

Ольга Саморукова,

молодший науковий співробітник,

Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського

Голосіївський просп., 3, Київ, 03039, Україна

e-mail: olya_vik@ukr.net

<https://orcid.org/0000-0001-5603-0485>**ДЕСТРУКТИВНА ПОВЕДІНКА В СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖАХ ЯК ІНСТРУМЕНТ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ВІЙНИ**

Праця присвячена дослідженню деструктивної поведінки в соціальних мережах Інтернет. Проаналізовано, зокрема, деструктивну діяльність тролів, що маніпулюють інформацією з метою впливу та формування громадської думки. Представлено поняття «тролінг», його розвиток і вплив у соціальних мережах. Охарактеризовано тролінг як один з інструментів ведення інформаційної війни. Метою роботи є визначення засобів цілеспрямованого впливу тролів на громадську думку, основних методів та прийомів, спрямованих на зміну свідомості та поведінки громадян задля досягнення політичних цілей.

Проаналізовано державні та міжнародні заходи, у тому числі створення спеціалізованих органів для протидії системним деструктивним проявам у соціальних мережах.

Ключові слова: соціальні мережі, тролінг, маніпуляція, деструктивна поведінка, громадська думка, інформаційна війна, імідж держави.

Сучасне інформаційне суспільство важко уявити без Інтернету. Ця все-світня мережа охопила всі види людської діяльності. Сьогодні Інтернет це не тільки технічна можливість швидкої передачі інформації, а й засіб для віртуальної комунікації індивідів.

Починаючи з 1990-х років, ми спостерігаємо прискорену динаміку розвитку соціальних мереж. Вони активно структуруються, профілюються, збільшується чисельність самих мереж і кількість їхніх учасників. Глобальні соціальні мережі об'єднують сьогодні сотні мільйонів користувачів незалежно від статі, віку, рівня освіти й національної належності [1, с. 48].

Нові можливості інформаційно-комп'ютерних технологій дають змогу окремій людині та їхнім організованим спільнотам отримувати необхідну інформацію про суспільні справи, брати безпосередню участь в обговоренні соціальних, політичних, економічних, культурних, освітянських

та інших значущих проблем. Однак формування та розвиток інформаційного суспільства супроводжується також поширенням у віртуальній реальності не тільки позитивних, а й негативних соціальних практик, властивих об'єктивній соціальній реальності, що потребують адекватної наукової інтерпретації.

Крім того, розвиток мережі Інтернет спричинив активізацію комунікації в суспільстві та відкрив широкі можливості для технологій маніпулятивного впливу. Поняття «маніпуляція» розглядається як прихований психологічний вплив на мотивацію людини з метою зміни думок, спонукань, цілей та поведінки [2].

При вивченні об'єктивної соціальної реальності провокаційні висловлювання, спрямовані на формування негативних почуттів та емоцій у процесі вивчення інтернет-комунікації, почали називати тролінгом, так з'явилася нова дефініція, яка розкриває одну із сторін комунікативного взаємозв'язку [3, с. 198].

Одними з перших, хто займався вивченням цієї проблематики, стали західні науковці, такі як Д. Донат, Д. Крос, К. Хардакер. Також деякими аспектами вивчення питання займалися російські вчені. Так, наприклад, питанням комунікативних дій у мережі займалися І. Стернін, І. Ксенофонтова, О. Шерман, О. Анкудінова. Тролінг як інтернет-комунікацію вивчала М. Загідулліна.

В українському науковому дискурсі явище тролінгу розглядають здебільшого в контексті інтернет-комунікації. Так, С. Могилко вивчав тролінг як спосіб психологічної маніпуляції в Інтернеті, Л. Гуменюк розглядає мережевий тролінг як вид комунікативної поведінки, О. Радутний здійснює аналіз чинних засобів кримінально-правової протидії інтернет-тролінгу.

Метою статті є визначення засобів цілеспрямованого впливу тролів на громадську думку, основних методів та прийомів, спрямованих на зміну свідомості й поведінки громадян задля досягнення політичних цілей.

Сучасне значення терміна «тролінг» уперше з'явилося в Usenet-конференціях наприкінці 1980-х. Більшість вважає, що це поняття є скороченням фрази trolling for suckers і безпосередньо належить до виду техніки спортивної риболовлі, у якій trolling імовірно походить від trawling (тралення, ловля на наживку).

Слово, імовірно, набуло популярності завдяки своєму другому значенню – тролі, які часто згадуються у фольклорі скандинавських країн, зокрема в дитячих казках, як потворні, неприємні істоти, що творять

зло та завдають шкоду. Підкреслюється неприязнь тролів до сторонніх, особливо до тих, хто збирається порушити їхній спокій.

Зародження такого феномену, як тролінг почалося у 80–90 роках ХХ ст. В Інтернеті користувачі заради розваги почали викладати повідомлення провокаційного характеру. Спочатку це були поодинокі випадки, але поступово сформувалася група осіб, об'єднаних подібним стилем інтернет-спілкування [4].

Слово «тролінг» (англ. trolling) зафіксовано Оксфордським словником ще в 1992 р., але загальноживаним воно стало тільки в середині 2000-х років. Дослідники так і не з'ясували, утворено воно від англійського troll («ловити на блешню») чи від назви тролів – злісних персонажів із скандинавської міфології. Як більшість понять, що стихійно виникли в мережі в останні десятиліття, воно не має чітко встановленого авторства.

Поняття «тролінг» походить від сленгу учасників віртуальних спільнот і розглядається як певний вид інтернет-спілкування з порушенням етичних норм мережевої взаємодії – агресивна, образлива поведінка учасників комунікації для нагнітання конфліктів. Відповідно, той, хто розміщує такі провокаційні повідомлення, і має назву – «троль».

Одне з перших досліджень тролінгу належить Д. Донат (J. Donath). У статті «Ідентичність і обман у віртуальному співтоваристві» як ключову рису тролінгу вона називає провокативність комунікації, пов'язану зі створенням фейкової (несправжньої, підробленої) особистості. Тролінг визначається нею як «гра в фальсифікацію особистості, що розігрується інтернет-користувачем без згоди інших учасників конкретної комунікативної ситуації» [5]. Як зазначає Д. Донат, основним мотивом дій троля є егоцентризм, бажання отримати задоволення від словесної атаки, опинитися в центрі уваги, спровокувати конфлікт.

Інша дослідниця К. Хардакер, професорка корпусної лінгвістики Ланкастерського університету, виділила чотири ознаки тролінгу:

1. Троль уникає прямих запитань і ставить їх сам. У такий спосіб він контролює комунікацію.

2. Поведінку троля можна охарактеризувати як агресивну образу. Такий співрозмовник завжди намагатиметься створити конфлікт або емоційну напруженість.

3. Троль завжди намагатиметься зруйнувати конструктивну комунікацію в співтоваристві та звести все до безглуздої суперечки, лайки.

4. Троль намагається залучити до конфлікту якомога більше учасників. Чим більше людей включаються в комунікацію, тим більший «успіх» троля [6].

В інтернет-термінології «троль» – це людина, яка розміщує брутальні або провокаційні повідомлення в Інтернеті, наприклад у дискусійних форумах перешкоджає обговоренню або ображає його учасників.

С. Могилко розглядає тролінг як спосіб психологічної маніпуляції, що виникла в інтернет-мережі в 1990-х роках та розуміється як певне написання (повідомлення) в інтернет-просторі (на форумах, у групах новин тощо) провокаційних за змістом посилань з подальшою метою викликати флейм [обмін повідомленнями на форумах, у чатах у формі інформаційної (вербальної) війни, яка в послідовності конфлікту втрачає початкові причини конфлікту), конфлікти між учасниками, беззмістовну розмову, образи тощо [7].

Беручи це до уваги, можна визначити, що тролінг характеризується як процес розміщення у віртуальному середовищі провокаційних посилань з метою посилення соціальної напруги через порушення правил етичних норм інтернет-комунікації. У джерелах, присвячених аналізу тролінгу, можна виокремити також такі поняття, як «мережевий тролінг» та «інтернет-тролінг». Д. Семенов визначає мережевий тролінг як розроблення завідомо провокаційних повідомлень з метою викликати конфлікти між учасниками мережевого співтовариства, «хвилю правок» (активне цілеспрямоване «вмішування» в текст повідомлень у контексті пропаганди та нав'язування власної позиції). Важливо зазначити, що тролі використовують достатньо великий спектр засобів: від примітивного розміщення образливих повідомлень до плідної цілеспрямованої роботи в команді собі подібних з метою внесення хаосу до вибраного ними сайту чи форуму як жертви [8, с.135].

Інтернет-тролінг – явище, яке починається з певного жарту, розіграшу, нехитрих і прямолінійних висловлювань, тобто тролінг-атаки, метою якої є знищення вибраної конференції, або news-групи (сукупності новин), або створення перешкод для комунікації конкретної людини [3, с. 198].

Слово «тролінг» може характеризувати одне конкретне повідомлення або розміщення таких повідомлень загалом. Поняття «тролінг» також використовується, щоб повністю описати діяльність тролів.

На індивідуальному рівні характерною рисою тролінгу є намагання привернути увагу, відчувати значущість і популярність, справити враження.

Водночас варто пам'ятати, що, крім цілком суб'єктивних проявів окремих користувачів, які прагнуть уваги, тролінг взято на озброєння в інформаційних війнах. У цьому випадку мета застосування тролінгу відвернення уваги від гострих тем і переведення констук-

тивного обговорення у сварку, а також один з методів нападу шляхом агресивного викидання наклепу, компромату, чуток тощо.

Інформаційна війна, яку Росія активізувала з початком російської збройної агресії у 2014 р., направлена на інформаційне забезпечення сепаратистського руху на Сході України, послаблення контролю центральної влади, створення проблем безпекового та економічного характеру.

Україна воює, і неоголошена війна, яка ведеться Росією проти нас, визначається як гібридна, нелінійна або війна керованого хаосу. Така війна поєднує військові, інформаційні, терористичні та інші агресивні дії, скоординовані з єдиного центру й спрямовані на досягнення визначеної стратегічної мети. Мета цієї війни – прагнення Росії посилити вплив на Україну та підпорядкувати Україну експансіоністським неоімперським планам Кремля.

На сьогодні поняття «інформаційна війна» широко вживається для позначення цілеспрямованого негативного, невідповідного дійсності інформаційного впливу Російської Федерації проти України. Використовуються при цьому всі можливі інструменти впливу.

Так, з 2014 р. з боку Росії спостерігається тенденція до зростання активності «кремлівських тролів», «кремлеботів» – блогерів, яким, як вважають, держава платить за критику в соціальних мережах на адресу України та Заходу й вихваляння кремлівського керівництва.

«Фабрика тролів», «кремлеботи» – загальне позначення користувачів-провокацій (тролів), які за гроші в спеціально обладнаних офісах пишуть дописи та коментарі, призначені для здійснення російської пропаганди в соціальних мережах, під новинами інтернет-видань або на інших ресурсах у мережі. Найняті коментатори з провокативними спотвореними текстовими та графічними повідомленнями стали однією із складових масштабної інформаційної війни Росії проти України з використанням як російських інтернет-ресурсів, так й інтернет-ресурсів України, Європи, США, подаючи події в Україні у вигідному для російської пропаганди світлі. Водночас розгортання Росією інформаційної агресії спонукало ЄС [9] та НАТО [10] до створення Центру передового досвіду з питань стратегічних комунікацій (NATO Strategic Communications Centre of Excellence, або NATO StratCom COE) для вироблення спільних механізмів протидії. Центр НАТО здійснює науково-аналітичну, навчально-методичну та інформаційно-комунікативну діяльність, висвітлюючи, зокрема, і сприйняття в сучасному світі російської інформаційної війни проти України. НАТО і Європейський Союз із 2016 р. вважають протидію гібридним загрозам пріоритетом співпраці. Крім того, у США

та Європі активну публічну увагу привертають до проблеми тролінгу і його впливу на виборчий процес в Інтернеті як в Україні, так і США та Європі.

Інформаційна пропаганда широко застосовується і в популярних в Україні соціальних мережах «Фейсбук» і «Твітер», щоб у намаганні маніпулювати поглядами, поширюючи дезінформацію, чутки та неправду. Тематика тролінгу зосереджена на критиці зовнішньої політики України. ЗМІ неодноразово повідомляли про «офіси, де працює армія тролів», наводячи як приклад «Агенцію інтернет-досліджень», у якій працює щонайменше 400 осіб [11]. Так, восени 2018 р. соціальна мережа «Твітер» надала 9 млн публікацій для дослідження нідерландському журналу «De Groene Amsterdammer», який проаналізував дані та зробив висновки. Ідеться, зокрема, про те, що після того, як рейс МН17 у 2014 р. було збито над східною Україною, російська «фабрика тролів» за два дні опублікувала понад 65 тис. твітів, які звинувачують Україну в катастрофі. Згідно з даними журналу, організовану кампанію розпочали одразу після катастрофи, її учасниками була не лише згадана «фабрика тролів», а також проросійські ЗМІ, які поширювали теорії, спрямовані на виправдання РФ, «розмивання» доказів проти неї. Тролі 18 і 19 липня 2014 р. запустили три головні хештеги: #КиевСбилБоинг (Kiev heeft Boeing neergeschoten), #ПровокацияКиева (KievProvocatie) en #КиевСкажиПравду (Kiev spreek de waarheid). За перший день 71% усіх твітів, відправлених тролями, супроводжується таким хештегом, що становить загалом 40 931 твіт. Наступного дня відправлено 24 844 твіти з хоча б одним із цих хештегів. Після 19 липня тролі вже не так інтенсивно писали.

На сьогодні жодна країна не убезпечена від російських інформаційних атак, провокацій, підривної роботи. Тож США для подолання загроз з боку Кремля у 2015 р. створили цифровий медіадепартамент – DIGIM на базі чеського офісу «Радіо Свобода», що фінансується з державного бюджету США. У цьому підрозділі працюють фахівці із соціальних мереж, їхнє завдання – «протистояти дезінформації в російській медіасфері за допомогою соціальних мереж (зокрема, «Фейсбук», «Твітер», «ВКонтакте» і «Однокласники»)). Організація та контроль за його роботою покладено на Раду керівників з питань мовлення (Broadcasting Board of Governors, BBG), яка відповідно до свого статуту займається поширенням інформації «у країнах, у яких недостатньо незалежних ЗМІ». На думку BBG, Росія «запустила світовий механізм дезінформації, Кремль використовує свободу інформації для впровадження дезінформації з метою заплутати, деморалізувати, перекрутити, паралізувати

й створити альтернативну реальність». На проєкт було виділено 15 млн дол. У такий спосіб США планують загасити активність кремлівської пропаганди, використовуючи найсучасніші технології [12].

Також і в Україні в липні 2019 р. запустили проєкт для боротьби з фейсбук-тролями «TrollessUA». Діє від громадської організації «Інтерньюз-Україна» (Internews Ukraine) і має на меті виявлення та блокування підозрілих профілів в українському фейсбуці, які активно коментують, використовуючи мову ненависті, маніпулюють категорією «патріот» і масово поширюють фейки [13].

Організація залучила для боротьби з троями волонтерів, які так само формують бази даних акаунтів, що характеризуються вище описаною поведінкою. Після цього «Інтерньюз-Україна» звернеться зі скаргою до компанії «Фейсбук» із проханням додатково перевірити та заблокувати такі профілі. Також для зменшення кількості жертв маніпуляцій у мережі «Інтерньюз-Україна» розробить спеціальне розширення для Google Chrome, яке після запуску маркуватиме акаунти тролів, що внесені до бази даних. У такий спосіб користувачі будуть попереджені про небезпеку інформаційних маніпуляцій.

Також бібліотеки як інформаційні центри протидіють інформаційній агресії та поширюють медіаграмотність. Крім того, інформаційно-аналітичні підрозділи бібліотек аналізують як прояви, так і специфіку інформаційного простору. Наприклад, Служба інформаційно-аналітичного забезпечення Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського випускає такі аналітично-інформаційні продукти, як «Україна у відгуках зарубіжної преси», «Соціальні мережі як чинник інформаційної безпеки» та ін., які вказують на проблеми та їх розв'язання.

Отже, визначення такого феномену, як тролінг дає не тільки розуміння самого поняття, а вказує також на актуальну проблему сьогодення в соціальних мережах. Поширення проблеми інтернет-агресії відбувається на фоні інформаційних війн і міждержавних конфліктів. Ця проблема характерна не тільки для України та пострадянських країн, а й для західного світу. Усвідомлення і вивчення проблеми та відстеження результатів маніпулювання дає змогу прогнозувати її вплив на суспільство. Також вивчення міжнародного досвіду та запровадження спільних механізмів протидії дасть змогу зменшити наслідки негативного впливу інтернет-тролів. Тому є необхідність у подальшому вивченні цього феномену.

Список бібліографічних посилань

1. Внебращных Р. А. Троллинг как форма социальной агрессии в виртуальных сообществах. *Вестн. Удмурт. ун-та. Серия 3: Философия. Социология. Психология. Педагогика*. 2012. Вып. 1. С. 48–51.
2. Саморукова О. Маніпулятивні технології у висвітленні зарубіжними ЗМІ ситуації в Україні. *Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського*. Київ, 2017. Вип. 48. С. 494–505. <https://doi.org/10.15407/np.48.494>.
3. Акулич М. М. Интернет-троллинг как девиация. *Социология и общество: глобальные вызовы и региональное развитие. Российская социология сегодня : IV Всерос. социол. конгр., окт. 2012 г. : тезисы докл.* Уфа, 2012. С. 1981–1987.
4. Зінченко О. В. Психологічна характеристика інтернет-тролінгу і флейму в підлітковому віці. *Вісн. Чернігів. нац. пед. ун-ту*. Вип. 103. Т. 1. Серія: Психологічні науки. 2012.
5. Donath J. S. Identity and deception in the virtual community. *Communities in Cyberspace* / ed. by Peter Kollock, Marc A. Smith. London : Routledge, 1996. p. 19.
6. Hardaker C. Trolling in asynchronous computer-mediated communication: from user discussions to academic definitions. URL: <https://clock.uclan.ac.uk/4-980/2/Hardaker,%20C.%202010.%20Trolling%20in%20ACMC.pdf>.
7. Могилко С. В. Тролінг як спосіб психологічної маніпуляції в Інтернеті. *Вісник Черкас. у-ту. Серія: Філологічні науки*. URL: <http://sjournal.cdu.edu.ua/base/2008/v4/v4 pp57–60.pdf>.
8. Семенов Д. И., Шушарина Г. А. Сетевой троллинг как вид коммуникативной деятельности. *Международ. журн. эксперимент образования*. 2011. № 8. С. 135–136. URL: <http://www.expeducation.ru/ru/article/view?id=1731>.
9. Joint Framework on countering hybrid threats – European Union response : Joint communication to the European Parliament and the Council, JOIN (2016) 18 final. URL: <https://ec.europa.eu/docsroom/documents/16201>.
10. NATO STRATCOM. URL: <https://www.stratcomcoe.org/>.
11. Армія тролів на службі Кремля. URL: https://www.bbc.com/ukrainian/entertainment/2015/03/150320_kremlin_internet_trolls_ozh.
12. Nepnieuws uit Sint-Petersburg. URL: <https://www.groene.nl/artikel/nepnieuws-uit-sint-petersburg>.
13. В Україні запустили проєкт для боротьби з фейсбук-тролями. URL: <https://ms.detector.media/sotsmerezhi/post/23225/2019-07-23-v-ukraini-zapustili-proekt-dlya-borotbi-z-feisbuk-trolyami/>. 2012. Вип. 1. С. 48–51.

References

1. Vnebrachnykh, R. A. (2012). Trolling kak forma sotcialnoi agreszii v virtualnykh soobshchestvakh [Trolling as a form of social aggression in virtual communities]. *Vestnik Udmurtskogo universiteta. Seriya 3: Filosofiiia. Sotciologiiia. Psikhologiiia. Pedagogika – Bulletin of Udmurt University. Series 3: Philosophy. Sociology. Psychology. Pedagogy*, issue. 1, pp. 48–51 [in Russian].
2. Samorukova, O. (2017). Manipuliatyvni tekhnolohii u vysvitleni zarubizhnymy ZMI sytuatsii v Ukraini [Manipulative technologies in foreign media covering of the situation in Ukraine]. *Naukovi pratsi Natsionalnoi biblioteki Ukrainy imeni V. I. Vernadskoho – Transactions of V. I. Vernadsky National Library of Ukraine*, issue 48, pp. 494–505. doi: <https://doi.org/10.15407/np.48.494> [in Ukrainian].
3. Akulich, M. M. (2012). Internet-trolling kak deviatciia [Internet trolling as deviance]. *Sotciologiiia i obshchestvo: globalnye vyzovy i regionalnoe razvitie. Rossiiskaia sotciologiiia segodnia: IV Vserossiiskij sociologicheskij kongress (Ufa, oktjabr 2012 hoda): tezisy dokl. – Sociology and Society: Global Challenges and Regional Development. Russian Sociology Today: IV Regular All-Russian Sociological Congress: Abstracts of the Report – Ufa*. (pp. 1981–1987) [in Russian].
4. Zinchenko, O. (2012). Psykholohichna kharakterystyka internet-trolinhu i fleimu u pidlitkovomu vitsi [Psychological characteristics of Internet trolling and flame in adolescence]. *Visnyk Chernihivskoho natsionalnoho pedahohichnoho universytetu – Bulletin of Chernihiv National Pedagogical University*, issue 103. Vol. 1: Series: Psychological Sciences [in Ukrainian].
5. Donath, J. (1996). Identity and deception in the virtual community. *Communities in Cyberspace*. P. Kollock, M. Smith (Ed.). London: Routledge. p. 19 [in English].
6. Hardaker, C. Trolling in asynchronous computer-mediated communication: from user discussions to academic definitions. Retrieved from <https://clock.uclan.ac.uk/4980/2/Hardaker,%20C.%202010.%20Trolling%20in%20ACMC.pdf> [in English].
7. Mohylko, S. (2008). Trolinh yak sposib psykholohichnoi manipuliatсии v Interneti [Trolling as a way of psychological manipulation on the Internet]. *Visnyk Cherkaskoho universytetu – Bulletin of Cherkasy University*. Retrieved from <http://sjournal.cdu.edu.ua/base/2008/v4/v4 pp57–60.pdf> [in Ukrainian].
8. Semenov, D. I., Shusharina, G. A. (2011). Setevoy trolling kak vid kommunikativnoj dejatel'nosti [Network trolling as a type of communication

activity]. *Mezhdunarodnyi zhurnal eksperimentalnogo obrazovaniya – International Journal of Experimental Education*, no. 8, pp. 135–136. URL: <http://www.expeducation.ru/ru/article/view?id=1731> [in Russian].

9. Joint Framework on countering hybrid threats – European Union response: Joint communication to the European Parliament and the Council, JOIN (2016) 18 final. Retrieved from <https://ec.europa.eu/docsroom/documents/16201> [in English].

10. NATO STRATCOM. Retrieved from <https://www.stratcomcoe.org/> [in English].

11. Armiia troliv na sluzhbi Kremliia [Trolls army serving in the Kremlin]. Retrieved from https://www.bbc.com/ukrainian/entertainment/2015/03/150320_kremlin_internet_trolls_ozh [in Ukrainian].

12. Nepnieuws uit Sint-Petersburg. Retrieved from <https://www.groene.nl/artikel/nepnieuws-uit-sint-petersburg> [in English].

13. V Ukraini zapustyly proiekt dlia borotby z feisbuk-troliamy [The project has to fight trolls is launched in Ukraine]. Retrieved from <https://ms.detector.media/sotsmerezhi/post/23225/2019-07-23-v-ukraini-zapustili-proekt-dlya-borotbi-z-feisbuk-trolyami/> [in Ukrainian].

Стаття надійшла до редакції 03.01.2020.

Olga Samorukova,

Junior Researcher,

V. I. Vernadsky National Library of Ukraine

3 Holosiivskyi Ave., Kyiv 03039, Ukraine

e-mail: olya_vik@ukr.net

<https://orcid.org/0000-0001-5603-0485>

Destructive Behavior on Social Networks as a Tool of Information Warfare

The article presents the study of destructive behavior can be seen in communication in social networks on the Internet. With the development of the information society and rapid growth of the Internet, a new phenomenon such as trolling is emerging. The emergence of trolling has become possible mainly due to network anonymity. The term *trolling* is also used to describe the activities of trolls in general. Peculiarities and main characteristics of this phenomenon, its functions and motives of manifestation, identification of orientation and tendencies of its development are determined in the article. In particular, the destructive activities of trolls and typical models for the discourse of social networks that manipulate information in order to influence and shape public opinion are analyzed. In addition, this phenomenon is considered as a manifestation of social aggression. Trolling is described as one of the tools of information warfare in interstate conflicts. Trolling is increasingly used as a technology in the political sphere. The aim

of the study is to determine the means of trolls targeted influence on public opinion, the main methods and techniques aimed at changing citizens' consciousness and behavior to achieve political goals. The analysis of trolling researches in social networks is carried out. The role of library information and analytical centers, public organizations, institutes in conducting relevant research is revealed.

National and international measures, including the creation of specialized bodies to combat systemic destructive manifestations in social networks, are analyzed.

Keywords: social networks, trolling, manipulation, destructive behavior, public opinion, information war, image of the state.