

«بسمه تعالی»

کامنت‌ها در تیم مقاومت

چگونه برای حمایت از مقاومت و ضربه به رژیم کامنت بگذاریم؟

اداره کل محتوا مرکز ملی فضای مجازی | گروه طراحی رسانه‌ای

نسخه نخست

هوشمندی فرار از دام ترولینگ

ترولینگ در شبکه‌های اجتماعی، یعنی وقتی یک نفر به عمد وارد گفت‌وگو می‌شود تا فضا را به هم بریزد؛ نه اینکه واقعا بخواهد گفت‌وگویی سازنده داشته باشد. او با استفاده از طعنه، کنایه، شوخی‌های زننده یا حرف‌های مبهم و تحریک‌آمیز، کاری می‌کند که دیگران عصبانی یا آشفته شوند. ترول‌ها معمولاً خوب می‌دانند که مخاطب‌شان به چه چیزهایی حساس است، از همین آگاهی برای گرفتن واکنش تند استفاده می‌کنند و گاهی با هویت جعلی یا رفتارهایی دوپهلوی، فضا را بیشتر مشوش می‌کنند. آن‌ها از ضعف‌های ذهنی آدم‌ها مثل سوگیری تأییدی یا واکنش‌های هیجانی سوءاستفاده می‌کنند تا گفت‌وگو را از مسیر طبیعی‌اش خارج کرده و به تنش و سوءتفاهم بکشانند. ترولینگ فقط یک رفتار بی‌ادبانه نیست؛ نوعی بازی روانی پیچیده است که می‌تواند آرامش و اعتماد جمعی در یک فضای مجازی را مختل کند.

ترولینگ مانع از به نتیجه رسیدن اقدامات محتوایی می‌شود، فرد را الکن می‌کند و با برچسب‌زنی یا تهدید از کار می‌اندازد. به طور معمول کامنت‌های واضحی که مشابه الگوریتم فعالیت لشکر سایبری است، با چنین واکنشی در اتمسفر ایرانی و بین‌المللی مواجه می‌شود؛ کامنت‌هایی با جملات شعاری و تکراری (لیک یا خامنه‌ای)، گذاشتن ایموجی بدون متن، کامنت‌های بیش از حد بلند با متن کپی‌پیست شده. بنابراین از این سبک کامنت حتی در پست‌های کاملاً همسو نیز باید احتراز کرد؛ زیرا ارزش افزوده مهمی ندارد؛ اما ممکن است در الگوریتم شبکه اجتماعی به عنوان فعالیت اسپم ادراک شود. با این حال در فضاهای خصمانه، اصولی‌ترین کامنت نیز ممکن است مورد حمله ترول‌ها واقع شود. باید دقت داشت که کامنت به اندازه‌ای که واجد موضع متعادل و میانه، طنز، شخصی و انسانی و غیرتوده‌ای و نزدیک به زبان و تجربه اتمسفر کامنت‌گذاری باشد، کمتر در خطر ترولینگ قرار دارد. به عنوان مثال در کامنت‌گذاری انگلیسی باید سبک انتخاب کلمات و لحن متناسب با انگلیسی گفتار معاصر باشد. صحبت از تجارب شخصی با جزئیات نیز راه دیگری برای این است که کامنت کمتر در معرض ترول شدن قرار بگیرد. کلمات حساسیت‌برانگیز برای الگوریتم نیز باید در کامنت مدیریت شود تا مشمول استانداردهای محتوایی حذف یا مخفی کردن نشود. این ملاحظه در گذاشتن کامنت در تقابل با اسرائیل به خصوص به زبان انگلیسی و عربی بسیار اهمیت دارد، مثلاً آرزوی اسقاط اسرائیل یا مرگ اسرائیلی‌ها در خیلی موارد مشمول بندهای محتوایی مقابله با محتوای ضدیهود است و ممکن است در انتهای پست مخفی شود و در این موارد باید محتاطانه کامنت گذاشت.

اقتضائات صفحه مناسب برای کامنت‌گذاری

نام و درباره

صفحه مناسب برای کامنت‌گذاری باید یک هویت بصری سیال، قابل تفسیر اما در عین حال انسانی داشته باشد. اسم صفحه برای کامنت‌گذاری در فضای ایرانی باید یک اسم انسان بدون دلالت‌های مشخص مذهبی باشد (مثلا ۳۱۳ali یا اسم‌های شعاری و ایدئولوژیک مناسب نیست اما ۱۹۹۶Saman مناسب است). بیهوشتر است شعر یا جمله قصار گرد و کلی باشد که واجد اطلاعات هویتی و ایدئولوژیک نباشد.

تصویر پروفایل

عکس صفحه بهتر است عکس انسان باشد؛ اما باید چهره برگرفته از شخصیت فیلم یا داستان و ... باشد که احساس انسانی را منتقل کند. استفاده از عکس‌های انتزاعی یا نماد و پرچم باعث ایجاد شک به صفحه می‌شود و باورپذیری کامنت را کاهش می‌دهد. در صورت فعالیت در فضای بین‌الملل، استفاده از اسامی مشترک بین فرهنگ ایرانی و زبان مقصد بهتر است، مثلاً سارا که هم در فارسی و هم عربی و انگلیسی نام معناداری است و اجازه صحبت کردن به نیابت از مواضع مختلف هویتی می‌دهد. در صورت داشتن ظاهری سیال، می‌توان بسته به اتمسفر پست، نقش مختلفی به خود گرفت؛ مثلاً نوشتن یک انتقاد به دولت آمریکا با لحن یک آمریکایی منتقد، اطلاع‌رسانی درباره رسوم ایران به خارجی‌ها به عنوان یک ایرانی تحصیل کرده، انتقاد به تحجر در محتواهای اسلام سعودی و وهابی به عنوان یک مسلمان دغدغه‌مند و نه لزوماً شیعه یا سنی. سیالیت هویتی می‌تواند بدون توسل به دروغ، اجازه تغییر موضع و استفاده از بهترین پرسونا برای انتقال یک محتوای خاص را می‌دهد.

تعداد پست و فالوور و فالوینگ

بهتر است برای کامنت گذاشتن یک صفحه خصوصی با تعداد پست ۱۵ به بالا تدارک دیده شود که تعداد فالوور و فالوینگ آن حوالی ۱۰۰۰ و نزدیک به یکدیگر، با حدود ۲۰۰ الی ۳۰۰ عدد کمتر بودن فالوور باشد. اختلاف فاحش بین دنبال‌کننده و دنبال‌شونده و تعداد فالوور کم، اسم رمز صفحه جعلی است و به سرعت به ربات بودن متهم می‌شود.

در چه صفحاتی کامنت بگذاریم؟

کامنت‌گذاری در صفحاتی که جمعیت دنبال‌کنندگان قطبیده و غالباً تک‌صدایی دارند، اصلاً توصیه نمی‌شود. در صفحاتی مانند صفحات امثال مسیح علی‌نژاد یا اسرائیل به فارسی، کاربران نظرات بسیار تیزی دارند و تعداد ترول‌ها بالا است. بهترین حالت این است که در کار با الگوریتم پیشنهادی اینستاگرام، دائماً دامنه علایق فرد کامنت‌گذار واضح‌تر شود تا پست‌های مرتبط از صفحات مختلف در فضای اکسپلور ظاهر شود. کامنت‌گذاری در صفحاتی که نظرات متکثر هستند، طرفدار پروپاقرص و ترول در آن وجود ندارد و خود پست ادبیات قطبیده‌ای ندارد، برای شروع بهترین حالت است. صفحات معروف و همسوی بین‌المللی نیز برای کامنت‌گذاری صفحات خوبی هستند. مثلاً برای کامنت‌گذاری در حمایت از ایران و فلسطین صفحه اینستاگرام الجزیره صفحه امنی است. صفحات اینفلوئنسرهایی که مخاطب میلیونی ندارند نیز غالباً محیط‌های امنی برای اظهار نظر هستند. نکته مهم در آنالیز صفحه و پست این است که کامنت‌گذار با مشاهده متوجه بشود که این محیط کشش چه حرف‌هایی را دارد و چه حرف‌هایی در آن مطلقاً اسکات و ترول می‌شود. کامنت‌های محتاطانه و میانه‌رو، شخصی و طولانی برای شروع مفیدتر هستند و به مرور زمان و آشنایی با اتمسفر می‌توان به سوی کامنت‌های کوتاه، تیز، ضربدار و طنز نیز حرکت کرد.

چهار سناریو برای کامنت‌گذاری

۱) کامنت اول

کامنت اول یک سرمایه روایی مهم است که می‌تواند تجربه تعداد زیادی کاربر در نسبت با محتوا را تحت‌الشعاع قرار دهد. از این رو کامنت‌گذاری در اکسپلور برای محتواهایی که به کمتر از پنج ساعت از قرار گرفتن آن‌ها می‌گذارد و تعداد کمی کامنت دارند و هیچ کامنت بسیار محبوب یا پین‌شده دیگری نیز وجود ندارد، می‌تواند مسیر تبدیل شدن به کامنت اول محبوب برای پست باشد. کامنت اول باید حامل محتوایی باشد که با دیدن محتوای پست به ذهن همه متبادر می‌شود؛ اما هنوز بیان نشده و در این کامنت با دقت، انتخاب کلمات دقیق یا طنز بیان شده است. ممکن است کامنت اول حتی صرفاً تکرار بخش مهم یا جذابی از محتوای پست باشد. مثلاً در فضای کامنت‌گذاری انگلیسی گاهی یک برش از پست با حروف کوچک و بزرگ نوشته می‌شود که معادل گفتاری آن، ادای متن با دهن‌کجی است.

ارجاع به تجربیات قبلی افراد مخاطب پست، مثلاً دیالوگ یک فیلم یا سریال محبوب یا میم جدید و ترندهای اخیر نیز راه مناسبی برای گذاشتن یک کامنت اول است که تجربه مخاطب از پست را تکمیل کند. کامنت اول می‌تواند با کشف صدا انجام شود؛ یعنی به جای صرفاً توصیف آنچه همه دیده‌اند، تلاش شود زبان درونی پست را کشف و بازآفرینی کرد؛ به عبارت دیگر، همان چیزی که مخاطب احساس می‌کند اما هنوز نام‌گذاری نکرده. این سبک کامنت، هم در لحظه خنده‌دار است، هم احساس مشترک پنهان را روی صحنه می‌آورد. گاهی کاربران منتظرند کسی اولین قالب شوخی را مانند یک میم برای محتوا تعریف کند. با استفاده از ساختارهای آشنا مثل «وقتی که...»، «هر ایرانی موقع دیدن این...» یا «تو: من فقط یه ویدیو می‌خوام ببینم / ویدیو: ...» می‌توان یک الگوی قابل‌تکرار ساخت که دیگران هم ادامه‌اش دهند یا آن را لایک کنند. همچنین کامنت اول می‌تواند به‌عنوان فریم ذهنی برای ادامه واکنش‌ها تعریف شود و به نحوی طراحی شود که واکنش بعدی کاربران درون یک «قالب تفسیر» مشخص بیفتد. مثلاً با نوشتن: «این همون لحظه‌ست که ما همه وانمود می‌کنیم مشکلی نیست، ولی ته دلمون ...» مخاطب دعوت می‌شود بقیه احساسات پنهان‌شده را بیان کند، نه صرفاً قضاوت روی خود پست را. کامنت اول به‌عنوان نماینده خجالت جمعی یا فانتزی مشترک نیز به کار می‌رود.

۲) کامنت‌گذاری برای پست با فضای کامنت خصمانه

در چنین مواردی باید بار حسی کامنت به شکلی تنظیم شود که دیگران با خواندن آن انگیزه حمایت از کامنت‌گذار و همدلی با او و موضع او را پیدا کنند. بنابراین در چنین مواردی کامنت‌هایی با فضای رجزخوانی و لحن محکم و خصمانه، اتفاقاً حملات خصمانه را تشدید می‌کند. به عنوان مثال اگر فردی در زمان حمله به ایران در یک محیط بین‌المللی پستی با نگرانی درباره کودک ایرانی وحشت‌زده بگذارد و آرزوی دیدن فلسطین آزاد را بنویسد، حمایت حامیان غربی فلسطین را نیز در کنار کامنت‌های ترول دریافت خواهد کرد؛ اما با کامنتی که در آن آرزوی مرگ برای تمامی اسرائیلی‌ها و اغراق درباره قدرت موشکی ایران باشد، صرفاً طعنه ترول‌ها خواهد شد و حمایتی جلب نمی‌کند. در شرایطی که فضای کامنت‌ها خشن و تفرقه‌برانگیز است، بهترین راه برای ایجاد موج حمایت، شخصی‌سازی روایت و استفاده از تصویر ذهنی مشترک است. به جای حمله لفظی، می‌توان نوشت: «خواهر من داره تو ترکیه درس می‌خونه. دیشب زنگ زد که می‌ترسه دیگه نتونه برگرده ایران برای دیدن مادرمون که شیمی‌درمانی میره. این چیزیه که شما تو آمار ویزا نمی‌بینید». چنین کامنتی به جای ورود به میدان قدرت، میدان احساس را فعال می‌کند؛ جایی که ترول‌ها کمتر قدرت نفوذ دارند و مخاطب خاکستری سریع‌تر واکنش حمایتی نشان می‌دهد. در پاسخ به حمله‌های مستقیم یا طعنه‌های سیاسی، ورود با لحن قاطع اما خالی از توهین، می‌تواند هم شأن گفت‌وگو را حفظ کند و هم حمایت مخاطبان ناظر را جلب کند. این سبک کامنت، حمله را بی‌اثر و فضا را به نفع خودی‌ها بازتعریف می‌کند. در فضای خصمانه باید رویکرد سایر کامنت‌ها را چک کرد؛ در صورتی که کامنت‌های مخالف اما کم‌فروغی وجود دارند باید استدلال و قدرت عاطفی آن کامنت را تقویت کرد و از تکرار به عینه همان کامنت‌های قبلی خودداری کرد. بنابراین به جای تکرار کامنت‌های ضعیف، می‌توان با ارجاعی کوتاه به آن‌ها، پشتیبانی محکم‌تر و کامل‌تری نوشت. مثلاً: «کامنت فلانی در مورد سانسور صحنه پایانی فیلم رو کاملاً درک می‌کنم. منم وقتی اون صحنه رو دیدم، برام حس پایان از بین رفت. انگار کسی آخر حرفمو وسط راه قطع کرده باشه». این کامنت هوشمندانه، کامنت اولیه را نجات می‌دهد، با روایت شخصی تقویتش می‌کند و بدون تکرار لفظی، میدان معنا را گسترش می‌دهد. در مواردی که کامنت‌ها به سمت جدال ایدئولوژیک کشیده می‌شوند، گاهی بازتعریف چارچوب (Reframing) گفتگو به نفع معناهای انسانی یا اخلاقی، بهتر از ورود به موضع‌گیری مستقیم است: «بحث سر این‌که کی اول شلیک کرد نیست؛ بحث سر اینه که چرا دنیا هنوز نمی‌فهمه ترس یه مادر زیر بمبارون، مرز نمی‌شناسه». با این تکنیک، کامنت‌گذار میدان بازی را تغییر می‌دهد و زمینه ترول‌ها را تضعیف می‌کند. در مواردی می‌توان کامنتی را طراحی کرد که به جای تکرار شعار، به کنش دعوت می‌کند و موجب تبدیل فضا از تخریب به مشارکت می‌شود.

برای مثال: «اگه از دیدن این تصاویر ناراحت شدین، یه بار گزارش مستند فلان موسسه درباره تغییر کاربری جنگل‌های هیرکانی رو ببینید. بدون اطلاع عمومی، این اتفاقاً خیلی راحت‌تر تکرار میشن.» در این کامنت، دعوت به اقدام واقعی است، نه شعار. مخاطب را وارد مسیر مشارکت معنادار می‌کند و فضا را از سطح احساس خام به سطح عمل آگاهانه می‌برد. بنابراین هم فعالانه است، هم درگیرکننده و هم فرصت واکنش‌های ترولی را کم می‌کند.

۳) کامنت‌گذاری برای پست با فضای کامنت همسو

حتی در پست‌هایی که هم فضای پست و هم فضای کامنت یا صرفاً فضای کامنت، همسو با ایدئولوژی کامنت‌گذار است، نباید تنها به گذاشتن ایموجی و جملات کوتاه کلیشه‌ای اکتفا کرد. چنین فضاهایی می‌تواند به عنوان اتمسفری برای تثبیت نگرشی افراد همسو عمل کند و ارائه اطلاعات تکمیلی مرتبط با پست، مطرح کردن تجربیات شخصی با جزئیات خوب، طنز باکیفیت برای تمسخر درون‌گفتمانی افراد غیرهمسو همگی انواع کامنتی هستند که برای افزایش ارزش افزوده این محیط‌ها برای کاربر مفید هستند و باعث ارتقای گردش پست شده و احتمال ورود به اکسپلور را نیز تقویت می‌کند. کامنت‌های متنوع با تجربیات و لحن‌های مختلف اتمسفر آنلاین انقلابی را از حالت یک توده طوطی‌وار به یک محیط پویا و متکثر تبدیل می‌کند که سایر افراد را نیز به مشارکت ترغیب می‌کند. حتی جملاتی مانند ابراز ارادت به یک شخصیت انقلابی نیز می‌تواند به جای یک جمله کوتاه در قالب یک خاطره یا بیان طولانی و جزئی از حس خود انجام شود تا علاقه سایر افراد به آن فرد را نیز تعمیق کند. در مواردی که محتوای پست اشاره‌ای تلویحی یا غیرمستقیم به یک رویداد، چهره یا مفهوم دارد، یک کامنت دقیق که اطلاعات تکمیلی روشن و کوتاه ارائه دهد، می‌تواند درک عمومی مخاطبان را بالا ببرد. مثلاً اگر پست درباره یک جمله از یک شهید باشد، کامنتی مثل: «این جمله از وصیت‌نامه شهید رضویه که وقتی در عملیات والفجر تنها موند، اینو نوشت.» نه تنها ارزش روایی پست را بالا می‌برد، بلکه باعث گسترش گفت‌وگوی پیرامونی در فضای همسو می‌شود. گاهی بهترین کامنت موافق، کامنتی است که فضا را از «تحسین» به «کنش» منتقل کند. مثلاً: «هر کی اینجا یه صلوات بفرسته به نیت شهدای این عملیات، ببینیم چند نفریم...» این نوع کامنت‌ها ضمن افزایش تعامل، مشارکت خاموش را به مشارکت فعال تبدیل می‌کنند.

۴) کامنت مخالف در پاسخ کامنت محبوب

در صورت پاسخگویی به یک کامنت محبوب با موضع مخالف باید به دقت کامنتی نوشت که واجد نوعی از استدلال، طنز قوی، تجربه شخصی در ضدیت با محتوای کامنت باشد و بتواند از سایر تماشاچیان صحنه که ممکن است ناراضی باشند اما کامنت نگذاشته باشند یار بگیرد و آنان را همراه کند. پاسخگویی به این سبک کامنت‌ها با جملات کوتاه یا کلیشه و ناسزا بر ضد خود عمل می‌کند. گاهی به‌جای بیان مستقیم مخالفت، می‌توان با یک پرسش هدفمند و خلع‌کننده فضا را به نفع خود تغییر داد. مثلاً به‌جای نوشتن «این حرفت اشتباهه»، بپرسید: «اگر اینطوره، پس چرا فلان اتفاق افتاده؟» این تکنیک باعث می‌شود هم از نظر احساسی در موقعیت پایین‌تر ظاهر نشوید، هم طرف مقابل را به دفاع وادار کنید، و هم تماشاچیان بی‌طرف را به فکر فرو ببرید. در مواجهه با کامنت‌های محبوبی که جنبه هیجانی دارند، پاسخ مستقیم ممکن است به زدگی منجر شود. بهتر است با یک کنایه هوشمندانه، اما مؤدب، نتیجه یا برداشتی از نظر مخالف را منعکس کرد: «پس یعنی اگر همه با فحش نظرشون رو بگن حق با اوناست؟» در مدیریت لحن و زبان نیز می‌توان به‌جای نوشتن کامنت از زبان خود، آن را به شکل جمعی و با ادبیات نمایندگی نوشت: «ما هم با احترام نظرت رو خوندیم، اما خیلی‌ها مثل من معتقدن که...» این تکنیک باعث می‌شود مخاطب حس کند با یک صدا طرف نیست، بلکه با طیفی از افراد مواجه است. به صورت کلی در پاسخ کامنت‌های مخالف، باید سایر کامنت‌های پست را مطالعه کرد و در صورت مشاهده تماشاچیان همسو با نظر کامنت‌گذار، اقدام به گذاشتن یک کامنت قوی کرد که واجد نظرات آن افراد نیز باشد و آن‌ها را نمایندگی کند.