



Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара  
«Самарская муниципальная информационно-библиотечная система»

Основы работы в социальных сетях.  
«Работа с аудиторией: взаимодействие и обратная связь»  
Негативные комментарии

Спикер: Оберт Любовь Александровна,  
заведующий отделом развития

Самара, 2025

## Негативные комментарии



Негатив есть всегда, но хуже, когда к вашему контенту равнодушны

- **Не оставляйте негатив без внимания**

Причины негатива могут быть разными, но если ничего не делать и надеяться, что он сам сойдет на нет, ситуация станет только хуже. Поэтому важно реагировать: правильно и с умом.



# Реакция на негативные комментарии:



**Троллинг** — форма социальной провокации или издевательства в сетевом общении. Подкалывание, провоцирование на конфликт без причины

**Хейтер** — это пользователь, который активно выражает свою ненависть к компании или продукту, пишет негативные комментарии и посты.

# Валидация

**Валидация** это способ принимать свои чувства или чувства окружающих. Валидация – не значит согласие или одобрение. Валидация – это признание и принятие мыслей, эмоций, чувств и поступков как понятных.

**Валидировать эмоции** – признать право собеседника на чувства, даже если с вашей точки зрения он не прав.

## Принципы валидации эмоции:

1. Определить эмоцию собеседника
2. Признаете эту эмоцию в разговоре

## Примеры:

- «Он правда так и сказал? Я бы тоже разозлилась!»
- «Это так грустно»
- «Я понимаю ваши чувства. Я была в схожей ситуации и мне пришлось нелегко»

**! Не осуждайте, и не разделяйте эмоции на плохие или хорошие**

## Примеры:

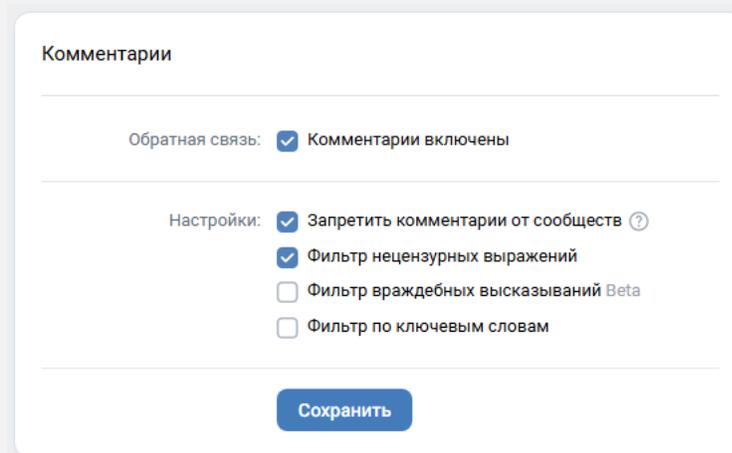
- «Не волнуйся»
- «Не злись»
- «Успокойся»
- «Это ерунда»
- «Перестань жаловаться. Тяжело не тебе одному»

# Агрессия

**Активная агрессия** — человек прямо говорит, чем недоволен.

**Что делать:** признать чувства человека, подождать, пока он успокоится, и помочь ему решить проблему в личке.

В группе можно настроить комментарии:



Комментарии

---

Обратная связь:  Комментарии включены

---

Настройки:  Запретить комментарии от сообществ ?  
 Фильтр нецензурных выражений  
 Фильтр враждебных высказываний Beta  
 Фильтр по ключевым словам

---

[Сохранить](#)

**Пассивная агрессия** — человек высказывает скрытую критику. Например, «Меня все устраивает, но...»

**Что делать:** озвучить ваше предположение и задать уточняющий вопрос. Например, «Мне показалось, что вы расстроены тем, что.... Я права?»

Если человек не идет на контакт, диалог нужно завершить.

## Пример 1

### **Ирина**

Ну так-то хорошая школа. Даже тот факт, что всё время собирают деньги на шторы, особо не портит впечатление. Хотя штор новых я особенно не видела.

Определите категорию комментария (для негативного комментария укажите тип агрессии). Ответьте на комментарий

## Ответ на пример 1

### **Ирина**

Ну так-то хорошая школа. Даже тот факт, что всё время собирают деньги на шторы, особо не портит впечатление. Хотя штор новых я особенно не видела.

Определите категорию комментария (для негативного комментария укажите тип агрессии). Ответьте на комментарий

Негативный комментарий, пассивная агрессия.

Ответ:

Ирина, мне показалось, что вы расстроены тем фактом, что в школе до сих пор не повесили новые шторы, приобретенные на деньги из фонда класса. Я права?

## Пример 2

**Анна**

Мой ребенок не ест кашу (аллергия, есть справка), но в школьной столовой не предлагают замену, и ребенок идет голодным на урок. Помогите разобраться!!!!

Определите категорию комментария (для негативного комментария укажите тип агрессии). Ответьте на комментарий

## Ответ на пример 2

**Анна**

Мой ребенок не ест кашу (аллергия, есть справка), но в школьной столовой не предлагают замену, и ребенок идет голодным на урок. Помогите разобраться!!!!

Определите категорию комментария (для негативного комментария укажите тип агрессии). Ответьте на комментарий

Негативный комментарий. Активная агрессия

Ответ:

Здравствуйте, Анна! Спасибо, что написали. Благодаря вам мы проработали эту проблему и ввели дополнительные блюда для детей, имеющих заболевания, в том числе аллергические. С примерным 12-ти дневным меню завтраков и обедов вы можете ознакомиться на нашем сайте [по ссылке](#). Возникнут вопросы или предложения пишите в личные сообщения.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!