

DANIEL JACHYRA

Wyższa Szkoła Informatyki i Zarządzania w Rzeszowie

## TROLLLOWANIE – ANTYSPOŁECZNE ZACHOWANIA W INTERNECIE, SPOSOBY WYKRYWANIA I OBRONY

### Troll i trollowanie – geneza i znaczenie

Czasownik *troll* pochodzi ze starofrancuskiego *troller*, terminu myśliwskiego. Natomiast rzeczownik *troll* wywodzi się z mitologii i oznacza potwora<sup>1</sup>. *Trolle* są również bohaterami skandynawskich bajek, w których przedstawiane są jako stworzenia podstępne i psotne.

Pojęcie *trollowanie* jest terminem wędkarskim określającym metodę połowu ryb przez ciągnięcie przynęty za łodzią. W odniesieniu do terminu internetowego przynęta przyjmuje postać na przykład jakiejś kontrowersyjnej wiadomości najczęściej niezwiązanej z danym tematem.

Obecnie *trollowanie* (ang. *trolling*) jest umyślnym zachowaniem i działaniem w celu skłócenia pewnej grupy (społeczności) internetowej. *Troll* prowokuje innych użytkowników Internetu do dyskusji, często w sposób bardzo nachalny i wulgarny. Wysyłając i upubliczniając często nieprawdziwe treści, *troll* zarzuca swoją „przynętę”<sup>2</sup>. Ulubionymi miejscami *trolli* są różne fora i grupy dyskusyjne, czaty oraz inne miejsca internetowych spotkań i pogawędek. Nie-

<sup>1</sup> H. Douglas, *Online Etymology Dictionary*, 2011.

<sup>2</sup> P. Wallace, *Psychologia Internetu*, Rebis, Poznań 2003, s. 136.

stety uczestnictwo *trolla* w dyskusjach jest pozbawione zasad netykiety<sup>3</sup>, co w konsekwencji prowadzi do niekorzystnego zamieszania i bałaganu<sup>4</sup>.

Współczesne znaczenie terminu było wyrażone w Internecie w późnych latach osiemdziesiątych XX wieku<sup>5</sup>, ale pierwszy znany przykład pochodzi z 1992 roku<sup>6</sup>. Pierwsze, niezwiązane z Internetem, wykorzystanie *trollingu* w kontekście umyślnej działalności prowokacyjnej udokumentowano w lotnictwie armii amerykańskiego w 1972 roku w Wietnamie<sup>7</sup>. Judith Donath w 1999 roku po raz pierwszy w literaturze akademickiej udokumentowała praktyczne wykorzystanie *trollingu*<sup>8</sup>. Autorka w swojej pracy opisuje dwuznaczną tożsamość w pozbawionej ciała wirtualnej społeczności, na przykład w sieci Usenet. *Trolling* traktowany jest jako gra w oszukiwanie tożsamości. Susan Herring w *Searching for Safety Online: Managing „Trolling” in a Feminist Forum* wskazuje na trudności we właściwym monitorowaniu *trollingu* i utrzymaniu wolności słowa w społecznościach internetowych. Szeroko akceptowalna wolność wypowiedzi może doprowadzić do zachowań wskazujących na *trolling*, co w konsekwencji koliduje z interesem osób, które chcą utrzymać otwarty charakter dyskusji, szczególnie dotyczących tematów wrażliwych, na przykład rasy, płci, seksu<sup>9</sup>.

Wiele stron (np. [nasza-klasa.pl](http://nasza-klasa.pl), [facebook.pl](http://facebook.pl)) wymaga podania danych osobowych i adresów e-mail, aby użytkownicy czuli odpowiedzialność za swoje wypowiedzi i w celu zminimalizowania niekulturalnych zachowań<sup>10</sup>.

Obecnie *trollowanie* ma negatywne, wręcz chuligańskie znaczenie. Jeszcze do niedawna traktowano je jako działanie podejmowane przez stałych członków internetowej społeczności wobec nowych użytkowników. Działanie to miało na celu dyskredytowanie pozycji nowych osób, na czym zyskiwali starzy członkowie, zyskując uznanie grupy. Dodatkowo użytkownik, który wpadł w pułapkę

<sup>3</sup> RFC 1855: Netiquette Guidelines, <http://tools.ietf.org/html/rfc1855> (1.03.2011).

<sup>4</sup> L. Olszański, *Dziennikarstwo internetowe*, Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2006, s. 232.

<sup>5</sup> M. Schwartz, *The Trolls Among Us*, „The New York Times” 2008, s. 24.

<sup>6</sup> *OED Gives an Example from alt.folklore.urban (Usenet Newsgroup)*, 14 December 1992, Oxford University Press, Oxford 2006.

<sup>7</sup> J. Saar, *Carrier War*, „Life” 1972.

<sup>8</sup> J.S. Donath, *Identity and Deception in the Virtual Community*, w: *Communities in Cyberspace*, M.A. Smith, P. Kollock, 1999, s. 29–59.

<sup>9</sup> S. Herring, K. Job-Sluder, R. Scheckler, S. Barab, *Searching for Safety Online: Managing „Trolling” in a Feminist Forum*, Center for Social Informatics – Indiana University.

<sup>10</sup> J. Zhao, *Where Anonymity Breeds Contempt*, „New York Times” 2010.

i dał się podpuścić, otrzymywał akronim YHBT (ang. *you have been trolled*). Po pewnym czasie zachowania te przestały być akceptowane, a osoby nadmierne je stosujące nazwano *trollami*.

### Jak rozpoznać trolla?

W slangu internetowym *trollem* określa się kogoś, kto publikuje wiadomości podburzające, nieistotne i niezwiązane z tematem danej grupy dyskusyjnej, forum, czatu lub bloga. Głównym celem wypowiedzi *trolla* jest wywołanie wśród innych użytkowników najczęściej negatywnych reakcji emocjonalnych<sup>11</sup> lub zwyczajne zakłócenie i wywołanie zamieszania w dyskusji<sup>12</sup>. *Trollem* jest osoba, która zachowuje się agresywnie, kiedy ktoś inny próbuje uspokoić dyskusję lub agresywnie reaguje na jego zaczepki. Im większa kłótnia i więcej osób uczestniczy w sporze, tym bardziej *troll* jest zadowolony. *Troll* uznaje, że odniósł zwycięstwo, gdy administrator zamyka temat dyskusji (ang. *End Of Topic* – EOT) lub zostaje umieszczony w tzw. *killfile'u* czyli na liście zablokowanych: użytkowników, tematów lub słów.

*Trollem* może być również *lamer*, czyli użytkownik, który słabo zna temat, ale za wszelką cenę próbuje udowodnić, że jest inaczej. Taka osoba często dużo dyskutuje i udaje profesjonalistę, używając zwrotów bardzo oczywistych. W konsekwencji w kontakcie z doświadczonymi użytkownikami zostaje zdemaskowana i najczęściej zablokowana przez moderatora serwisu. *Trollowanie* ma także pozytywne znaczenie, kiedy służy do zniechęcania *lamerów* do kontynuowania dyskusji.

*Troll* to osoba wyróżniająca się z otoczenia dzięki następującym elementom zachowania:

- a) podporządkowaniu i broniению jakiejś idei, na przykład „mój komputer jest najlepszy!” bez względu na prawdziwość tego stwierdzenia;
- b) zadawaniu pytań niezwiązanych z określoną grupą dyskusyjną, na przykład na forum prawniczym pyta o problemy związane ze sprzętem komputerowym;

<sup>11</sup> *Definition of: trolling, PCMAG.COM*, Ziff Davis Publishing Holdings Inc. 2009.

<sup>12</sup> *What is a troll?*, Indiana University: University Information Technology Services, Indiana University Knowledge Base, The Trustees of Indiana University 2008.

- 
- c) wielokrotnemu zadawaniu tych samych pytań, na które już została udzielona odpowiedź, co ma na celu wprowadzenie zamieszania na forum;
  - d) nieumiejętności przyznania się do własnego błędu; *troll* najczęściej się go wypiera, bagatelizuje go lub staje się agresywny;
  - e) nieumiejętności prowadzenia dyskusji przez zaprzeczanie własnym tezom, braku spójnej wypowiedzi;
  - f) stosowaniu argumentów *ad personam* (z łac. argument skierowany do osoby)<sup>13</sup>, na przykład:
    - Doprawdy pojąć nie mogę, jak mogą państwo dawać wiarę temu idiotcie?,
    - Jak może pan wypowiadać się na temat stanu wojennego? Przecież miał pan wtedy 5 lat!,
    - Przewodniczący Komisji Europejskiej nie jest Polakiem, nie może zatem wiedzieć, co jest dobre dla Polski;
  - g) nieprawidłowemu przestrzeganiu zasad netykiety, z jednej strony upominaniu wszystkich użytkowników za drobne literówki, z drugiej prowokacyjnemu łamaniu podstawowych zasad;
  - h) cechom narcystycznym i megalomanii oraz poniżaniu drugiego człowieka;
  - i) nazywaniu *trollami* innych użytkowników Internetu;
  - j) zwracanie uwagi na własną osobę przez:
    - przedstawianie siebie jako ofiary, aby wzbudzić współczucie,
    - przedstawianiu siebie jako specjalisty z dużym doświadczeniem w celu nadania większego znaczenia swoim wypowiedziom;
  - k) stosowaniu różnych sposobów (np. technicznych udostępnionych na forum) przeszkadzania innym w dyskusji;
  - l) rozpoczynaniu i kończeniu dyskusji za pomocą tego samego zwrotu, często obraźliwego i wulgarnego;
  - ł) stosowaniu filtrów *killfile*, często tylko w sposób ceremonialny i udawany;
  - m) ogłaszaniu swojego odejścia z forum, grupy dyskusyjnej lub czatu, decyzja ta jest tylko kolejnym sposobem zwrócenia na siebie uwagi i nigdy nie jest urzeczywistniania, swoje pozostanie w grupie dyskusyjnej tłumaczy rzekomymi prośbami innych użytkowników;
  - n) częstemu zmienianiu swoich danych lub nazwy użytkownika:
    - w niewielkim stopniu, na przykład „User82” na „User82\_”,
    - w większym stopniu: „User82” na „editor”,

---

<sup>13</sup> T. Kwiatkowski, *Logika ogólna*, Wydawnictwo UMCS, Lublin 1998.

co zwykle służy zamaskowaniu przed filtrami (blokowaniem wypowiedzi) innych użytkowników;

- o) klonowaniu, czyli występowaniu *trolla* pod różnymi nazwami użytkownika, co umożliwia popieranie własnych wypowiedzi i skuteczniejsze zwalczanie oponentów.

Dodatkowo terminem *troll* jest określana pojedyncza, prowokacyjna wiadomość, potwierdzona sformułowaniem „wysłałeś niezłego trolla”. Chociaż pojęcia *troll* i *trolling* są związane przede wszystkim z Internetem, to ostatnio media zwróciły również uwagę na intencjonalne i prowokacyjne zachowania poza kontekstem online. Przykładowo, *trollem* została nazwana osoba, która oczernia innych, tworząc im fałszywe strony internetowe lub profile, co w konsekwencji może doprowadzić do rzeczywistych problemów, choćby aresztowania<sup>14</sup>.

### Przykłady *trollingu*

1. Tak zwane złote członkostwo (ang. *Gold Membership*) z 2007 roku polegało na opublikowaniu w różnych działach serwisu 4chan fałszywych zdjęć oferujących ulepszoną wersję konta użytkownika, z większymi przywilejami. Konto „Gold” dawało dostęp do pełnej zawartości serwisu. To okazało się być celowym działaniem stałych członków, którzy chcieli w ten sposób zażartować z nowo przybyłych. W pewnych przypadkach ten typ *trollowania* został użyty jako *scam*, czyli działania polegającego na wprowadzeniu kogoś w błąd sugestią posiadania określonego przywileju, na przykład złotego członkostwa w serwisie. Tego typu działania na szeroką skalę mnożyły się na portalu Facebook, gdzie fałszywe profile oferujące konta typu „Gold” przekierowywały użytkowników na strony z inną zawartością<sup>15</sup>.
2. W artykule z dnia 8 kwietnia 1999 roku („International Review of Law, Computers & Technology”) opublikowano informację, że inwestorzy stali się ofiarami *trollingu* przez dyskusję online dotyczącą finansów firmy PairGain, produkującej sprzęt telefoniczny, z siedzibą w Kalifornii. *Trolle* toczyły dyskusję na serwerze firmy Yahoo, na specjalnym czacie finansowym, umieszczając tam sfabrykowany artykuł informujący, że izraelska firma telekomunikacyj-

<sup>14</sup> *Police Charge Alleged Creator of Facebook Hate Page Aimed at Murder Victim*, „The Courier Mail” (Australia) z 22.07.2010.

<sup>15</sup> *All that Glisters is not (Facebook) Gold*, CounterMeasures: Security, Privacy & Trust (A TrendMicro Blog).

- na mogłaby nabyć PairGain. W rezultacie akcje firmy podskoczyły o 31% i momentalnie spadły, gdy zidentyfikowano fałszywą informację<sup>16</sup>.
3. W 1997 roku odbyła się głośna rozprawa Kenneth M. Zeran przeciw firmie American Online, do której doprowadziły zachowania *trollingowe*. Sześć dni po zamachu na miasto Oklahoma anonimowi użytkownicy zamieścili na stronach AOL reklamy koszulek z napisami związanymi z tragedią. Dodatkowo pojawiła się informacja, że koszulki sprzedaje Kenneth Zeran. Wiadomość zawierała adres i telefon domowy, co przyczyniło się do nękania Kennetha Zerana<sup>17</sup>.
  4. Antyscjentologiczne protesty nazywane Projektem Chanologia (ang. *Project Chanology* lub *Operation Chanology*)<sup>18</sup>, głoszone przez członków społeczności 4chan i portalu Encyklopedia Dramatica, przeciwko praktykom Kościoła scjentologicznego, największej organizacji promującej scjentologię na świecie, którego działania mają charakter *trollingu*, a jego wyznawcy są identyfikowani jako *trolle*.
  5. W Polsce również zdarzały się przypadki *trollowania*, które miały szeroki oddźwięk w Internecie. Długo funkcjonowało pojęcie „dzieci noestrady”, które przypisane było osobom zachowującym się w sposób charakterystyczny dla *trolli*. Osoby te wyróżniały się częstym spamowaniem (tj. zaśmiecaniem Internetu), bardzo „lamerskim” zachowaniem (np. prośby o odrabianie zadań domowych, nieznamość netykiety). Określenie pojawiło się po wprowadzeniu szerokopasmowego dostępu do Internetu w Polsce (Neostrada), masowego kupowania tej usługi i tym samym nagłego przyrostu liczby niedoświadczonych użytkowników.
  6. Nazwa „Fripolboks” pochodzi od firmy Polbox. Firma ta jako pierwsza uruchomiła usługę darmowych kont pocztowych (e-mail – login@free.polbox.pl). Chęć korzystania z tych kont spowodowała napływ nowych użytkowników nieobeznanych z netykieta.

---

<sup>16</sup> R. Bond, *Links, Frames, Meta-tags and Trolls*, „International Review of Law, Computers & Technology” 1999, s. 317–323.

<sup>17</sup> *The opinion of the Fourth Circuit*, <http://pacer.ca4.uscourts.gov/opinion.pdf/971523.P.pdf>.

<sup>18</sup> C. Landers, *The Internets Are Going to War*, Baltimore City Paper 2008.

## Ochrona przed *trollem*

Znając cechy szczególne *trolla* jesteśmy w stanie wcześniej go wykryć i bronić się przed nim. Zwykły użytkownik forum może bronić się przed *trollem*, po prostu go ignorując i nie odpowiadając na zaczepki. Najważniejsze zadanie spada na administratora lub moderatora serwisu, który powinien umiejętnie filtrować wypowiedzi przez blokowanie *trollowanych* treści oraz możliwości odpowiadania na już istniejące wiadomości tego typu. Usunięcie już opublikowanej przez *trolla* wiadomości niestety wiąże się z ryzykiem dania mu dodatkowego argumentu w kłótni, na przykład dotyczącego cenzurowania i wolności wypowiedzi. W nadzorowaniu porządku powinni pomagać również zwykli użytkownicy, informując administratora o podejrzanym zachowaniu. Administrator natomiast powinien nie tylko zweryfikować otrzymaną wiadomość, ale i osobę, która mu ją przesłała.

Okazuje się, że najskuteczniejszą metodą zwalczenia *trolla* jest konsekwentne ignorowanie go. W społeczności internetowej powstał stosowny zwrot „nie karm *trolla*”, ostrzegający przed jakąkolwiek interakcją z osobą *trollującą*. Całkowite ignorowanie niestety jest trudne ze względu na dużą liczbę użytkowników. *Troll* zwykle znajduje swoją ofiarę. Niektóre *trolle* potrafią umiejętnie zwiększyć grono swoich sprzymierzeńców. Jednak jego egoistyczne zachowanie prowadzi do rozpadu grupy i jej skłócenia, co jest pożywką dla *trolla*. Ignorowany *troll* zniechęci się pisaniem tylko do siebie i najprawdopodobniej przeniesie się, poszukując nowych słuchaczy i ofiar.

## Podsumowanie

We współczesnym świecie antyspołeczne zachowanie można obserwować nie tylko w codziennych sytuacjach i rzeczywistych miejscach (praca, ulica, szkoła, dom) lecz także w świecie wirtualnych spotkań i dyskusji. Na czatach, forach internetowych, w grupach dyskusyjnych oraz różnych portalach społecznościowych bardzo często znajdzie się osoba (*troll*), która przeszkadza w rozmowie i wprowadza zamęt w dyskusji. Mimo że możliwości techniczne pozwalają na ograniczenie dostępu i wypowiedzi, to okazuje się, że najskuteczniejszą metodą na internetowego *trolla* jest całkowite ignorowanie go. *Trolling* internetowy nabiera większego znaczenia, gdy ingeruje w życie codzienne i powoduje

moralne i materialne straty. Wówczas nie wolno milczeć i należy natychmiast zareagować.

### Literatura

- Bond R., *Links, Frames, Meta-tags and Trolls*, „International Review of Law, Computers & Technology” 1999.
- Donath J.S., *Identity and deception in the virtual community*, w: M.A. Smith, P. Kollock, *Communities in Cyberspace 1999*, Routledge, London 1998.
- Herring S., Job-Sluder K., Scheckler R., Barab S., *Searching for Safety Online: Managing „Trolling” in a Feminist Forum*, Center for Social Informatics, Indiana University, Routledge 2002, <http://tools.ietf.org/html/rfc1855>, *RFC 1855: Netiquette Guidelines*.
- <http://dictionary.oed.com>, Oxford University Press, OED gives an example from alt.folklore.urban (Usenet newsgroup), 14 December 1992, 2006 (10.03.2011).
- [http://www.pcmag.com/encyclopedia\\_term/0,2542,t=trolling&i=53181,00.asp](http://www.pcmag.com/encyclopedia_term/0,2542,t=trolling&i=53181,00.asp)  
Definition of: trolling, PCMAG.COM, Ziff Davis Publishing Holdings Inc. 2009.
- <http://kb.iu.edu/data/afhc.html>, *What is a troll?*, Indiana University: University Information Technology Services, Indiana University Knowledge Base, The Trustees of Indiana University, 2008.
- <http://countermeasures.trendmicro.eu/all-that-glisters-is-not-facebook-gold/> All that glitters is not (Facebook) gold, CounterMeasures: Security, Privacy & Trust (A Trend-Micro Blog).
- <http://pacer.ca4.uscourts.gov/opinion.pdf/971523.P.pdf>, *The Opinion of the Fourth Circuit*.
- <http://www.etymonline.com/index.php?term=troll>, H. Douglas, *troll*, Online Etymology Dictionary.
- Kwiatkowski T., *Logika ogólna*, Wydawnictwo UMCS, Lublin 1998.
- Landers C., *The Internets Are Going to War*, Baltimore City Paper 2008.
- Olszański L., *Dziennikarstwo internetowe*, Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2006.
- Police Charge Alleged Creator of Facebook Hate Page Aimed at Murder Victim*, „The Courier Mail” (Australia) z 22.07.2010, <http://www.couriermail.com.au>.
- Saar J., *Carrier War*, „Life” 1972.
- Schwartz M., *The Trolls Among Us*, „The New York Times” 2008.
- Wallace P., *Psychologia Internetu*, Rebis, Poznań 2003.
- Zhao J., *Where Anonymity Breeds Contempt*, „The New York Times” 2010.



---

**TROLLING – ANTI-SOCIAL BEHAVIOURS IN INTERNET, DETECTION  
AND DEFENSE METHODS AGAINST THEM**

**Summary**

This article focuses on trolling as deliberately and intentionally provocative actions in Internet and also outside of an online context. Author describes main characters of person called troll who disrupt the usability of any newsgroups, forums, chat rooms and all social networks portals. Trolling is a violation of the implicit rules of Internet social spaces and is often done to inflame or invite conflict. It necessarily involves a value judgment made by one user about the value of another's contribution. In this article there are some useful advices how to recognize and avoid troll.

*Translated by Daniel Jachyra*

