

Budowanie społeczności z komentarzami

Moim zdaniem każdy blog powinien mieć komentarze. Kochaj ich lub nienawidź, są integralną częścią blogowania. W czasach przed wybuchową popularnością mediów społecznościowych komentarze na blogu stanowiły główne źródło interakcji między blogerami a ich czytelnikami. Teraz komentarze w odpowiedzi na posty na blogu często znajdują się na stronach Facebooka, a nawet na Twitterze lub Instagramie. Komentarze pozwalają odwiedzającym Twojego bloga zadawać Ci pytania, dzielić się swoją opinią na temat Twojego posta, proponować kolejny temat bloga, a nawet zostawiać notatkę, aby się przywitać. Ta osobista więź z autorem bloga jest nadal częścią tego, co czyni blogi wyjątkowymi. Niestety, choć rozmowy z komentarzami mogą być interesujące i prowokujące do myślenia, nie są one pozbawione wyzwań. Spam w komentarzach i negatywne komentarze mogą zabrać radość z blogowania i sprawić, że zarządzanie komentarzami na blogu będzie uciążliwe. To, jak radzisz sobie ze społecznością blogową, określa poziom stresu i sukcesu. W tym rozdziale opowiem o tym, jak możesz ustawić własne reguły komentarzy i monitorować swoją społeczność. Daję Ci również wskazówki, jak sprawić, by Twój blog był pozytywnym miejscem do rozmów, a także przedstawiam strategię radzenia sobie ze spamerami i negatywnością.

Uzyskiwanie interakcji z komentarzami

Komentarze są ważną częścią bloga. Kiedy bloger decyduje się, z wyboru lub konieczności, wyłączyć komentowanie, hamuje niektóre z tego, co czyni blogowanie tak dynamicznym, ekscytującym medium: interakcję między blogerem a czytelnikami. Ale nie tylko bloger traci, gdy usuwa komentarze: wielu czytelników bloga lubi komentarze pozostawione przez innych i często tworzy silne poczucie wspólnoty dla innych odwiedzających, nawet wchodząc w interakcję ze sobą w ramach komentarzy. Blogowanie jest i miejmy nadzieję, że zawsze będzie dotyczyło społeczności. Piszesz szczególnie drażliwy post lub po prostu doświadczasz napływu negatywnych komentarzy pod jednym wpisem na blogu? Większość programów blogowych umożliwia wyłączanie sekcji dyskusji lub komentarzy przez post. Czuć się bezpiecznie, utrzymując otwarte komentarze w pozostałej części bloga, jednocześnie ryzykując pisaniem, bez obaw o negatywną opinię, tylko w jednym poście. Sugeruję jednak, aby poinformować czytelników z góry, że komentarze zostały wyłączone dla tego jednego postu. Pamiętaj: Twój blog, Twoje zasady. Dla niektórych blogerów główny problem z komentarzami jest często związany z czasem. Popularny bloger może otrzymać setki komentarzy do jednego posta na blogu, a ich przeczytanie i udzielenie odpowiedzi zajmuje trochę czasu, a tym bardziej usunięcie wszelkich nieodpowiednich komentarzy. Spam może również skłonić blogera do ograniczenia komentarzy. Podobnie jak w przypadku poczty e-mail, spamery odkryli, że mogą wrzucać niechciane wiadomości komercyjne (ktoś potrzebuje dofinansowania?) do komentarzy na blogu, korzystając z formularzy profilu użytkownika, aby upuścić spamujące linki. Nawet w przypadku najlepszego oprogramowania do blogowania niektóre wiadomości spamowe mogą nadal trafiać na bloga, co wymaga przechwycenia i usunięcia przez blogera. Mimo to zdecydowana większość blogów pozwala na komentarze, a te blogi czerpią ogromne korzyści z interakcji i zabawy, jakie mogą generować komentarze. Na blogu takim jak The Bloggess (www.thebloggess.com) czytelnicy lubią kontaktować się z autorką Jenny Lawson i sobą nawzajem. Jenny wykorzystała nawet sekcję komentarzy w jednym poście, aby zorganizować wydarzenie „Daj książkę, weź książkę”, którą nazwała Booksgiving. To świetne wykorzystanie komentarzy!

BLOGI Z AKTYWNYMI SPOŁECZNOŚCIAMI KOMENTUJĄCYMI

Eksperymentując z komentarzami, zobacz, jak witryny z żywymi, aktywnymi społecznościami radzą sobie z atakiem opinii i dyskusji. Następujące popularne blogi zgromadziły zaangażowaną i głośną publiczność, którą możesz zbadać:

- Scary Mommy (www.scarymommy.com): Ten blog, który rozpoczął się jako osobisty internetowy dziennik mamy Jill Smokler, przekształcił się w wspólnotowy konfesjonał dla innych rodziców, którzy czasami szokująco otwarcie mówią o swoim niedoskonałym rodzicielstwie. Zamiast zezwalać na komentarze do poszczególnych postów, czytelnicy Scary Mommy mogą dzielić się swoimi przemyśleniami na specjalnej stronie o nazwie Confessional, gdzie inni czytelnicy mogą zaoferować kciuk w górę, a nawet „ja też!” w odpowiedzi.
- Southwest Community (www.southwestaircommunity.com): Ludzie ze wszystkich szczebli organizacji Southwest Airlines publikują na swoim blogu i forum, które poruszają takie tematy, jak nowe procedury wejścia na pokład, zasady ubioru i oferty żywnościowe. Sądząc po setkach komentarzy pod niektórymi postami, Southwest otrzymuje wiele opinii od swoich klientów na temat doświadczeń z linią lotniczą.
- Truthdig (www.truthdig.com): Ta witryna z wiadomościami zdobyła wiele nagród Webby Awards dla najlepszego bloga politycznego zarówno w kategoriach Jurie, jak i People's Choice. Witryna łączy komentarze na temat bieżących problemów politycznych z recenzjami książek, podcastami i wywiadami, a także otrzymuje mnóstwo informacji zwrotnych od fanów i krytyków

Zaangażować się

Jeśli chcesz porozmawiać z czytelnikami, musisz zezwolić na komentarze na swoim blogu, niezależnie od tego, czy kontaktujesz się z rodzicami, czy z klientami. Tylko dlatego, że Twoje posty na blogu mają formularz komentarzy, niekoniecznie oznacza to, że ludzie po prostu wskakują i zaczynają komentować. Musisz dostosować swoje posty, aby wywołać dialog i opinie, być może nawet posuwając się do poproszenia o konkretne odpowiedzi. Jeśli obszary komentarzy na Twoim blogu są trochę puste, poproś znajomych o pomoc, czytając i komentując przez kilka tygodni. Komentarze mają tendencję do generowania większej liczby komentarzy, jeśli uda ci się potoczyć piłkę. Oczywiście problem może leżeć w treści lub podejściu, więc nie bój się eksperymentować z tematem lub stylem, aby uzyskać lepsze wyniki z formularzy komentarzy. Oczywiście budowanie społeczności czytelników na swoim blogu jest dla Ciebie ważne, jeśli planujesz dodać funkcję komentarzy do swoich postów. Oto krótka lista kontrolna porad dotyczących tworzenia komentarzy na swoim blogu:

»» Ułatw czytelnikom komentowanie. Czasami czytelnicy mają trudności ze znalezieniem obszaru komentarzy na blogu. Upewnij się, że projekt Twojego bloga nie tylko zapewnia dobrze widoczny obszar na istniejące komentarze, ale także wyraźnie prowadzi czytelników do tego obszaru, aby mogli przesyłać nowe komentarze. Rozważ wybór formatu, który prosi o nowe komentarze u góry sekcji Komentarze, zamiast wymagać od czytelników przewijania wszystkich istniejących komentarzy przed udzieleniem odpowiedzi.

»» Zadawaj pytania swoim czytelnikom. Zachęć czytelników do udziału, prosząc o poradę, szukając informacji, prosząc ich o zasugerowanie powiązanego elementu (takiego jak przepis) lub odpowiadając na pytanie, które stawiasz na końcu posta. Prosta czynność proszenia może zdziałać cuda w przypadku komentarzy. Poproś odwiedzających o opowiadanie historii, odpowiadanie na pytania lub udzielanie porad. Na przykład, jeśli blogujesz o frustrujących podróżach, możesz poprosić czytelników o wskazówki na przyszłość. Lub, jeśli szukasz nowej torby na laptopa, poproś czytelników, aby polecali torby, które im się podobają. Na rozpoczęcie rozmowy najlepiej sprawdzają się pytania szczegółowe, a nie ogólne.

»» Poproś o tematy lub pomysły. Prośba o pomysły dotyczące tematów bloga może wygenerować niesamowitą odpowiedź. Możesz również zaprosić czytelników do wysyłania postów na blogu, które napiszą, które mogą przynieść korzyści społeczności Twojej witryny. (Jeśli wysyłasz to zaproszenie,

upewnij się, że jasno wiesz, kto jest właścicielem praw autorskich! Jako wydawca treści, prawdopodobnie chcesz, aby blogerzy gościnni przypisywali Ci prawa autorskie). Słowo przestrogi dotyczące zezwalania na posty gości: Opublikuj jasne zasady dotyczące postów gości w swojej witrynie i przygotuj się na to, że reklamodawcy spróbują skorzystać z Twojej hojności, prosząc Cię o bezpłatne publikowanie treści promocyjnych. Zezwalanie na posty gości może stworzyć śliską ścieżkę do blogowania.

»» Blog o powracających tematach i motywach. Czytelnicy uwielbiają czuć się częścią społeczności bloga, a jednym z łatwych sposobów na to jest ustalenie powtarzających się tematów i motywów bloga, na które mogą liczyć z tygodnia na tydzień lub z miesiąca na miesiąc. Na przykład, jeśli piszesz na blogu o gotowaniu lub odżywianiu, możesz spróbować cotygodniowego postu bezmięsnego w poniedziałek. Twoi czytelnicy będą co tydzień oczekiwać pomysłów na przepisy na dania bezmięsne i będą bardziej skłonni do zadawania pytań i sugestii.

»» Komunikuj się ze swoimi czytelnikami. Upewnij się, że aktywnie rozmawiasz z czytelnikami, odpowiadając na komentarze, które zostawiają na Twoim blogu. Jeśli korzystasz z funkcji moderowania komentarzy, staraj się nie zostawiać komentarzy oczekujących na zbyt wiele dni.

»» Blog o aktualnych lub kontrowersyjnych tematach. Czytelnicy mają tendencję do wyrażania opinii na temat bieżących wydarzeń lub polaryzujących tematy. Blogowanie o tych tematach zwiększa prawdopodobieństwo, że Twoi czytelnicy będą mieli coś do powiedzenia.

Zaangażuj się także w społeczność blogerów. Odwiedzaj inne blogi i korzystaj z ich systemów komentarzy, aby nawiązać kontakt z ich czytelnikami. W zamian, jeśli jesteś wystarczająco aktywny w swoich komentarzach, ci czytelnicy również Cię odwiedzają. Pamiętaj, aby zawsze szczerze komentować odwiedzając inne blogi z nadzieją na budowanie czytelnictwa. Przekazywanie z bloga na bloga zostawianie komentarzy z linkami do Twojej witryny jest uważane za spam i może nie tylko spowodować wyrzucenie Twoich komentarzy do kosza, ale także stworzyć negatywną reputację dla Ciebie i Twojego bloga

Włączanie komentarzy

Większość nowoczesnych programów blogowych, niezależnie od tego, czy jest hostowana, czy zainstalowana na Twoim własnym serwerze internetowym (patrz Rozdział 3), ma narzędzia, które pozwalają odwiedzającym komentować i narzędzia, które pozwalają Ci obsługiwać otrzymane komentarze. Sprawdź swoją dokumentację, aby dowiedzieć się, jakie funkcje oferuje oprogramowanie, z którego korzystasz – i nie zapominaj, że możesz dostosować sposób, w jaki narzędzia do komentowania są skonfigurowane, aby lepiej odpowiadały Twoim preferencjom i odbiorcom. Jeśli korzystasz z oprogramowania do blogowania, które nie zezwala na komentarze i nie chcesz zmieniać oprogramowania, mogą być dostępne rozwiązania do komentarzy innych firm. W rzeczywistości wielu blogerów, którzy używają najlepszego oprogramowania do blogowania, decyduje się na użycie innego narzędzia do komentarzy, ponieważ chcą określonej funkcjonalności lub projektu. Jednym z takich narzędzi jest DISQUS (www.disqus.com), który oferuje naprawdę imponujący zakres opcji funkcjonalnych – a ponadto jest bezpłatny! Możesz go użyć do

»» Zezwól odwiedzającym na logowanie się przez media społecznościowe.

»» Pozwól odwiedzającym oceniać komentarze na stronie lub bezpośrednio odpowiadać na komentarz.

»» Pozwól odwiedzającym oznaczać komentarze jako nieodpowiednie lub spam.

»» Posortuj komentarze według daty lub popularności.

»» Moderuj komentarze, aby usuwać, edytować i odfiltrowywać niechciane treści.

DISQUS od wielu lat jest jednym z najpopularniejszych narzędzi do komentowania i stale aktualizuje swoją użyteczność, w tym jest przyjazny dla urządzeń mobilnych, umożliwiając właścicielom blogów odpowiadanie na komentarze za pośrednictwem poczty e-mail i nie wymagając logowania przed umożliwieniem czytelnikom komentowania. Jeśli wypróbujesz bezpłatną wersję DISQUS i stwierdzisz, że wolisz dostęp do dodatkowych funkcji, DISQUS oferuje również wersje płatne. Inną popularną i bezpłatną wtyczką do komentowania jest Livefyre (www.livefyre.com). Livefyre zawiera wiele unikalnych i pomocnych funkcji, w tym

»» Jednocześnie publikuj komentarze na blogu na Facebooku i/lub Twitterze.

»» Zezwól czytelnikom na oznaczanie innych komentujących we własnych komentarzach.

»» Pozwól czytelnikom polubić komentarze pozostawione przez innych czytelników, a nawet subskrybować określone wątki komentarzy.

»» użytkownikom na oznaczanie wątpliwych komentarzy.

Trzecia popularna wtyczka do komentarzy nazywa się IntenseDebate (www.intensedebate.com). To bezpłatne narzędzie zapewnia następujące funkcje:

»» Umożliwia blogerom wyświetlanie statystyk komentarzy.

»» Umożliwia blogerom dodawanie dodatkowych treści do sekcji komentarzy, w tym filmów z YouTube i ankiet PollDaddy.

»» Pozwól czytelnikom zgłaszać nieodpowiednie komentarze.

»» Zawiera system umożliwiający komentatorom zdobywanie punktów reputacji na podstawie wcześniejszych komentarzy.

Dwie inne popularne wtyczki do komentarzy to Commentluv i Facebook Comments. Obie wtyczki są dostępne w wersji darmowej. Commentluv jest popularny wśród czytelników, ponieważ pozwala im zamieszczać linki do ich najnowszych postów na blogu, zachęcając ich do pozostawienia komentarza w celu zwiększenia ruchu na własnych blogach. Komentarze na Facebooku wymagają od czytelników połączenia się ze swoimi kontami na Facebooku w celu pozostawienia komentarza, a każdy komentarz pojawi się nie tylko na Twoim blogu, ale także na osi czasu komentującego na Facebooku. Chociaż ta wtyczka naraża Twój blog na nowych czytelników za pośrednictwem profili czytelników na Facebooku, może być uciążliwa, a nawet zaporowa dla niektórych czytelników, którzy nie chcą dzielić się swoimi nawykami czytania bloga ze swoją społecznością na Facebooku. Jeśli zdecydujesz się na korzystanie z komentarzy na Facebooku, rozważ zaoferowanie czytelnikom alternatywnej metody komentowania.

Zarządzanie komentarzami

Jeśli wszystko pójdzie dobrze i czytelnicy zaczną dodawać komentarze do twoich postów (sukces!), będziesz musiał zaplanować czas na zarządzanie tymi komentarzami i odpowiadanie na nie. Chociaż wierzę, że wynikający z tego dialog społecznościowy sprawia, że ten wysiłek jest opłacalny, nie mogę zaprzeczyć, że zarządzanie komentarzami wymaga prawdziwej pracy i czasu. W następnych sekcjach omówię sposoby konfigurowania bloga na komentarze, zapobiegania możliwym problemom i radzenia sobie z problemami, jeśli się pojawią.

Ustanowienie wytycznych dla społeczności

Potrzebujesz komentarzy, ale chcesz mieć odpowiednie komentarze dla swojej witryny. Najlepiej byłoby, gdyby Twoi odwiedzający dostarczali interesujących informacji na temat, które zachęcają do rozmowy z innymi czytelnikami. Oczywiście nie żyjemy w idealnym świecie, więc ustalenie pewnych wytycznych dla społeczności dotyczących uczestnictwa w Twojej witrynie może pomóc wyjaśnić czytelnikom Twoje oczekiwania. Spraw, aby te wskazówki były proste i jasne. Twoje zasady mogą wykluczać wszystko, co chcesz. Wspólne zasady bloga zakazują komentarzy, które zawierają

- »» Mowa rasistowska lub bigoteryjna
- »» Treści o charakterze jednoznacznie seksualnym
- »» Dyskusje lub opisy aktów przemocy lub przestępstwa
- »» Nielicencjonowane materiały chronione prawem autorskim
- »» Groźby, nękanie lub naruszenie prywatności osobistej

Musisz egzekwować te zasady, ale samo ich wprowadzenie może w ogóle zniechęcić osoby sprawiające kłopoty do publikowania, szczególnie jeśli jesteś skrupulatny w szybkim egzekwowaniu swoich wytycznych. Chociaż niektórzy blogerzy atakują pisanie bez żadnych ograniczeń, inni wolą zachować ocenę PG. Możesz poprosić czytelników o przestrzeganie Twoich osobistych wskazówek podczas dodawania postów z komentarzami! Oprogramowanie do blogowania, z którego korzystasz, może również mieć zestaw standardów, których zarówno Ty, jak i Twoi goście musicie przestrzegać. Na przykład Wordpress.com (<https://wordpress.com>), hostowane rozwiązanie do blogowania, nakłada odpowiedzialność za treści znalezione w komentarzach do blogera. Każda hostowana usługa blogowania ma swój własny zestaw reguł, o których powinieneś wiedzieć. Nie daj się złapać na łamaniu zasad! Z biegiem czasu może być konieczne dostosowanie wszelkich tworzonych wytycznych, zwłaszcza gdy Twój blog zyskuje na popularności lub zmienia swój cel. Pamiętaj, aby od czasu do czasu ustawić czas na przeglądanie własnych wytycznych i wprowadzanie zmian. Możesz włączyć odwiedzających do opracowywania wytycznych dla społeczności, sprawdzając z czytelnikami, co robisz, aby ich chronić. Pokochają cię za to. Autor strony bardzo jasno wyjaśnia swoim czytelnikom, że chociaż debata jest mile widziana, wymagany jest szacunek. Wyraża również swoje prawo do usunięcia komentarzy w dowolnym momencie. Pamiętaj, Twój blog należy do Ciebie! Jeśli komentarz sprawia, że czujesz się niekomfortowo, nie musisz pozwalać, aby pozostał w Twojej witrynie. Podobnie jak Jason z Pistol Packin' Dad, Amy z Selfish Mom wyjaśnia swoim czytelnikom, że ich komentarze są mile widziane, ale ma ostatnie słowo w sprawie tego, co pozostaje na jej stronie. Jak stwierdza w swojej polityce: „Graj ładnie, bo inaczej”. Możesz przeczytać całą jej politykę komentarzy na <http://selfishmom.com/full-disclosure>. Jeśli myślisz o napisaniu polityki komentarzy na blogu, spójrz na to, co zrobili inni blogerzy. Szybkie wyszukiwanie w Google zasad dotyczących komentarzy na blogach pozwala znaleźć dobrze opracowane zasady, które mogą dać Ci pomysły. Pamiętaj, że w każdej chwili możesz dodać zasady dotyczące komentarzy na blogu i w razie potrzeby zmienić je.

Edycja komentarzy

Czasami czytelnik zamieszcza uzasadniony komentarz, który trzeba w jakiś sposób zmienić. Na przykład możesz chcieć usunąć wulgaryzmy z innych uzasadnionych komentarzy lub edytować długi link internetowy, który psuje układ strony. Niezależnie od sytuacji, delikatnie edytuj komentarze czytelnika. Niektórzy czytelnicy mogą źle reagować na edytowanie swoich słów i oczywiście ostatnią rzeczą, jaką zamierzasz, jest obrazić czytelnika, wskazując na problemy ortograficzne lub gramatyczne. Zachowaj delikatną rękę, ale pamiętaj, że komentarz na twoim blogu jest tak samo częścią konwersacyjnego dawania i brania, jak oryginalne posty na blogu. Nie tylko to, ale jesteś również odpowiedzialny za

słowa na swoim blogu i możesz czuć, że masz obowiązek usunąć nienawistny lub obraźliwy język, zwłaszcza jeśli młodzi widzowie czytają Twojego bloga. Twój blog to twoja domena, twoje królestwo i twoje miejsce na świecie, więc twoje słowo jest ostateczne.

Usuwanie komentarzy

Niestety, nie wszystkie komentarze na Twoim blogu są przyjemne do czytania, a nawet powinny pozostać na Twoim blogu. Jeśli chodzi o to, to Ty kontrolujesz, które komentarze pojawiają się na Twoim blogu, czy zachowujesz nowe komentarze z umiarem przed publikacją, czy usuwasz opublikowane komentarze po fakcie. Musisz moderować komentarze, ponieważ sporo komentarzy na Twoim blogu prawdopodobnie będzie pochodzić od spamerów i nie wniesie nic do rozmowy. Ale czasami może być konieczne usunięcie komentarzy na temat od prawdziwych ludzi. Pomimo potencjalnej krytyki ze strony czytelników, każdy bloger musi dokonać wyboru, jakie komentarze usunąć. Blogerzy decydują się na usuwanie komentarzy z kilku powodów:

»» Komentarze są nie na temat dla posta, do którego są dołączone (częsty problem z komentarzami spamowymi).

»» Komentarze dokonują osobistych ataków na blogera lub innych czytelników. Na przykład wielu blogerów stawia linię w komentarzach, które zawierają rasistowskie obelgi, wyzwiska, język nienawiści lub spekulacje na temat takich rzeczy jak orientacja seksualna. Ludzie, którzy zostawiają tego typu komentarze, są często nazywane trollami.

»» Komentarze pozostawione anonimowo lub przy użyciu fałszywego nazwiska i adresu e-mail.

»» Komentarze zawierają adres URL najwyraźniej dołączony do celów marketingowych.

»» Komentarze są zniesławiające.

»» Komentarze są nieprzyzwoite.

»» Komentarze zawierają prywatne informacje (których nie chcesz upubliczniać).

»» Komentarze zawierają materiał plagiatowy.

W terminologii blogowej troll to osoba, która publikuje nieistotne i często podburzające rzeczy w komentarzach na blogu. Trolle próbują uzyskać od ludzi reakcję emocjonalną i mogą być dość destrukcyjne. Większość blogów nie zobaczy żadnej aktywności trolli, ale jeśli staniesz się popularny, będą się pojawiać od czasu do czasu. Usuwanie komentarzy to dość osobista decyzja, na którą wpada każdy dobry bloger. W końcu chcesz, aby ludzie rozmawiali, więc musisz mieć opinie, które mogą rozpocząć dialog.

Moderowanie komentarzy

Najlepszym rozwiązaniem pozwalającym uniknąć spamu na blogu jest przeczytanie każdego komentarza pozostawionego na blogu z osobna, usuwając komentarze, które są spamem lub są nieodpowiednie. Przeglądanie komentarzy na blogu nazywa się moderowaniem. Moderowanie komentarzy na blogu może zwiększyć ilość czasu na blogowanie, ale jeśli zależy Ci na tym, aby Twój blog odniósł sukces i był użyteczny dla czytelników, jest to dobrze spędzony czas. Masz kilka opcji zarządzania czasem spędzonym na przeglądaniu list komentarzy, ale metoda, którą wybierzesz jako główną linię obrony, zależy od tego, jak rozwija się Twoja społeczność. Ty, Twoja społeczność, Twoje oprogramowanie lub kombinacja wszystkich trzech może moderować Twój blog. Niektórzy blogerzy mają na początku silne preferencje, ale możesz poeksperymentować z najlepszą konfiguracją dla swojego bloga i czytelników. Możesz zachować nowe komentarze w folderze oczekującym bez

tworzenia stałego rejestru nieszkodliwych komentarzy od zaufanych czytelników. Wielu blogerów decyduje się na wymaganie zatwierdzenia komentarza za pierwszym lub dwoma skomentowanymi przez czytelnika komentarzami, aby później wszystkie przyszłe komentarze z tego adresu e-mail pojawiały się natychmiast. Jeśli Twoja witryna stanie się popularną lokalizacją do dyskusji online, poeksperymentuj z tymi metodami, aby znaleźć taką, która odpowiada Tobie i Twoim czytelnikom, jednocześnie pozwalając Ci zachować wystarczająco dużo czasu w swoim harmonogramie na pisanie nowych postów na blogu! Niektóre blogi mają społeczności, które szybko się budują, podczas gdy inne zajmują więcej czasu. Być może będziesz musiał od czasu do czasu zmienić metody zapobiegania spamowi, aby skorzystać z chęci pomocy społeczności.

Rozpoznawanie komentarzy spamowych

Spam! Jest wszędzie, czai się w Twojej skrzynce odbiorczej i czeka, by rzucić się na nieoczekiwane kliknięcie. Wisi również na Twoim blogu, chowając się w komentarzach - możesz nigdy przed tym nie uciec! Na szczęście możesz spowolnić strumień wiadomości spamowych, a nawet zablokować większość z nich przed pojawianiem się na swoim blogu. Gdy po raz pierwszy zobaczysz komentarz spamowy na swoim blogu, możesz go nie rozpoznać. Dawno temu można było łatwo znaleźć posty spamowe na blogach: składały się z niezrozumiałego tekstu, nieodpowiednich obrazów i linków do stron pornograficznych. Jednak blogi ewoluowały, podobnie jak spamerzy, a dzisiejsze komentarze dotyczące spamu mogą wyglądać jak szczery komplement po prośby o dodatkowe informacje. Ty - Twój mózg i oczy - chronisz swojego bloga przed światem zewnętrznym. Jeśli coś wydaje Ci się podejrzane, sprawdź to, aby chronić siebie, swoich czytelników i pozycję w wyszukiwarkach. Ponieważ jesteś pierwszą linią obrony, musisz wyczuć komentarze, które są legalnie publikowane w Twojej witrynie. Poświęć trochę czasu, aby zobaczyć, co lubi Twoja społeczność. Jeśli Twoja społeczność blogowa potrzebuje czasu na rozwój, zapuszczaj się na inne blogi i zobacz, co mówią ludzie:

* Spójrz na prawdziwe komentarze i zobacz, jak są napisane.

* Zaangażuj się i dodaj swój własny komentarz do innych blogów. Im większe masz doświadczenie w publikowaniu komentarzy, tym lepiej możesz zidentyfikować spam w swojej witrynie.

Kiedy poświęcisz trochę czasu na przeczytanie prawdziwych komentarzy, możesz łatwiej wykryć spam. Spamerzy często znajdują Twojego bloga za pośrednictwem wyszukiwarek. Zamiast zostawiać komentarze pod Twoimi najnowszymi treściami, częściej trafiają na popularny post z przeszłości. Widzisz nowy komentarz do starego posta? To Twoja pierwsza wskazówka, że może pochodzić od spamera! Spam ma określone style. Spamerzy próbują wkraść się do Twojej witryny, wyglądając, jakby zawierały osobiste lub ogólnie nieszkodliwe treści. Czasami nie można odróżnić wiarygodnego komentarza, który ma słabą gramatykę i pisownię, od spamu, który ma podobne atrybuty. Spamerzy liczą na to zamieszanie. Sortowanie pszenicy od plew może być trudne, ale postępując zgodnie z kilkoma wskazówkami, możesz przejść przez atak spamu z jak najmniejszą frustracją. Ze sceptycyzmem przyjrzyj się następującym rodzajom komentarzy:

»» Spersonalizowane i spersonalizowane wiadomości: Prawdziwy człowiek tworzy ten rodzaj spamu, w przeciwieństwie do zautomatyzowanego fragmentu programowania. Zwykle człowiek opłacany przez firmę spamową odwiedza Twojego bloga, czyta kilka postów i kilka komentarzy, a następnie dostosowuje wiadomości, które pasują do tonu i stylu witryny. Często spamerzy kierują nawet te wiadomości do Ciebie po imieniu. Możesz łatwo przegapić te wiadomości, gdy szukasz komentarze spamowe. Jeśli link dołączony do komentarza nie jest powiązany z tematem komentarza lub tematami na Twoim blogu, komentarz jest podejrzany bez względu na to, jak może się wydawać tematyczny.

»» Ogólny komentarz lub pytania: Ogólny spam wiadomości albo prosi o zrobienie czegoś, albo robi bardzo niekonkretną uwagę. Często widzisz komentarze, takie jak

- Masz takie samo imię jak ja.
- Czy widziałeś nowy film?
- Sprawdźcie mojego bloga.
- Musisz coś dla mnie zrobić.
- Twój blog jest uszkodzony, musisz to zobaczyć.

»» Pochlebstwa: Wreszcie spamerzy używają pochlebstw. Spamerzy mogą wysyłać komentarze, takie jak „Twój blog jest świetny” lub „Podoba mi się Twój blog, kliknij, aby przeczytać mój”. Zasadniczo traktuj tego rodzaju krótkie pochwały z podejrzliwością (no chyba, że Twój blog jest naprawdę świetny, oczywiście!). Prawdziwi fani zazwyczaj szczegółowo opisują, co lubią w twoim pisaniu.

Ogólnie rzecz biorąc, komentarz spamowy zawiera łącze, zwykle do witryny ogłoszeniowej lub witryny zaprojektowanej tak, aby wyglądała jak blog. Spamerzy mają nadzieję, że Ty lub odwiedzający Twojego bloga klikniecie link, co da tym spamerom zwiększenie ruchu i potencjalnie pozwoli im pobrać opłatę na podstawie liczby odwiedzin witryny lub kliknięcia linku przez użytkowników. Przyjrzyj się uważnie komentarzom zawierającym linki. Wielu spamerów w komentarzach jest irytująco pomysłowych, szukając sposobów na ukrycie swoich wiadomości. (Niektórzy nie są - możesz łatwo rozpoznać jako spam komentarze na temat Viagry lub te, które zawierają bełkot.) Ale ogólny charakter komentarzy je zdradza. Zachowaj rozsądek, aby móc identyfikować nowe trendy i formaty w technikach spamu w komentarzach, gdy się pojawią. Techniki opisane w tym rozdziale mogą pomóc w zapobieganiu lub usuwaniu spamu, ale ludzki mózg jest nieskończenie pomysłowy, dzięki czemu spamerzy są o krok przed jakimkolwiek oprogramowaniem do rozwiązania problemu. Nie zostawiaj spamu w komentarzach na swoim blogu i pozwól swoim czytelnikom uporządkować bałagan. Spam przyciąga spam: jeśli nie usuniesz tego rodzaju komentarzy, w rzeczywistości w Twojej witrynie pojawi się więcej spamu. A kiedy Twój czytelnicy klikają linki spamowe, spamerzy zdają sobie sprawę, że nie zajmujesz się swoim blogiem, więc gromadzą się na nim. Usuń spam. Twój czytelnicy ci podziękują. Niestety spam to nie jedyny niechciany materiał do komentarzy, z którym możesz mieć do czynienia. Niektórzy z Twoich uprawnionych komentujących mogą używać języka, którego nie chcesz na swoim blogu, lub zamieszczać osobiste, obraźliwe płomienie (lub ataki) wymierzone w Ciebie lub innych czytelników. Jesteś tak samo uprawniony do usuwania tego rodzaju komentarzy, jak do usuwania spamu. W większości przypadków możesz użyć technik opisanych w poniższej sekcji, aby poradzić sobie z płomieniami i komentarzami spamu. Nie unikaj blogowania tylko ze względu na ilość spamu, który z pewnością otrzymasz. W końcu wiadomości-śmieci nie są niczym nowym. Cały czas widzisz spam w swoim e-mailu; do licha, odbierasz nawet spamowe połączenia telefoniczne na swój telefon komórkowy i nikt z nas nie porzuci naszych smartfonów, prawda?

ZROZUMIEĆ, DLACZEGO ISTNIEJE SPAM

Wiadomości-śmieci, spam e-mailowy i spam na blogach istnieją z tego samego powodu: ponieważ ktoś gdzieś na nich zarabia. Może się okazać, że trudno w to uwierzyć, jeśli spojrzysz tylko na komentarze spamowe - wiele z nich nie ma większego sensu, a tym bardziej nie wygląda jak coś, co możesz kliknąć. Ale komentarze spamowe niekoniecznie są zaprojektowane tak, aby skłonić Ciebie lub Twoich czytelników do ich kliknięcia. Spamerzy blogowi zwykle chcą po prostu podnieść profil witryny w wyszukiwarce, do której prowadzą linki w swoich komentarzach. Wyszukiwarki używają tajnych formuł do określania list wyników, które widzisz podczas wyszukiwania. Formuła działa w celu określenia i

wyświetlenia najtrafniejszych wyników — tych, które najlepiej pasują do wyszukiwanych haseł — u góry listy. Jednym ze składników tej tajnej formuły jest liczba stron internetowych, które prowadzą do witryny, a innym składnikiem są słowa użyte w tym linku. Tak więc, kiedy piszesz post na blogu o firmie, która ma produkt, który kochasz i link do firmy, tak naprawdę robisz to na dwa sposoby: pochwalisz go publicznie i dodasz mu trochę siły w wyszukiwaniu rankingi w wyszukiwarkach, co pomaga znaleźć się nieco wyżej, gdy następnym razem ktoś będzie szukał recenzowanego przez Ciebie produktu. Czy nie jesteś miły? Teraz wyobraź sobie, że dziesięciu kolejnych klientów robi to samo na swoich blogach. Firma cieszy się dużą popularnością w wyszukiwarkach dla wszystkich tych różnych linków. Spamerzy próbują oszukać ten proces, tworząc dziesiątki, a nawet setki linków z wielu różnych stron internetowych do witryny, którą próbują podnieść w rankingach wyszukiwarek. Gdy witryna pojawia się wysoko w rankingach wyszukiwarek, wiesz, co się dzieje: więcej osób odwiedza ją częściej. Ostatecznie spam w komentarzach może po prostu chcieć skłonić ludzi do odwiedzenia określonej witryny, ale prowadzi do tego dość pośrednią ścieżkę. Gdy ktoś otworzy stronę internetową, niefortunny gość może mieć szansę na zakup produktu, kliknięcie linku, podanie informacji, których nie powinien o kontaktach bankowych, lub wyświetlenie strony, na której znajdują się reklamy. I na tym spamerzy zarabiają.

Zwalczanie spamu za pomocą oprogramowania

Spam to ból. Ale zastanów się, z jaką ilością spamu naprawdę masz do czynienia: Czy otrzymujesz trzy wiadomości spamowe co kilka tygodni, czy otrzymujesz 500 na godzinę? Jeśli otrzymujesz tylko kilka z nich co miesiąc, być może nie musisz instalować żadnego oprogramowania, ponieważ możesz dość łatwo moderować kilka komentarzy dotyczących problemów. Jeśli jednak Twój blog otrzymuje codziennie dziesiątki komentarzy, walka ze spamem może zająć dużo czasu. W poniższych sekcjach omówiono niektóre z wielu dostępnych rozwiązań oprogramowania do blogów, aby uczynić to zadanie nieco szybszym i łatwiejszym.

Ochrona formularza komentarzy

Narzędzia opisane w poniższych sekcjach mają na celu utrudnić spamerom wypełnienie formularza komentarza na Twoim blogu. Te narzędzia starają się zapobiec dotarciu spamu do Twojego bloga, dzięki czemu nie musisz zajmować się jego czytaniem i usuwaniem. Narzędzia te wykonują tę pracę całkiem dobrze, ale stanowią również barierę dla osób, które chcą zostawić uzasadniony komentarz; pamiętaj, że chcesz ograniczyć spam, a nie prawdziwe komentarze! Podczas wdrażania narzędzi do walki ze spamem pamiętaj o potrzebach i możliwościach odbiorców.

CAPTCHA

CAPTCHA (skrót oznaczający coś naprawdę długiego i nudnego) to test challengerresponse, co oznacza, że jest to pytanie, na które czytelnik musi poprawnie odpowiedzieć, aby opublikować komentarz. Na blogu CAPTCHA są najczęściej implementowane w taki sposób, że ludzie mogą je wykonać, ale komputery nie. CAPTCHA w formularzu kontaktowym Zaradnej Mamusi (www.resourcefulmommy.com) wymaga, aby niedoszły komentator powielił litery i cyfry widoczne na obrazku w celu przesłania komentarza w moim formularzu kontaktowym Zaradnej Mamusi (www.resourcefulmommy.com) wymaga, aby niedoszły komentator powielił litery i cyfry widoczne na obrazku w celu przesłania komentarza. CAPTCHA zostały stworzone, aby uniemożliwić spamerom dodawanie komentarzy do blogów za pomocą automatycznych skryptów, które próbują wypełnić każdy znaleziony formularz internetowy, zwłaszcza formularze komentarzy do blogów. Jednak spamerzy są pomysłowi: niektóre skrypty do komentowania blogów potrafią teraz rozpoznawać litery i cyfry na obrazie, więc wiele witryn używających CAPTCHA zniekształca tekst, rozciągając go lub nakładając na niego losowe elementy graficzne. Wielu czytelników (i innych blogerów!) uważa bramki

CAPTCHA do komentarzy za irytujące i irytujące. Chociaż jest to świetna linia obrony przed spamem, możesz nie chcieć, aby była to Twoja pierwsza. Inne witryny używają pytań CAPTCHA, na które ludzie mogą łatwo odpowiedzieć, takich jak ciekawostki lub pytania matematyczne. Na przykład „Jakiego koloru jest czerwony balon?” Tego rodzaju CAPTCHA są zaktualizowaną wersją oryginalnych CAPTCHA i stały się dość popularnym narzędziem dla blogerów. Oprogramowanie Twojego bloga może mieć wbudowaną technologię CAPTCHA lub możesz ją dodać za pomocą wtyczki. Sprawdź dokumentację oprogramowania do swojego bloga i narzędzia pomocy technicznej, aby uzyskać sugestie dotyczące instalacji i konfiguracji systemu CAPTCHA.

Rejestracja Użytkownika

Rejestracja jest popularną opcją w większych społecznościach, zwłaszcza na forach internetowych. Społeczność prosi lub nawet wymaga, aby użytkownicy, którzy chcą zostawiać komentarze, założyli konto użytkownika. Konta te są zazwyczaj bezpłatne, ale aby zakończyć proces rejestracji, musisz podać imię i nazwisko oraz prawidłowy adres e-mail, zmniejszając w ten sposób liczbę skryptów spamowych, które mogą utworzyć konto, a tym samym publikować komentarze. Witryny wymagające rejestracji faktycznie uniemożliwiają każdemu, kto nie jest zarejestrowany, zostawianie komentarza; witryny, które po prostu proszą o rejestrację nagrody za rejestrację, rozpoznając członków lub zaznaczając komentarze zarejestrowanego użytkownika w jakiś wyróżniony sposób. Ta konfiguracja pozwala rejestrować wszystko, co dany plakat dodaje do systemu, łatwo identyfikując najczęstszych współtwórców i odwiedzających. Ponadto, jeśli ogłoszeniodawca wymknie się spod kontroli lub automatyczny system spamowy nabędzie konto i opublikuje posty przy użyciu tej nazwy użytkownika, możesz po prostu zamknąć konto i powstrzymać ogłaszającego przed ponownym publikowaniem, korzystając z tego konta. Oprogramowanie do blogów coraz częściej oferuje rejestrację, więc koniecznie sprawdź swoją dokumentację. Jeśli Twoje oprogramowanie nie oferuje rejestracji, poszukaj wtyczki, która to umożliwi.

Sprawdzanie pod kątem spamu

Oprogramowanie, które filtruje przychodzące komentarze na różne sposoby, może zapewnić ochronę przed spamerami, identyfikując i usuwając komentarze, które wyglądają jak spam. Filtry te dają blogerowi świetne narzędzia: działają przez całą dobę i nie wymagają żadnego wysiłku z Twojej strony. Ale zautomatyzowany proces nigdy nie jest tak inteligentny jak człowiek, więc czasami możesz stracić ważny komentarz, jeśli używasz systemu filtrowania. Oprogramowanie innej firmy o nazwie Automattic Akismet (patrz pasek boczny „Akismet” w dalszej części tego rozdziału) jest wyraźnym liderem, jeśli chodzi o filtrowanie spamu, chociaż wiele aplikacji do blogowania również dodało własne narzędzia wewnętrzne. Sprawdź, czy oprogramowanie Twojego bloga zawiera którąkolwiek z tych technologii, z której możesz korzystać; prawdopodobnie niektóre z nich są dostępne. Jeśli nie, sprawdź www.akismet.com, czy możesz dodać Akismet do swojego bloga. Pamiętasz popularne wtyczki do komentowania omówione wcześniej w tej części? Wielu z nich współpracuje z Akismet, aby chronić Ciebie i Twojego bloga przed spamem. Filtrowanie słów kluczowych

Filtry słów kluczowych mogą pomóc w identyfikacji spamu w komentarzach przychodzących. Ten rodzaj filtrowania jest prawdopodobnie najstarszym rodzajem ochrony komentarzy na blogu. Może to nie działać przez cały czas, ponieważ spamerzy stali się znacznie mądrzejsi od pierwszego użycia tej technologii. Filtrowanie spamu zwykle działa poprzez porównywanie przychodzących komentarzy z listami słów i/lub fraz powiązanych ze spamem. Dopasowania wskazują na spam, a filtr wyrzuca te komentarze. Filtry słów kluczowych są zazwyczaj często aktualizowane, aby nadążyć za sztuczkami używanymi przez spamerów. Niektóre z tych list zawierają adresy internetowe i inne informacje identyfikujące komputer, a także słowa kluczowe. Użytkownicy mogą również przesyłać i utrzymywać

własne listy na wypadek, gdyby zastosowana została niestandardowa pisownia lub inne metody oszukiwania systemu antyspamowego (na przykład używanie V1agry zamiast Viagry). Kilka usług na przestrzeni lat umożliwiło różnym narzędziom i platformom blogowym korzystanie z centralnej listy słów kluczowych. Listy te są utrzymywane i aktualizowane przez firmę zewnętrzną. Najpopularniejszy obecnie system antyspamowy, Akismet, należy do tej kategorii. Jednym z problemów z tego rodzaju systemem filtrów jest to, że niektórzy spamerzy zostawiają ładne wiadomości zawierające złe linki. Te wiadomości przechodzą przez filtr, ponieważ nie są obraźliwe i nie naruszają żadnej reguły, którą masz.

Czarne i białe listy

Czarna lista blogów to metoda blokowania spamu z Twojej witryny poprzez uniemożliwienie niektórym znanym systemom spamowania dostępu do Twojego systemu komentarzy lub całej witryny. Identyfikując spamerów z określonych adresów, krajów lub komputerów albo używając określonych adresów URL, możesz blokować poszczególnych spamerów, dzięki czemu Twój blog jest znacznie bezpieczniejszy. Większość oprogramowania do blogowania ma wbudowany system czarnej listy lub system, który można łatwo dodać za pomocą wtyczki lub rozwiązania innej firmy. Zapoznaj się z dokumentacją oprogramowania bloga, aby upewnić się, że rozumiesz, jak aktualizować czarną listę i jak możesz wnieść swój wkład do czarnej listy. Białe listy wykonują odwrotne działanie niż czarna lista, zezwalając w szczególności na niektórych odwiedzających lub ich typy. Biała lista to wstępnie wybrana lista użytkowników, o których wiesz, że nie będą publikować spamu na Twoim blogu. Blogerzy używają białej listy w połączeniu z czarną listą. Białe listy umożliwiają akceptowanie komentarzy użytkowników, którzy w przeszłości zostali błędnie zidentyfikowani jako spamerzy. Zasadniczo udostępniasz swój blog niektórym osobom lub sieciom komputerowym. Jeśli chcesz zagwarantować, że na przykład Twoja mama zawsze będzie mogła publikować posty na Twoim blogu – lub nawet jeśli chcesz skonfigurować go tak, aby nie musiała stosować się do CAPTCHA lub innych technik antyspamowych – dodaj ją do białej listy aby mogła publikować bezkarnie. Białe listy są rzadkie, więc jeśli Twoje oprogramowanie do blogowania nie oferuje tej funkcji, prawdopodobnie nie możesz znaleźć dobrego rozwiązania innej firmy.

Blokowanie IP

Podobnie jak w przypadku czarnych list, blokowanie adresów IP uniemożliwia niektórym adresom IP lub zakresowi sieci IP dostęp do Twojej witryny. Blokowanie IP jest prawdopodobnie najstarszą metodą ochrony blogów. Adres IP (protokół internetowy) to seria liczb, która identyfikuje sieć, komputer lub dowolne sieciowe urządzenie elektroniczne w sieci komputerowej. Urządzenia takie jak drukarki, faksy, komputery stacjonarne i laptopy oraz niektóre telefony mogą mieć własne adresy IP. Wiele rozwiązań do tworzenia blogów oferuje listy zabronionych adresów IP, które zbierają od innych użytkowników tego samego oprogramowania, którzy zidentyfikowali spamerów. Możesz automatycznie aktualizować własną listę, aby uniemożliwić spamernom publikowanie w Twojej witrynie. Potencjalny problem z blokowaniem sieci lub niektórych adresów IP polega na tym, że nadawca może połączyć się z innym adresem IP następnym razem, gdy coś opublikuje. Blokowanie za pomocą adresu IP może działać w przypadku znanych firm spamowych, ale jest wysoce zawodne, ponieważ tak wiele komputerów regularnie uzyskuje nowe adresy IP za pośrednictwem swoich dostawców usług internetowych (ISP). Blokowanie adresów IP może również dotyczyć osób, których tak naprawdę nie chcesz blokować. Na przykład, jeśli zablokujesz komputer w określonej sieci, inni, którzy korzystają z tej samej sieci, ale są bez winy, mogą w pewnym momencie użyć naruszającego adresu IP i zostać zablokowani. Wielu blogerów odrzuca banowanie IP, twierdząc, że nie ma to realnej użyteczności w dzisiejszym mobilnym świecie.

Radzenie sobie z zasięgiem na innych blogach

Niewiele możesz zrobić z negatywnymi postami na blogu lub komentarzami na swój temat na innych blogach, chociaż wielu blogerów nie spało przez całą noc, martwiąc się. (Wydaje się, że to nie pomaga.) Możesz łatwo opublikować komentarz, który odpowiada, ale możesz nie chcieć odpowiadać, gdy czujesz się zły i emocjonalny, ponieważ możesz opublikować coś, czego byś żałował. Bierzesz udział w publicznej rozmowie, a wolność słowa oznacza, że ludzie mogą otwarcie wyrażać swoje opinie o Tobie, Twoim blogu, Twoich opiniach, Twojej firmie – jak to nazwiesz. Trudno jest przyjąć negatywną krytykę, zwłaszcza gdy uważasz, że jest nieuzasadniona. Zanim wyślesz zły e-mail lub opublikujesz złośliwy komentarz, usiądź wygodnie i poświęć trochę czasu na rozważenie swoich opcji. Jeśli potrafisz być obiektywny, postaraj się dokładnie zrozumieć, co krytykuje druga osoba i czy krytyk ma rację. Oto cztery sposoby postępowania w przypadku, gdy inny bloger publikuje negatywne oświadczenie o Tobie lub Twoim blogu:

»» Wskaż negatywne relacje na swoim blogu i uzyskaj inne opinie na ten temat bez samodzielnego zajmowania stanowiska.

»» Zignoruj post i skomentuj go tylko wtedy, gdy ktoś wyraźnie poprosi o Twoją opinię.

»» Zamieszczaj pełne szacunku komentarze na danym blogu i konstruktywnie dołączaj do prowadzonej tam rozmowy.

»» Odpieraj krytykę z szacunkiem na własnym blogu.

Niezależnie od wybranej ścieżki, upewnij się, że traktujesz komentarz z szacunkiem. Możesz łatwo eskalować konflikt online, ponieważ nie musisz mieć do czynienia z ludźmi twarzą w twarz. Anonimowe uczucie, które ludzie odczuwają, gdy są w Internecie, może skłonić ich do zachowania się w sposób, w jaki nie zachowaliby się osobiście. Staraj się podążać ścieżką tak często, jak to tylko możliwe, choćby dlatego, że niez zaangażowany czytelnik jest bardziej skłonny uznać cię za rację, jeśli potraktujesz sprawę bardziej uprzejmie niż twój krytyk. W niektórych przypadkach krytyka osoby lub firmy na blogu prowadzi do konsekwencji prawnych, od naruszenia praw autorskich po zniesławienie. Jeśli uważasz, że negatywne komentarze na Twój temat w Internecie mogą wchodzić w sferę prawną, skonsultuj się z prawnikiem w sprawie najlepszego sposobu działania. Być może nie jesteś jedynym obiektem krytyki: niektórzy blogerzy wykorzystują swoje blogi do publikowania ataków na wszystkich, od osób publicznych po osoby prywatne. Inni blogerzy mogą nawet atakować Twoich czytelników i ignorować Cię. Radź sobie z tego rodzaju sytuacjami szybko i z jak największą ostrożnością. Pomyśl o sobie jako sędzieja w sytuacji, która wiąże się z osobistymi atakami jednego członka twojej publiczności na drugiego i szukaj sposobów na rozładowanie sytuacji i zapobieganie przyszłym wydarzeniom.