные с лабильностью современных социальных медиа. **В.Ш**

⁹ Богданова Д.А. Жизнь в окружении ИКТ: советы учителям // Новые информационные технологии в образовании: материалы VII международной научно-практической конференции. — Екатеринбург, 2014. — С. 505–508. <http://elar.rsvpu.ru/handle/123456789/66>