



**МИНИСТЕРСТВО
ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ**

(Минобрнауки Самарской области)

ул. А. Толстого, 38/16, г. Самара, 443099

Телефон: (846) 332-11-07, факс: 332-04-59

E-mail: main@samara.edu.ru

13092015 № 10-16-09-01/7-ту

на № _____

Руководителям
территориальных управлений
министерства образования и науки
Самарской области

Руководителям
Департаментов образования
г.о. Самара и г.о. Тольятти

Уважаемые коллеги!

На основании письма от 25.12.2014 № ДППК-20/1034 Департамента по вопросам правопорядка и противодействия коррупции Самарской области для использования при реализации положений «Комплексного плана противодействия идеологии терроризма в Российской Федерации на 2013-2018 годы» направляем Вам «Памятку (рекомендации) по организации профилактической работы в сети Интернет» (приложение к данному письму в электронной форме).

Просим довести вышеуказанный документ до всех образовательных учреждений (организаций).

Памятка может быть использована при реализации мероприятий по профилактике терроризма, в том числе в сети Интернет, в образовательных учреждениях (организациях).

Заместитель министра
образования и науки
Самарской области

Н.Б.Колесникова

Льольин 3321105

14 01 31 15



**ПАМЯТКА
(РЕКОМЕНДАЦИИ)**

по организации
профилактической
работы
в сети Интернет

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«ЮЖНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ИНСТИТУТ ПСИХОЛОГИИ,
УПРАВЛЕНИЯ И БИЗНЕСА

ПАМЯТКА (РЕКОМЕНДАЦИИ)
по организации профилактической работы
в сети Интернет

Ростов-на-Дону
2014

ВВЕДЕНИЕ

В современных условиях Интернет необходимо отнести к одному из основных каналов массовой информации, который, с высокой степенью эффективности может воздействовать на молодых людей, неопределившихся в своих идеологических приоритетах, чьи ценностные ориентации и смысловые установки еще неустойчивы и их жизненные траектории могут склониться как в сторону принимаемых обществом моделей поведения, так и асоциальных, антиобщественных действий, а также на тех, кто входит в состав террористических бандформирований и экстремистских группировок. Тенденции к расширению доли Интернета в информационном пространстве личности, уровень приобщенности личности к ИТ-технологиям, оказывает большое влияние на формирование ценностно-смысловых установок личности и специфику оценки информации антитеррористической направленности.

Доля активной аудитории, то есть выходящих в Интернет в России хотя бы раз в сутки, сейчас составляет более 52 млн. человек¹. Появившись сравнительно недавно, в середине 90-х, ныне об Интернете можно говорить

¹ Фонд Общественное Мнение: «Интернет в России: динамика проникновения. Весна 2013» <http://fom.ru/Proniknovenie-interneta/10950>

как о полноценном информационном пространстве – на наших глазах появился новый мир – виртуальное пространство.

Поскольку Интернет модифицирует (а иногда и существенно деформирует) традиционные формы взаимодействия и общения между людьми, его контент (содержательное наполнение) и технологии воздействия на личность (методы, способы и приемы, которые заставляют человека прийти к оценочному суждению) отличаются от того, что используется в средствах массовой информации, следовательно, в информационном поле Интернета требуются особые знания, умения и навыки в вопросах противодействия идеологии терроризма и экстремизма.

Важнейшими качественными признаками новой виртуальной реальности, в качестве которой и выступает Интернет, являются ее глобальность и интерактивность. Интернет не признает условностей государственного суверенитета, форм политического участия, иерархических структур, политических партий и других институциональных субъектов политики. Политические последствия использования сети противоречивы и неоднозначны. С одной стороны, Интернет позволяет снимать географические и структурные ограничения прямого политического участия, коллективного действия, устранять дистанцию между гражданами и лицами, принимающими решения, расширять горизонты культуры гражданственности. С другой стороны, необходимо учитывать, что современные информационные технологии, по мере рас-

ширения их сферы применения в повседневной жизни, делают общество более уязвимым перед политическим контролем, способствуют наращиванию и совершенствованию инструментария политического господства, создают потенциальную возможность авторитарной социализации и манипулятивного воздействия на личность, предоставляя возможность различным экстремистским и террористическим организациям захватывать широкое информационное пространство. В этом плане, развитие новых информационных технологий бросает вызов интересам общественной и государственной безопасности.

Многогранная проблема регулирования этих процессов имеет технические, политические, нравственные, экономические и правовые и, конечно же, психологические аспекты. Этим ресурсом активно пользуются те, кто претендует на идеологическое влияние, и, в частности, представители различных террористических и экстремистских организаций. Для того чтобы государство и общество могло противостоять этой идеологической угрозе, необходимо не только понимать механизмы наиболее эффективных методов и технологий противодействия идеологии терроризма и экстремизма в информационном поле Интернета, но и активно использовать возможности Интернета для трансляции приоритетов государственной политики.

Данная «Памятка» разработана для сотрудников АТК с целью формирования у них ориентировочной основы действий для проведения антитеррористической пропаганды в сети Интернет.

ПРИЗНАКИ РАСПРОСТРАНЕНИЯ ТЕРРОРИСТИЧЕСКОЙ ИДЕОЛОГИИ. ПРОПАГАНДА И КОНТРПРОПАГАНДА

В настоящий период представители экстремистских и террористических движений объединяются на новейшей идеологической основе, разработанной в зарубежных, в том числе и исламистских центрах, а затем уже дополненной собственными идеологическими наработками. Неизбежным воплощением носителей идеологии религиозного, политического и национал-шовинистического экстремизма всегда выступает терроризм. Радикальная идеология, призывающая к агрессивному противостоянию, формирующая измененные состояния сознания отдельного человека, позволяет их носителям не только оправдывать совершаемые преступления, но планировать и, в последующем, осуществлять диверсионно-террористические и военные акции, которые позиционируются как единственно эффективные в складывающихся обстоятельствах.

Особому риску подвержена молодежь, поскольку именно ее сознание восприимчиво к влиянию со стороны адептов террористической идеологии, следовательно, в целях идеологического противодействия экстремизму и терроризму работа с молодежью должна стать одним из приоритетных направлений реализации государственной

политики, и именно понимание социального самочувствия молодых людей, их умонастроения, того, как они себя ощущают в преобразующихся социально-экономических, политико-правовых, культурно-идеологических условиях, особенно значимо для профилактики идеологии экстремизма и терроризма.

Современные террористические движения используют сегодня тактику «ожидания», внедряясь через Интернет в идеологическое пространство российского общества, накапливая свой потенциал в молодежной среде и выжидая очередного идеологического кризиса в каком-либо из регионов. В этом плане особую тревогу вызывает использование Интернета как в пропагандистских целях, так и для распространения различных материалов по организации террористической деятельности, а также для непосредственной координации и управления лицами, оправдывающими экстремизм и терроризм.

Приоритетной целью контрпропагандистской деятельности в сфере противодействия распространению идеологии терроризма является формирование анти-террористического, антиэкстремистского мировоззрения. Исходя из этого основными принципами контрпропагандистской деятельности в сфере противодействия идеологии терроризма, как составляющей общегосударственной концепции безопасности должны стать:

- гуманизм;
- общегосударственный патриотизм;
- идеологическая обоснованность;
- социальная справедливость;

- соблюдение прав человека;
- системность, последовательность и эффективность;
- сочетание централизации и регионализации;
- учет особенностей менталитета и гендерных трансформаций;
- опора на поддержку и доверие народа;
- сочетание гласности и профессиональной тайны.

Только основываясь на данных постулатах, работа по антиэкстремистской пропаганде может принести результаты.

Закон от 25 июля 2002 г. № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности» существенно ограничивает возможности открыто транслировать ценности экстремистской и террористической идеологии. В Законе дается в основном правовая и политическая характеристика экстремизма в совокупности определенных взглядов, действий, поступков. Если все эти характеристики будут позиционироваться в информационных контентах (включая Интернет-контенты, социальные сети, блогосферу) как позитивные, то это можно рассматривать как прямое нарушение законодательства, и следовательно, такой контент будет запрещен, а его создатели должны понести наказание. Закон предусматривает запрещение контентов, ориентированных на позитивную оценку информации следующего содержания:

1) деятельность общественных и религиозных объединений, либо иных организаций, либо средств массовой

информации, либо физических лиц по планированию, организации, подготовке и совершению действий, направленных на:

- насильственное изменение основ конституционного строя и нарушение целостности Российской Федерации; подрыв безопасности Российской Федерации;
- захват или присвоение властных полномочий;
- создание незаконных вооруженных формирований;
- осуществление террористической деятельности;
- возбуждение расовой, национальной или религиозной розни, а также социальной розни, связанной с насилием или призывами к насилию;
- унижение национального достоинства;
- осуществление массовых беспорядков, хулиганских действий и актов вандализма по мотивам идеологической, политической, расовой, национальной или религиозной ненависти либо вражды, а равно по мотивам ненависти либо вражды в отношении какой-либо социальной группы;
- пропаганду исключительности, превосходства либо неполноценности граждан по признаку их отношения к религии, социальной, расовой, национальной, религиозной или языковой принадлежности;

2) пропаганда и публичное демонстрирование нацистской атрибутики или символики, либо атрибутики или символики, сходных с нацистской атрибутикой или символикой до степени смешения;

3) публичные призывы к осуществлению указанной деятельности или совершению указанных действий.

Закон также предусматривает запрет позитивной оценки экстремистских материалов (их определение дано в статье 1 Федерального Закона № 114-ФЗ), включающих в себя труды руководителей национал-социалистской рабочей партии Германии, фашистской партии Италии, публикации, обосновывающие или оправдывающие национальное и (или) расовое превосходство, либо оправдывающие практику совершения военных или иных преступлений, направленных на полное или частичное уничтожение какой-либо этнической, социальной, расовой, национальной или религиозной группы.

Помимо прямого нарушения данного закона, в реальной практике в СМИ и ИТ-контентах, могут встречаться завуалированные (скрытые, опосредованные, манипулятивные) техники освещения информации, которые влияют на оценку террористических и экстремистских позиций, и ориентированы на их оправдание или распространение среди различных групп населения.

Самым эффективным способом противодействия идеологии терроризма и экстремизма является убеждение.

Для достижения убеждающего эффекта в информационных контентах могут быть использованы технологии прямого и опосредованного воздействия. Прямые технологии воздействия на ценностные ориентации и смысловые установки потребителей информационных контентов – это традиционно прямой способ воздействия на мировоззренческие оценки и идеологию адресной аудитории. Он основан на убеждении людей, обращении к их разуму с применением рациональных аргументов,

логикой, привлечением позитивного эмоционального подкрепления, авторитетов, конкретных примеров. Необходимой составной частью проведения такой разъяснительной работы должен быть учет реальной обстановки в общественных мнениях и инициация личных жизненных ценностей потребителей информационных продуктов. При этом важно понимать расстановку сил, реальные интересы людей, необходимо апеллировать к доказательной научной базе и аналитическим материалам. Для реализации технологий прямого воздействия необходимо давать четкие, броские, понятные лозунги, апеллировать к реальному опыту; формировать установки солидарности и общих ценностей для различных групп населения.

В отношении формирования идеологии, способствующей распространению экстремизма и терроризма, могут быть использованы не прямые, а опосредованные (косвенные, завуалированные) трансляции (методы), которые напрямую не попадают под действие закона, но могут способствовать инициации возникновения установок террористической направленности.

Технологии, которые способны воздействовать и вызывать изменения (трансформировать) смысловые установки в форме опосредованной трансляции террористической и экстремистской идеологии основываются на:

- положительной привлекательности ощущения принадлежности к тайной могущественной организации (решение проблем самоидентификации). В этом кон-

- тексте человек обретает символическое бессмертие, недопустимое в обыденной жизни;
- деформациях смысла жизни и трактовках экзистенциальных ценностей (исходная позиция: каждый нормальный человек верит в нечто более важное, чем жизнь. Нам необходимо что-то, что бы наделило нашу жизнь и нашу смерть смыслом. И чем ближе и более незамедлительна для нас смерть, тем больше мы нуждаемся в ценностях группы и именно эти ценности придают смысл жизни и смерти);
 - тематике, не связанной с религией, но допускающей террористические формы протеста (борьба за права животных и за спасение окружающей среды может также быть поводами, оправдывающими терроризм);
 - характеристиках исторических позиций как основ для достижения светлого будущего любой ценой (оправдание террористических событий прошлого);
 - групповых ценностях, сфокусированных на силе личности в малой группе людей с одинаковыми убеждениями, которые совершают террористическое насилие (романтизация магии сильной личности, которая готова поставить интересы группы выше всех своих жизненных интересов);
 - соперничестве разных групп ценностей (манипуляция тематикой: какая религия лучше и благороднее, какая религия более гуманна к своим последователям). Ради принадлежности к группе и получения групповой поддержки человек способен на куда более высокий уровень агрессии, чем в индивидуальной деятельности;

- манипуляциях, связанных с отчуждением государственных институтов от индивидуальных жизненных ценностей (например, пропасть между богатыми и бедными или чиновник всегда враг, мешающий справедливости и т. д.);
- манипуляциях, связанных с трансляцией ложной информации, которая подкреплена ссылкой на авторитеты или научное обоснование (например, упоминание, что «террориста можно вычислить по цвету его ауры, так уже давно делают Израильские спецслужбы»).

Для противодействия идеологии терроризма и экстремизма необходимо использовать технологии контрпропаганды, а для формирования устойчивых идеологических и антиэкстремистских ценностей у населения – применять методы пропаганды.

Основные направления контрпропагандистской деятельности в сфере противодействия идеологии терроризму в сети Интернет включают в себя:

1. *Разработку методов противодействия идеологии терроризма, как совокупности основных способов воздействия на целевые группы населения с целью формирования ценностно-смысловых установок, ориентированных на антитеррористические, толерантные формы сознания и поведения.*

2. *Использование конкретных методик – описание конкретных приёмов, способов и техник по реализации методов противодействия идеологии терроризма.*

3. *Содержание методик* – содержательно-информационные компоненты, составляющие познавательную основу методики воздействия на ценностно-смысловую сферу различных групп населения (факты, примеры, сопоставительная информация, конструкты убеждающего характера и т. д.).

4. *Анализ содержания методик* – оценка когнитивных составляющих методики идеологического воздействия в соответствии с заявленными целями (когнитивный ресурс): адресная направленность (возраст, гендерные особенности, социальные параметры и т. д.), информационная новизна, культурологическая и этническая целесообразность и т. д.

5. *Операционализация методик* – совокупность приемов и способов воздействия на целевые аудитории, позволяющие вывести содержание конкретной методики на уровень личностной ценности субъектов воздействия (мотивационно-динамические технологии и техники воздействия: эмоциональное заражение, сопереживание, альтернативное позиционирование, смысловой резонанс и т. д.).

6. *Практики применения методик* – применение конкретной методики в реальной практике общественно-политической жизни в соответствии с социально-экономическими и социально-психологическими особенностями определенных целевых групп населения.

7. *Оценка практик применения методик* – определение эффективности и результативности использования методик в соответствии с поставленными целями идеологического воздействия.

ОСНОВНЫЕ МЕТОДЫ ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ ИДЕОЛОГИИ ТЕРРОРИЗМА И ЭКСТРЕМИЗМА

Разоблачение идеологии терроризма и экстремизма

Во взаимодействии с религиозными и общественными организациями необходимо сформировать в обществе устойчивое понимание общественного неприятия идеологии экстремизма и терроризма. Для разоблачения этой идеологии в сети Интернет целесообразно использовать технологии аргументации и контраргументации, которые при правильном применении способствуют достижению убеждающего эффекта.

Аргументация – способ воздействия на позицию другого, а не демонстрация собственных достижений. Чтобы добиться успеха, надо действовать (излагать информацию) в рамках логики оппонента. Если другой человек не понимает или не принимает Ваших аргументов, необходимо изменить свои доводы, приспособив их к логике рассуждений оппонента. Ваша цель добиться не того, чтобы Ваш оппонент перестал возражать, а того, чтобы он понял и принял предлагаемое решение.

Контраргументация – выдвижение своих доводов (контраргументов) для опровержения аргументов и выводов оппонента.

При построении аргументации (и контраргументации) важно:

- правильно подбирать формулировки для сообщения собеседнику необходимой информации, стремиться к лаконичности, следить за тем, чтобы формулировки были точными и понятными для собеседника;
- необходимо ориентироваться на собеседника: оперировать его понятиями и терминами, опираться на признаваемые им критерии и аргументы, учитывать его интересы, цели и мотивы;
- аргументы должны быть достоверными для собеседника;
- полезно делать свое изложение как можно более наглядным: использовать вспомогательные средства (схемы, расчеты, инфографические материалы), образные выражения (сленг, метафоры, поговорки), а также сравнения, понятные собеседнику и опирающиеся на его жизненный опыт;
- вести аргументацию корректно по отношению к собеседнику: открыто признавать его правоту, избегать пустословия, не стараться его запутать, избегать манипулятивных и спекулятивных приемов воздействия;
- следует избегать излишней убедительности, которая может быть расценена как давление и вызов отпор со стороны.

В ходе диалога Вам необходимо придерживаться следующих правил поведения:

- Помните, что Вы ведете диалог с человеком. Не забывайте об эмоциональной сфере. Когда Вы ведете дискуссию в Интернете, то имеете дело с экраном монитора, то есть Вы лишены возможности использовать невербальные средства общения (жесты, мимику, интонации). Написанный текст – это все, что видит Ваш собеседник. В ходе дискуссии можно очень легко ошибиться в толковании слов вашего собеседника и, к сожалению, забыть о том, что Ваш визави тоже человек со своими чувствами и привычками.
- Следите за формулировками и используемой лексикой. Когда Вы участвуете в диалоге в Интернет пространстве, помните, что Ваши слова фиксируются. Вероятно, они сохранятся там, где их уже невозможно будет скорректировать или удалить. Всякое сообщение, посланное Вами, может быть сохранено и эта информация может быть включена в новый контекст, а возможности повлиять на этот процесс у Вас нет.
- Помните, где именно Вы находитесь в Интернете: в позиции потребителя информации или ее преобразователя. Модель поведения, принимаемая в одном месте, неприемлема в другом. Оказавшись на новом сайте, в страничке соцсети или новом блоге, сначала «осмотритесь» и прочитайте, как и о чем говорят участники дискуссии. Какие методы убеждения используются, на какую фактуру ссылаются собеседни-

- ки и т. д. Только после этого вступайте в разговор.
- Сохраняйте репутацию и репутацию. Используйте преимущества анонимности. Отдавайте себе отчет в том, где, с кем и о чем Вы говорите. Возможно, Вам придется выдавать себя за кого-то иного – помните, что небрежно брошенная фраза может показать, что Вы не тот, за кого себя выдаете. Старайтесь следовать выбранной Вами тактике поведения.
 - Перепроверяйте факты. Недостоверная информация способна вызвать целый шквал эмоций в Интернете и превратить Вас в глазах собеседников из эксперта в необразованного любителя.
 - Старайтесь избегать обобщений. Вас никто не упомочивал говорить от чьего-то имени. Чем чаще Вы будете использовать обороты «я считаю...», «по моему мнению...» и т. д., тем реже Вас сумеют упрямить в чрезмерном собственном величии и иных неприятных свойствах.
 - Ваш текст должен быть логичен. Он должен быть выстроен так, чтобы в нем не было ни одной «логической дыры», которой не преминут воспользоваться Ваши собеседники с целью опровержения Вашей аргументации.
 - Помните, что из-за экстерриториальности Интернета законы работают в нем не так, как в обычном, реальном мире. Несмотря на это, соблюдать их необходимо.

ПРИЕМЫ ПОСТРОЕНИЯ АРГУМЕНТАЦИИ И КОНТРАРГУМЕНТАЦИИ В СЕТИ ИНТЕРНЕТ

«Фундаментальный метод» – предоставление собеседнику фактов и цифр, подтверждающих доказываемые тезисы и положения.

Малопродуктивным приемом аргументации является прямое непрерывное изложение доказательства. Лучше использовать **метод «позитивного согласия»**, при котором вся логическая цепь доказательства разбивается на отдельные отрезки и после каждого отрезка следует пауза и обращение к собеседнику, выяснение его согласия или несогласия, возникших у него возражений и вопросов.

Многие из возникающих возражений можно предвидеть заранее, и тогда полезно использовать прием **«противопоставления аргументации»** – «да... но...», когда вы соглашаетесь с доводами против вашей позиции, но подчеркиваете, что эти слабые ее стороны перевешиваются сильными аргументами в ее защиту. Таким образом, с одной стороны, выражается согласие с оппонентом и уважение его позиции, а с другой – она лишается возможности использовать приведенные вами соображения против вас.

«Метод кусков» – расчленение высказывания собеседника на отдельные части: «это точно», «насчет этого существуют различные точки зрения», «это полностью ошибочно».

«Метод противоречия» – основан на выявлении противоречий в аргументации собеседника.

«Метод видимой поддержки» – демонстрация согласия с приведенными доводами оппонента, а затем – выдвигание контраргументов.

Какие из этих методов использовать и в какой момент их применять – не существует универсальных рецептов. Владея всем перечисленным, Вы будете компилировать их в том сочетании, которое потребуется в ходе конкретного диалога. Если Вы вступаете в уже идущую дискуссию, прочитайте что было написано ранее и выявите те методы, которые (возможно, неосознанно) используют в доказательстве своей правоты участники дискуссии. Допустим, Ваш оппонент выступает с позиций непоколебимой убежденности в своей правоте – используйте методы «видимой поддержки» и «противопоставления аргументации».

Если Ваш оппонент в своей доказательной базе противоречит сам себе или использует заведомо ложные предпосылки и мифы – применяйте методы «кусков» и «противоречия». Задавая наводящие вопросы, заставьте собеседника самого пытаться объяснить несостыковку событий, фактов и возникшие противоречия.

Нейтрализация замечаний

Для того, чтобы достойно встретить замечания и возражения, необходимо знать, что и когда следует отвечать. Это зависит, прежде всего, от типа, к которому относится высказанное замечание.

1. **Невысказанные замечания**, то есть те, которые собеседник не успевает, не хочет или не может высказать. Для нейтрализации подобных замечаний Вам необходимо перейти к диалогу, активизировать собеседника при помощи открытых вопросов.
2. **Отговорки**, то есть замечания, не связанные с предыдущей аргументацией, по существу не являющиеся настоящими замечаниями, и служащие лишь проявлением нежелания собеседника продолжать беседу или открыто высказываться по обсуждаемому вопросу – примите их к сведению и не дискутируйте по этому поводу.
3. **Предубеждения**, выражающиеся в виде неприятных замечаний, имеющих под собой эмоциональную почву. В этом случае логические аргументы не действительны. Прежде чем продолжать дискуссию необходимо подробнее выяснить мотивы и точку зрения собеседника, обсудить аналогичные случаи. И только после тщательного разбора ситуации переходить к логической контраргументации.
4. **Ироничные (ехидные) замечания** – либо «пропускайте мимо ушей», либо отшучивайтесь, но ни в коем случае не поддерживайте такой тон.

5. **Стремление к получению информации** – дайте спокойный и деловой ответ, попытайтесь разобраться вопрос вместе с собеседником.
6. **Желание проявить себя** – не препятствуйте собеседнику в выражении собственной значимости или стремлений. Предоставьте больше свободы выражения собеседнику, восстановите паритет в беседе (не давите на него, избегайте самоуверенного тона, учитывайте точку зрения собеседника, отдавайте должное его аргументам и доводам).
7. **Объективные замечания по существу вопроса** – профессиональные замечания, отвечая на которые не надо противоречить в открытую, лучше показать, что Вы понимаете его позицию, предложить еще раз обсудить Ваше предложение.
8. **Общее сопротивление** – необходимо снизить тревогу собеседника, создать для него психологически более комфортные условия, внести в беседу больше определенности. Если сопротивление не снижается, попытаться переформулировать тему беседы.
Приемы нейтрализации замечаний:
 - необходимо точнее понять смысл замечания, задавая вопросы, подвести собеседника к тому, чтобы он сам ответил на замечание или от него отказался;
 - признать его правоту и продолжить изложение своей точки зрения, особенно если замечания сделаны к месту;
 - попытаться превратить замечание в стимул к дальнейшему диалогу;

- резко выступить против некорректных или уничижительных замечаний;
- для смягчения воздействия нескольких замечаний и возражений можно использовать «метод сжатия» – ответить на них одной фразой, сконцентрировав в ней все существенное (напр. «с этим... этим... и этим я полностью с Вами соглашусь. Мне кажется, что это правильнее это было бы назвать...»);
- перефразировать замечание собеседника, одновременно смягчая его смысл (напр. «правильно ли я Вас понял, и Вы хотели сказать...!»);
- использовать «метод опроса» – не отвечая на замечания собеседника, задавать ему вопросы; при этом строить свои вопросы так, чтобы он сам отвечал на свои замечания;
- если замечание очень мешает ходу беседы или полностью ее блокирует, использовать «метод отсрочки» – попросить разрешения вернуться к этому замечанию чуть позже (замечание теряет свое значение по мере удаления беседы от того момента, когда оно было сделано).

В любом случае при ответе на замечания в сети Интернет необходимо придерживаться следующих правил:

- 1) избегать открытого противоречия;
- 2) сохранять спокойный, доброжелательный тон;
- 3) с уважением относиться к позиции собеседника;
- 4) подчеркивать позитивные моменты, признавать правоту собеседника;
- 5) в ситуации оценки, высказывайтесь только от первого лица (это ваша личная оценка);
- 6) быть лаконичным.

ТЕХНОЛОГИИ ИНФОРМАЦИОННОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ

В идеологическом противоборстве большое место занимают технологии информационно-психологического воздействия (манипулирования) в массовых информационных процессах, которые зачастую выступают в качестве контрмер (или оппонента) при формировании антитеррористических ценностей.

Технология в современной коммуникативной науке – это совокупность приемов, методов и средств, используемых для достижения конкретных целей, в частности, для осуществления деятельности на основе рационального ее «расчленения» на процедуры и операции с их последующей координацией, синхронизацией и выбором оптимальных средств и методов их выполнения.

Технологии информационно-психологического воздействия в массовых информационных процессах базируются на использовании возможностей для воздействия на массовое и индивидуальное сознание аудитории и молодежи в частности.

Экстремистские и террористические сайты зачастую используют в своем арсенале воздействия на личность самые разные средства – от способствующих процессу формирования террористических позиций, так и вы-

зывающих реакции страха, неуверенности, психологической напряженности. Эти технологии применяются в качестве средства разрушения политической стабильности в обществе, а также формирования террористической идеологии.

Основные технологии воздействия на общественное сознание через Интернет-контенты

1. Манипулирование с истинной информацией.
2. Тенденциозный подбор тем и материалов.
3. Эмоциональное комментирование, представление происходящего.
4. Технология влияния на деформацию архетипических образов, внедрение в общественное сознание элементов нестабильности, дезорганизованности, хаоса, неуверенности и страха.
5. Использование контентов как канала доведения до населения, руководства страны нацеленной дезинформации.
6. Технологии манипуляции с опросами общественного мнения.
7. «Эффект CNN» (тенденциозное представление информации).
8. Эксплуатация всевозможных слухов, которые могут целенаправленно влиять на информационно-психологический климат в обществе.
9. Использование контентов как инструмента непосредственного доведения до отдельной личности.

общества и органов государственной власти угроз, ультиматумов, «импульсов» диктата и устрашения.

Например, технология «манипулирования с истинной информацией» является одной из наиболее широко распространенных технологий информационно-психологического воздействия на общественное сознание. Так, организованное блокирование части информации или запрет на выражение точки зрения противоположной стороны при акцентировании политически выгодных тем может вызвать у пользователей реакцию, которая будет неадекватной происходящим в действительности событиям.

Технология манипуляции опросами общественного мнения входит в состав технологий для воздействия на общественное сознание. Основана на демонстрации в информационном потоке некорректных результатов опросов, что может деформировать не только мнение отдельного человека, но и общественное мнение. Опросы, являясь по существу средством зондирования состояния общества (экономического, социального, политического), в принципе позволяют манипулировать общественным мнением.

Технология влияния контентов на деформацию архетипических образов – одна из технологий для воздействия на общественное сознание, посредством которой осуществляется внедрение в общественное сознание элементов нестабильности, дезорганизованности, хаоса, неуверенности и страха. Эта технология состоит в воздействии на стереотипы, установки, сложившиеся

у населения конкретной страны, в вытеснении из общественного сознания доминирующей национальной идеи, объединяющего морального начала и рассчитана на реализацию в долгосрочном, стратегическом плане.

«Эффект CNN» – одна из технологий для воздействия на общественное сознание через СМИ, заключается в демонстрации потрясающих психику аудитории актуальных событий в реальном масштабе времени. Благодаря эффекту «присутствия» пользователя в гуще событий (например, при бомбардировках городов) достигается эмоциональное усиление оказываемого на аудиторию психологического воздействия, которое закрепляется нацеленным комментарием.

В политических процессах активно используются манипулятивные технологии. Все политические технологии манипулирования поведением человека действуют в ограниченном временном и функциональном диапазоне. Степень их эффективности определяется духовной зрелостью людей, их готовностью обманываться. Глубинной основой политических манипулятивных технологий является конструирование мифов, обращение не к разуму человека, а к глубинам подсознания. Люди позволяют собой манипулировать, сбрасывая ответственность за свои поступки на так называемых манипуляторов.

Метод политических мифов – направлен на изменение основы ориентации человека, в качестве которой служат складывающаяся в мозгу определенная картина мира, с которой сравниваются явления, наблюдаемые в окружающей среде. Изменение картины мира может

происходить внедрением в сознание политических мифов, позволяющих заменить целостное мировоззрение фрагментарным, изменить объективную картину мира, приводя к неадекватному искаженному пониманию реальности, своего рода психическим сдвигам.

Противодействовать манипуляциям возможно с помощью технологий убеждающего воздействия. Чтобы перевести убеждающую информацию, являющуюся пока ценностью лишь для транслятора государственных и общественных ценностей, в лично значимую и для молодого человека, последнему необходимо показать, что основанные на этой информации действия и поступки не только не будут противоречить его ценностным ориентациям, но и будут способствовать удовлетворению его определенных потребностей и соответствовать его ценностным ожиданиям.

Примеры технологий воздействия, которые могут влиять на ценностные установки пользователей Интернета

Анонимный авторитет – излюбленный прием введения в заблуждение, активно используемый в различных Интернет-контентах. Он относится к т. н. «серой» пропаганде. Одним из самых эффективных методов влияния является обращение к авторитету, который может быть религиозным или политическим деятелем, ученым или представителем другой профессии.

«Будничный рассказ» – «будничное» или «обыденное» изложение информации используется, например,

для адаптации человека к информации явно негативного, вызывающего отрицание, содержания. Предполагается, что пользователь, многократно сталкиваясь с информацией такого рода, перестает реагировать на самые чудовищные преступления и массовые убийства, происходящие в обществе. Наступает психологический эффект привыкания.

«Забалтывание» – метод используется, когда необходимо снизить актуальность или вызвать негативную реакцию к какому-либо явлению. Метод «забалтывания» нередко применяется для создания «информационного шума», когда нужно скрыть какое-то важное событие или главную проблему в его основе лежит эффект размытия внимания, за счет большого объема текста с малой информационной нагрузкой.

Эмоциональный резонанс – данную технику определяют как способ создания у пользователей определенного настроения с одновременной передачей пропагандистской информации. Эмоциональный резонанс позволяет снять психологическую защиту, которую на мыслительном уровне выстраивает человек, сознательно пытаясь оградиться от пропагандистского или рекламного «промывания мозгов».

Эффект бумеранга – организация тотальной травли своего оппонента, приводит к тому, что в итоге он начинает вызывать жалость и симпатию у широкой аудитории.

Эффект ореола – базируется на коварном психологическом свойстве – человеческой склонности мыслить

«ложными аналогиями» и состоит из двух распространенных стереотипов-заблуждений:

1. «Рядом – значит вместе». Вследствие этого феномена нахождение рядом со знаменитым или высокопоставленным человеком несколько повышает статус в глазах окружающих.

2. Второй стереотип – человека, добившегося весомых успехов в какой-то конкретной области, окружающие считают способным на большее и в других делах.

Эффект первичности – в современной пропаганде существует принцип человек, сказавший миру первое слово, всегда прав. Здесь срабатывает один из эффектов восприятия: мы склонны отдавать предпочтение той информации, что поступила первой. Изменить уже сформировавшееся мнение очень трудно.

Информационная блокада – замалчивание или заведомо искаженное описание происходящего. Информационная блокада всегда тесно связана с информационным доминированием. Это две стороны одной медали. К ним прибегают как в случае военных действий, так и в мирное время.

Эти методы в Интернет пришли, прежде всего, из средств массовой информации. В связи с этим актуальным становится вопрос, что первично в появлении и распространении информации СМИ или Интернет, и что на что в большей степени влияет сегодня.

СМИ И ИНТЕРНЕТ

Средства массовой информации в «чистом», перво-
зданном виде – это информационная журналистика и ана-
литика. Вначале именно из газет, а с течением прогресса
посредством радио и телевидения, люди узнавали свежие
новости. Традиционные СМИ являлись эксклюзивными
площадками первичной публикации значимой информа-
ции, а также задавали основные тренды в ее общественном
восприятии. За последние несколько лет (начиная с 2010 г.)
изменились принципы формирования информационной
повестки. Произошла трансформация информационного
пространства. Основную роль в формировании информа-
ционной повестки стали играть соцсети, блоги и особенно
микроблоги. Таким образом, сегодня и пресса, и конечный
потребитель в основном получают информацию из одного
и того же источника – Интернета.

Впрочем, говорить об окончательной гибели СМИ
и их замещении «народной журналистикой соцсетей»
рано. Это не произошло по нескольким причинам:
СМИ – это в большей степени политический инструмент,
которым легче управлять. В Интернете ее вычленение
из потока дезинформации, ненамеренных искажений
и просто истерии превратилось в задачу практически
непосильную для рядового пользователя. Чтобы вычис-

лить реальное событие, требуется несколько часов пере-
крестной проверки фактов, причем делать это надо уметь,
в том числе имея источники, заслуживающие доверия,
и массу свободного времени и желания. В любом случае
к тому моменту, когда Вы, все проверив, «вытащите из-
под гор» лжи крошечный кусочек правды, это уже будет
не актуально и не действенно.

Интернет для СМИ – это главный источник новостей
и одновременно средство передачи информации, в том
числе и своей собственной. Что первично сегодня – от-
ветить крайне сложно.

**Контроль и противоборство с идеологией
терроризма в сети Интернет (блокировка сайтов,
публикации на форумах, «живых журналов»
и в социальных сетях)**

Интернет, по мере расширения сферы его использо-
вания в повседневной жизни, создает потенциальную
угрозу манипулятивного воздействия на личность.

Материалы, ориентированные на пропаганду идеоло-
гии терроризма и экстремизма в Интернете, могут быть
размещены в виде текстов, фотографий, видеозаписей,
звуковых записей, а также могут передаваться в виде
файлов, содержащих какие-то из этих компонентов. Чаще
всего материалы представляют собой текст или текст
с графическими изображениями, но в последнее время,
в силу технического прогресса, перестала быть проблемой
передача файлов большого объема, в том числе и видеои-
зображений. Эти материалы могут быть направлены адре-

сату или размещены на форуме, а также получены в виде спама по электронной почте. При этом одним из главных способов узнать адрес веб-сайта с искомой информацией – это найти его через поисковую систему (Google, Яндекс и т. д.). Поисковая система выдает множество ссылок на самую разную информацию, в том числе, возможно, и на негативные материалы. Кроме этого, двигаясь по ссылкам от одного веб-сайта к другому намеренно или случайно, можно перейти к сайту, содержащему материалы экстремистского и террористического толка.

Контрпропагандистская деятельность в Интернете может осуществляться по двум главным направлениям:

1. Ограждение доступа к определенным материалам.
2. Создание многочисленных контролируемых специалистами сайтов в целях публикаций на их страницах контрматериалов или опровержение существующих.

Ограничительное (разрушительное) направление деятельности в сети Интернет может осуществляться путем:

- запрета доступа конкретным лицам или конкретным компьютерам в Интернет в целом;
- сокрытия результатов поиска в поисковой системе;
- запрета доступа к веб-сайтам с определенными, заранее известными адресами, где размещены нежелательные материалы;
- усложнения доступа к определенной информации (принудительное снижение скорости соединения для предотвращения скачивания и получения материалов).

Подобные меры могут реализовываться правоохранительными органами и специальными службами, однако, задача выявления противоправного контента и информирования о нем компетентных органов, в том числе, задача и гражданского общества, при помощи уже разработанных вспомогательных ресурсов, например, сайта движения «МедиаГвардия» (www.media-guardia.ru), сайтов Роскомнадзора и т. д. Зачастую, пассивность гражданского общества объясняется не правовым нигилизмом, а отсутствием информации о доступных механизмах информирования органов власти.

Созидательное направление контрпропаганды терроризма в сети Интернет заключается в публикации материалов под различным видом в глобальном пространстве. Это могут быть записи в блогах, форумах и чатах, комментарии к статьям и запискам других людей на информационных сайтах и в социальных сетях. Это может быть создание собственного сайта или активное присутствие на чьих-то других.

При создании, ведении или модерировании собственного или вверенного сайта следует учитывать особенность восприятия размещенной там информации. При восприятии сайтов идеологической направленности респонденты (пользователи) основной акцент при оценке сайтов делают на следующих аспектах:

- активность передачи информации (оперативность, информационная емкость сюжетов);
- «красочность» передаваемой картинки;
- «эффект лидера мнения», осуществляющего информационное сопровождение события.

ПОРЯДОК ПРИМЕНЕНИЯ КОНТРОПРОПАГАНДИСТСКИХ ПРИЕМОВ

Эффективность информационно-пропагандистских методов противодействия идеологии терроризма будет определяться не только деятельностью государственных структур, но во многом будет зависеть от вовлечения в этот процесс институтов гражданского общества, общественных организаций и бизнеса. Изменение обыденного сознания отдельного человека сопряжено с пониманием на сознательном уровне явления терроризма с точки зрения безопасности самого человека, его семьи, родных и близких людей. Это связано с тем, что терроризм как культ насилия имеет большой эмоциональный потенциал воздействия на личность. Террористические акты, совершаемые в разных формах, формируют и усиливают в обществе чувство страха, обеспокоенности, неуверенности в будущем. Другая сторона этого явления состоит в том, что экстремизм и терроризм реально приводят к ограничению государственных гарантий свобод личности, изменению норм правового демократического государства. В этой связи реализация информационно-пропагандистских методов необходимо проводить следующим образом:

1) активным проведением информационно-политических мероприятий, влияющих на ценностные установ-

ки населения. Разработкой системы социальной рекламы по пропаганде антитеррористических ценностей. При этом особое внимание следует уделять максимально широкому охвату потенциальной аудитории путем использования подобных материалов в ходе работы в Интернете;

2) искоренением элементов насилия из широкого спектра идеологий, которые оправдывают его использование для достижения стоящих перед конкретными людьми или группами граждан политических и любых иных целей;

3) совершенствованием механизмов предупреждения антироссийских политических и информационно-пропагандистских акций, проводимых прежде всего за рубежом, с использованием т. н. «чеченского фактора», «черкесского вопроса», которые негативно влияют на общественно-политическую ситуацию в различных регионах России и на ее международный авторитет. Данный механизм должен базироваться на развенчании существующих мифов о т. н. «геноциде черкесского народа», «несправедливом выселении чеченского или крымско-татарского народов» и др.;

4) проведением единой для всех органов государственной власти информационно-пропагандистской работы, направленной на формирование негативного отношения общества к радикальным религиозным, экстремистским и террористическим объединениям;

5) подготовкой квалифицированных пропагандистов (особенно на муниципальном уровне), пользующихся

доверием тех групп, в которых осуществляется контр-пропагандистская работа;

6) созданием эффективной системы просвещения граждан об опасности терроризма, религиозной нетерпимости, геноцида, в том числе с использованием сети Интернет;

7) созданием сети информационных источников, обеспечивающей население достоверной информацией о террористической угрозе и негативном влиянии экстремистских, террористических организаций, а также роли идеологов, заказчиков и исполнителей террористических актов (газеты, журналы, сайты, теле-, радиoproграммы и т. д.);

8) популяризацией позитивного опыта взаимодействия государственных органов власти и местного самоуправления, общественных объединений и религиозных организаций по противодействию идеологии терроризма.

«ДЕРОМАНТИЗАЦИЯ» ТЕРРОРИСТИЧЕСКОГО ЛИДЕРОВ И ЛИДЕРОВ НЕФОРМАЛЬНЫХ МОЛОДЕЖНЫХ ОБЪЕДИНЕНИЙ, ЭКСТРЕМИСТСКОЙ НАПРАВЛЕННОСТИ

Наибольшую опасность для российского общества представляют русскоязычные Интернет-ресурсы, вовлекающие молодежь в экстремистскую и террористическую деятельность. Одним из таких ресурсов является технология популяризации образа «террориста-героя». Противостоять этому возможно посредством технологий «деромантизации».

Так в чем же особенности образа террориста, сформировавшегося в сознании современных молодых людей? Существуют некоторые особые аспекты представленности образа террориста в сознании молодых людей. Анализ различных исследований показал, что в ответах о портрете террориста респонденты называли различные показатели, из которых в их сознании формируется образ террориста. В качестве различий между террористами указывались такие признаки как национальность, пол, возраст, вероисповедание, поведение и намерения. Некоторые поделили всех террористов на заказчиков и исполнителей, наёмных и идейных, смертников и тех, кто после совершения терактов выживают, борющихся за идею

и беспринципных. Многие отмечают, что террористы бывают очень жестокими, безжалостными и беспощадными, психически больными и неуравновешенными, то есть в качестве характеристики террористов называют личностные черты, особенности их психической жизни и характера. Многие изображали террористов в чалме и с бородой, что по всей видимости, может являться результатом влияния широко распространенного мнения, что арабские страны – источник всего мирового терроризма. При наличии на сайте фото- и видеоматериалов субъективный образ восприятия и оценки информации анти-террористической направленности возникает быстрее и лучше формируется оценочное мнение относительно того или иного события. Сама стратегия оценки в данном случае зависит от специфики ранее сформированной установки и отличается от особенностей оценки фото- и видеоматериалов, не связанных с анти-террористической тематикой.

Большую роль в специфике восприятия материалов Интернет-сайтов и их оценки играет пол того, кто изображен например, на фотографии и пол того, кто воспринимает данную информацию. Наиболее позитивно воспринимались фотографии молодых военных, которые были участниками анти-террористических действий и оценивались девушками. Девушки не оценивают положительно фото мужчин, которые принимают участие в террористических действиях как привлекательные, одновременно с этим, молодые люди, напротив, оказывают сочувствие девушкам или женщинам, которые были

изображены на сайтах, связанных с террористической тематикой (у нее печальные глаза; что могло заставить такое юное существо совершить ужасный поступок; ее наверняка вынудили и т. д.).

Большое влияние на функционирование и направленность деятельности организации имеет лидер, и основным направлением противодействия молодежному экстремизму является установление и нейтрализация влияния лидеров неформальных организаций.

Лидера террористической организации или неформального молодежного объединения экстремистской направленности можно охарактеризовать следующим образом:

- обладает хорошими организаторскими способностями;
- отличается особой жестокостью, расовой и религиозной нетерпимостью;
- формирует взгляды группы, приверженность определенным идеям экстремистской направленности, является примером для подражания;
- лидер не всегда выдвигается группой на соответствующий «пост», а как правило, занимает лидерскую позицию с открытого или скрытого согласия группы;
- нередко имеет уголовное прошлое;
- осуществляет организацию и планирование акций;
- управляет всей деятельностью группы;
- обеспечивает материальную основу существования группы.

Таким образом, в структуре межгрупповых и межличностных связей молодежи лидерство следует охарактеризовать отношениями доминирования и подчинения, обусловленными как действием общечеловеческих социально-психологических закономерностей, так и спецификой условий молодежных организаций, существованием неформальных норм и правил.

Одним из эффективных методов противодействия идеологии терроризму в сети Интернет является компрометация лидера экстремистской группы, ее активных участников путем создания неприязненных отношений между ними и группой. Неприязненные отношения создаются путем моделирования конфликтной ситуации между участниками группы и лидером, когда оглашаются сведения, порочащие лидера в глазах его окружения. Разобщение группы снижает активность ее членов, снижает авторитет лидера, тем самым уменьшая вероятность групповых противоправных действий. Однако в данном случае недопустимо провоцировать совершение преступлений представителями экстремистских группировок, в том числе и в отношении друг друга.

Основными, наиболее удобными площадками для осуществления контрэкстремистской пропаганды на сегодня являются блогосфера и социальные сети. Массовость и скорость распространения информации в этой среде позволяют рассчитывать на максимальный охват потенциальной аудитории.

СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ И БЛОГОСФЕРА

Одновременно с появлением доступного Интернета стали развиваться средства, облегчающие методы коммуникации между людьми. Из простейших чатов они постепенно превратились в разнообразные социальные сети и блогосферу с всеобъемлющим охватом. В мире, к концу этого года, будет насчитываться почти 1,5 млрд. пользователей социальных сетей. Наиболее распространенными социальными сетями и блогами в России являются Livejournal (более известный в России под названием «Живой Журнал») (общее количество зарегистрированных пользователей в мире более 40 млн., из них в России – более 3 млн. пользователей), Facebook (почти 7 млн. пользователей), «ВКонтакте» (более 43 млн. зарегистрированных аккаунтов²) и «Одноклассники» (более 200 млн. зарегистрированных аккаунтов). Цифры охвата аудитории говорят сами за себя. Также как СМИ, социальные сети становятся объектом внимания разнообразных экстремистских и террористических групп, ведущих достаточно активную работу. Для выработки и практической реализации решений по противодействию данной активности необходимо учитывать

2 Аккаунт (запись) – учетная запись, содержащая сведения, которые пользователь сообщает о себе компьютерной системе.