

# Handleiding dialoogactiviteit *Wie is de trol?*

## In gesprek over online discussies en moderatie

*Wie is de trol?* is een initiatief van verschillende organisaties<sup>1</sup> en is mogelijk gemaakt door de Nationale Wetenschapsagenda. Naast de mobiele game, gericht op scholieren, is dit dialoogpakket gemaakt voor mensen die minder digitaal vaardig zijn, zoals senioren. De dialoogactiviteit is gebaseerd op de game *Wie is de trol?*.

**Duur activiteit** 45 tot 60 minuten

**Onderwerp** Online discussies, kunstmatige intelligentie

**Doelgroep:** Volwassenen, digitaal minder geletterden

## Introductie

Het openbare debat in Nederland wordt steeds vaker online gevoerd. Bijvoorbeeld op sociale media als Facebook en Instagram, in whatsappgroepen, maar ook in reacties op online nieuwsberichten. Mensen die minder digitaal vaardig zijn, doen vaak niet mee aan dit soort online discussies, omdat ze niet weten hoe, of omdat ze de toon te negatief vinden.

In deze dialoogactiviteit van *Wie is de trol?* bespreken deelnemers wat er gebeurt als mensen online reageren op elkaar. Wanneer is een reactie 'gewoon' negatief en wanneer heb je met een 'trol' te maken? Wat valt onder 'vrijheid van meningsuiting' en wanneer gaat een reactie echt te ver? Zit dat in de inhoud van een reactie, of merk je dat door het taalgebruik? En wat kun je zelf doen om een onlinegesprek in goede banen te leiden?

Deelnemers kruipen tijdens de activiteit in de rol van moderator. Ze kijken naar reacties op online nieuwsberichten. Ze wisselen met elkaar ervaringen uit over online communicatie en ontdekken hoe verschillend we denken over wat 'acceptabel' is in een online discussie. Ook maken deelnemers kennis met 'trolgedrag' en met de inzet van kunstmatige intelligentie (AI) bij moderatie.



Alliantie  
Digitaal Samenleven

NEMO KENNISLINK



nationale  
wetenschaps  
agenda



Netwerk  
Mediawijsheid

TILBURG UNIVERSITY

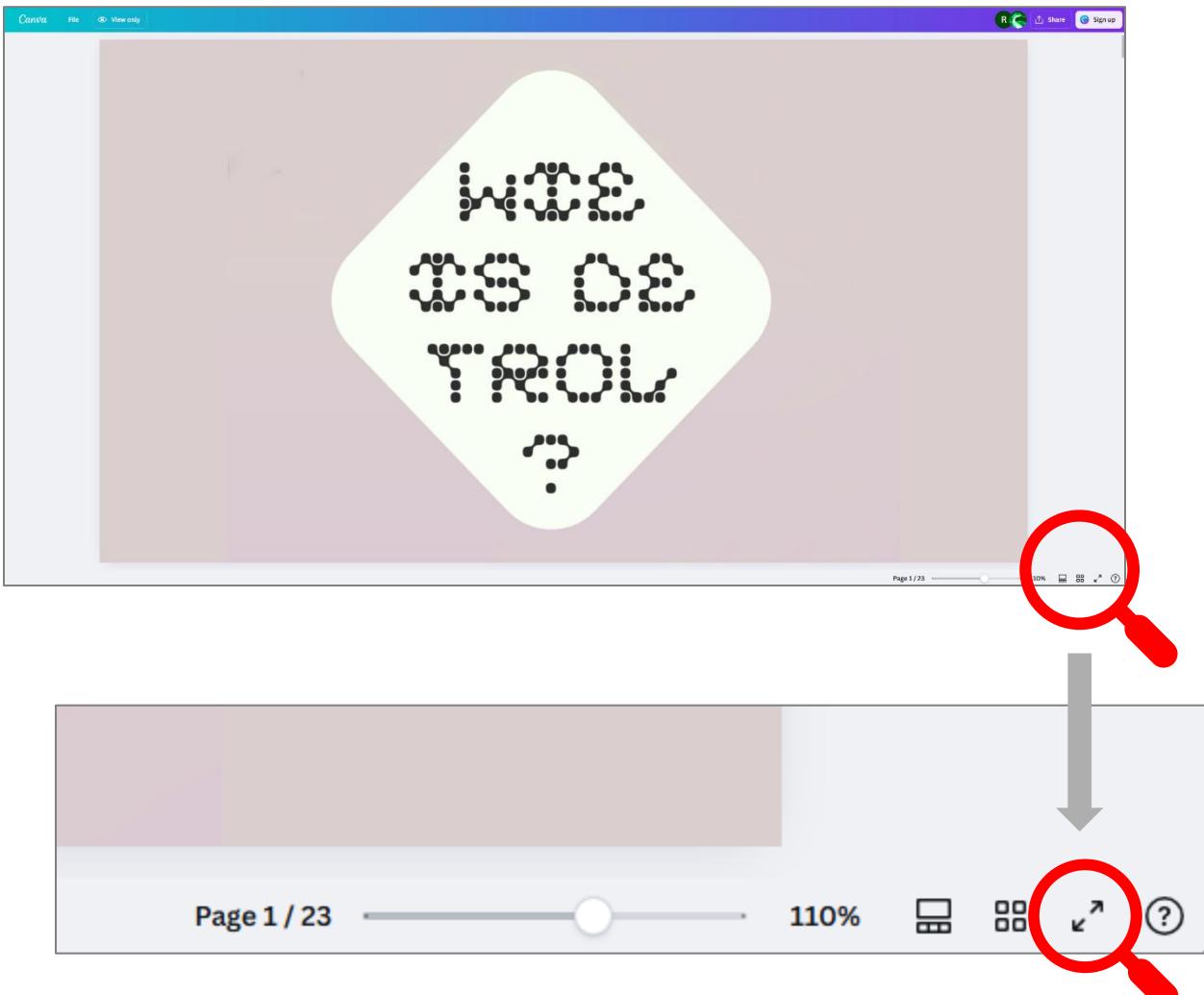
<sup>1</sup> Alliantie Digitaal Samenleven, Meertens Instituut, NEMO Kennislink, Netwerk Mediawijsheid, Tilburg University. Zie <https://www.wie-is-de-trol.nl/>

## Benodigd materiaal

- Groot scherm incl. geluid om de presentatie met video's te tonen
- Presentatie → De link naar de presentatie vindt u op [www.wie-is-de-trol.nl/bibliotheken](http://www.wie-is-de-trol.nl/bibliotheken)
- De handleiding per slide (vanaf p. 4)
- Optioneel: ‘smileykaartjes’ (zie info op p. 3)
- Optioneel: account op NU.nl om te laten zien hoe reageren werkt.

## Instructies

1. Print deze handleiding uit. Hierin staat alle informatie voor de dialoog. Vanaf pagina 4 vindt u instructies per slide.
2. Open de presentatie via de link op [www.wie-is-de-trol.nl/bibliotheken](http://www.wie-is-de-trol.nl/bibliotheken) De link opent een pagina op Canva. Klik op de twee schuine pijltjes rechtsonder in het scherm om de presentatie op volledig scherm weer te geven:



Met de presentatie op volledig scherm, kunt u met de pijltjestoetsen navigeren naar de vorige/volgende slide.

- **Voorbereiding:**
  - o Kijk en klik de presentatie van tevoren even door.
  - o Pas de instructies per slide eventueel aan, zodat ze voor u duidelijk zijn.
  - o Optioneel: print de smiley-icoontjes uit (vanaf p. 12) en maak er kaartjes van.
- **Tijdens de dialoog:**
  - o Gebruik de instructies per slide.
  - o Maak het interactief: Vraag deelnemers naar eigen ervaringen met reacties op online nieuwsberichten, of met online discussies in whatsappgroepen of sociale media als Facebook en Instagram.
  - o Om iedereen aan het woord te laten, kan het handig zijn om ‘smileykaartjes’ te gebruiken (zie hieronder)

## Optioneel: Gebruik ‘smileykaartjes’

Bij een grotere groep deelnemers kunnen ‘smileykaartjes’ helpen bij het voeren van de dialoog. Print of maak kaartjes met *smilies* (zie p. 12 en verder) en deel ze uit. Bij het beoordelen van een onlinereactie vraagt u deelnemers om een kaartje van hun keuze omhoog te houden.

Bijvoorbeeld:

- is dit een trol 😡 of niet 😊 of is het een twijfelgeval 😐 ?
- Is deze reactie constructief 😊 , is dit niet-constructief 😡 of twijfelt u 😐 ?

Als moderator ziet u hierdoor snel waar verschillen zitten, en kunt u deelnemers uitnodigen hun keuze toe te lichten.

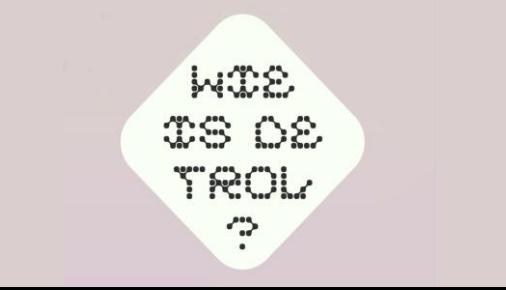
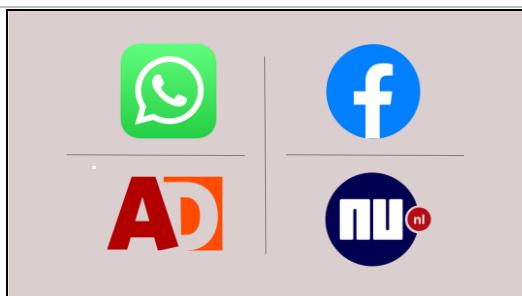
## Na de dialoog

Misschien zijn er deelnemers die het willen uitproberen: reageren op online nieuwsberichten en zo deelnemen aan het openbare debat? Bespreek op welk platform de deelnemer zou willen reageren en maak eventueel samen een account aan. Of verwijst de deelnemer naar een digitaal spreekuur, digitaal café of een andere vorm van computerhulp bij de bibliotheek.

## Feedback

Heeft u suggesties ter verbetering van de presentatie, deze instructie, of andere opmerkingen? Neem contact op met Mathilde Jansen van NEMO Kennislink: [jansen@e-nemo.nl](mailto:jansen@e-nemo.nl).

## Bijlage 1: Wie is de Trol? - instructies per slide

Slide 1		Welkom / kennismaking
Slide 2		<ul style="list-style-type: none"><li>* Wie heeft ervaring met online gesprekken of discussies?</li><li>* Welke platforms of nieuwswebsites gebruik je?</li><li>* Reageer je weleens op berichten?</li><li>* Heb je gedragsregels, over hoe je met elkaar omgaat? (bv. in whatsappgroep)</li></ul> <p>* Wie weet wat een 'trol' is?</p> <p>&lt;Geef korte uitleg:&gt; Een trol is iemand die een online discussie expres probeert te laten ontsporen, bijvoorbeeld door ruzie te maken of door nep-informatie te delen.</p> <p><b>WAT GAAN WE DOEN:</b> We gaan in gesprek over online reacties aan de hand van echte voorbeelden website NU.nl</p>

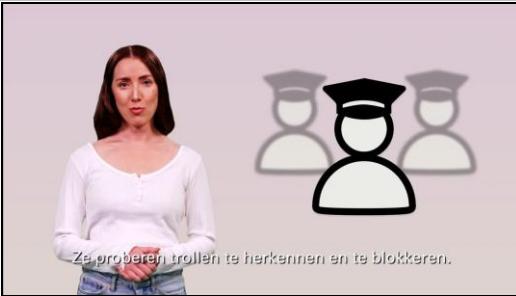
Slide 3		<p>&lt;Eventueel de boodschap in de video samenvatten.&gt;</p> <p>* Vragen? Is alles duidelijk?</p>
Slide 4		<p>&lt;Eventueel de boodschap in de video samenvatten.&gt;</p> <p>* Vragen? Is alles duidelijk?</p>
Slide 5		<p>We gaan kijken naar echte reacties op een oud bericht van NU.nl uit augustus 2021.</p> <p>&lt;Leesbare samenvatting volgt in volgende slide&gt;</p> <p>Zoals je ziet zijn er bijna 300 reacties op dit bericht.</p> <p>* Wie van jullie reageert weleens op NU.nl?</p>

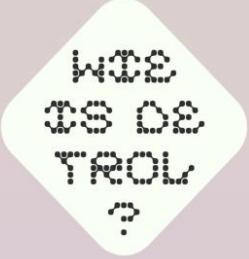
Slide 6	<p>Door klimaatverandering wordt Nederland heter, natter én droger</p> <p><i>(samenvatting)</i></p> <p>De wereld is nu ruim 1 graad warmer dan voor 1990. Die opwarming kan nog fors oplopen, blijkt uit het rapport van VN-klimaatpanel IPCC dat maandag is verschenen. In het rapport is er ook veel aandacht voor verschillen per land. Zo stijgt de temperatuur in Nederland bijna twee keer zo hard als wereldgemiddeld.</p>	<p>&lt;Lees de inhoud van het nieuwsbericht voor. Zorg dat je niet voor het beeld staat, zodat mensen kunnen meelezen. &gt;</p> <p>We gaan in gesprek over de REACTIES op dit nieuwsbericht. We gaan het dus niet hebben over de inhoud van het bericht.</p>
Slide 7	<p><b>Welke reacties vind jij toelaatbaar?</b></p> <p>reactie #1 Klimaat Hoax. Nederland is nooit zo koud geweest. Antarctica groeit als kool. De wereld verandert altijd. Paniek om niets</p>	<p>Jij bent de moderator:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Vind je deze reactie toelaatbaar? Waarom wel of niet?</li> <li>* Waar ligt voor jou de grens tussen vrijheid van meningsuiting en respectvol met elkaar omgaan?</li> <li>* Rol taalgebruik: Zijn er bepaalde woorden in de reacties die meespelen in je keuze?</li> </ul>
Slide 8	<p><b>Welke reacties vind jij toelaatbaar?</b></p> <p>reactie #2 jammer dat mensen als jij mogen stemmen, kerel ga eerst lezen voor je mond op trekt</p>	<p>Jij bent de moderator:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Vind je deze reactie toelaatbaar? Waarom wel of niet?</li> <li>* Waar ligt voor jou de grens tussen vrijheid van meningsuiting en respectvol met elkaar omgaan?</li> <li>* Rol taalgebruik: Zijn er bepaalde woorden in de reacties die meespelen in je keuze?</li> </ul>

Slide 9	<p><b>Welke reacties vind jij toelaatbaar?</b></p> <p>reactie #3</p> <p>De enige manier waarop we ooit minder zullen gaan uitstoten, is als men dáár goed geld mee verdienen kan. Zonder verdienmodel is het alleen politiek gezwets.</p>	<p>Jij bent de moderator:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Vind je deze reactie toelaatbaar? Waarom wel of niet?</li> <li>* Waar ligt voor jou de grens tussen vrijheid van meningsuiting en respectvol met elkaar omgaan?</li> <li>* Rol taalgebruik: Zijn er bepaalde woorden in de reacties die meespelen in je keuze?</li> </ul>
Slide 10	<p><b>Welke reacties vind jij toelaatbaar?</b></p> <p>reactie #4</p> <p>En zo kan ik als jongvolwassen, redelijk machteloos, toekijken hoe de wereld langzaamaan vergaat. Ik mag na gaan denken of ik überhaupt nog kinderen kan nemen, als ik dat graag wil.</p>	<p>Jij bent de moderator:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Vind je deze reactie toelaatbaar? Waarom wel of niet?</li> <li>* Waar ligt voor jou de grens tussen vrijheid van meningsuiting en respectvol met elkaar omgaan?</li> <li>* Rol taalgebruik: Zijn er bepaalde woorden in de reacties die meespelen in je keuze?</li> </ul>
Slide 11	<p><b>Welke reacties vind jij toelaatbaar?</b></p> <p>reactie #1 Klimaat Hoax. Nederland is nooit zo koud geweest. Antarctica groeit als kool. De wereld verandert altijd. Paniek om niets</p> <p>reactie #2 jammer dat mensen als jij mogen stemmen, kerel ga eerst lezen voor je je mond op trekt</p> <p>reactie #3 De enige manier waarop we ooit minder zullen gaan uitstoten, is als men dáár goed geld mee verdienen kan. Zonder verdienmodel is het alleen politiek gezwets.</p> <p>reactie #4 En zo kan ik als jongvolwassen, redelijk machteloos, toekijken hoe de wereld langzaamaan vergaat. Ik mag na gaan denken of ik überhaupt nog kinderen kan nemen, als ik dat graag wil.</p>	<p>&lt;Alle reacties bij elkaar. Geef een samenvatting van de overwegingen&gt;</p>

Slide 12		<p>&lt;Eventueel de boodschap in de video samenvatten.&gt;</p> <p>* Vragen? Is alles duidelijk?</p>
Slide 13		<p>&lt;Lees de reacties van elk profiel. Bespreek per profiel:&gt;</p> <p>Hoe bepaal jij of dit een trol is:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Speelt de naam van het profiel (de afzender van de reacties) een rol?</li> <li>* Zijn er bepaalde woorden in de reacties die meespelen in jouw keuze?</li> <li>* Welke rol spelen de gebruikte argumenten?</li> </ul>
Slide 14		<p>&lt;Eventueel de boodschap in de video samenvatten.&gt;</p> <p>* Vragen? Is alles duidelijk?</p>

Slide 15	<p><b>Constructief of niet?</b></p> <p><b>Reactie #1</b> Het zou interessant zijn om een artikel te lezen over wat hier nu concreet de gevolgen van zijn? Los van dat we natuurlijk extremer weer zien. Wat heeft dit voor een impact op de bewoners van Nederland? Wanneer gaan we hier écht 'rampzalige' gevolgen van voelen?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Zou je deze reactie selecteren om bovenaan te zetten? (vastpinnen)</li> <li>* Waarom wel of niet?</li> </ul>
Slide 16	<p><b>Constructief of niet?</b></p> <p><b>Reactie #2</b> Ja, we weten het nu wel. Record dit, record dat, als het maar in het straatje past van de klimatologen die opwarming van de aarde verheerlijken. En eerlijk is eerlijk, het wordt ook warmer. Maar houdt eens op met dat vergelijken. Er zijn echt wel meer hete zomers geweest.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Zou je deze reactie selecteren om bovenaan te zetten? (vastpinnen)</li> <li>* Waarom wel of niet?</li> </ul>
Slide 17	<p><b>Constructief of niet?</b></p> <p><b>Reactie #3</b> Ik vind de conclusie van dit stuk wel goed. Het moet een en en en verhaal worden. Zonen energie, kernenergie, wind energie en waterstof. Kost een hoop, zeker weten. Maar dan ben je wel van gast, kolen en biomassa af.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Zou je deze reactie selecteren om bovenaan te zetten? (vastpinnen)</li> <li>* Waarom wel of niet?</li> </ul>

Slide 18	<p><b>Constructief of niet?</b></p> <p><b>Reactie #4</b> Er moeten regels komen die een maximaal aantal vliegkometers per persoon stellen per jaar. Ook een maximale vleesafname per persoon per jaar. Vrijwillig gaat niemand zijn levensstandaard verlagen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Zou je deze reactie selecteren om bovenaan te zetten? (vastpinnen)</li> <li>* Waarom wel of niet?</li> </ul>
Slide 19	<p><b>Constructief of niet?</b></p> <p><b>Reactie #1</b> Met zou interessant zijn om een artikel te lezen over wat hier nu concreet de gevolgen van zijn? Los van dat we natuurlijk extremer weer zien. Wat heeft dit voor een impact op de wereld en onszelf? Wanneer gaan we hier echt "rampzalige" gevolgen van voelen?</p> <p><b>Reactie #2</b> Ja, ik zetten het nu wel. Record dit, record dat, als het maar in het straatje past, dan maar in. Klimatologen die opwarming van de aarde verklaren. En eerlijk is eerlijk, het wordt ook warmer. Maar houdt eens op met dat vergelijken. Er zijn echt wel meer hete zomers geweest.</p> <p><b>Reactie #3</b> Ik vind de conclusie van dit stuk wel goed. Het moet een en en verhaal worden. Zorgen energie, keermateriaal, wind energie voor ons allemaal. Kost een hoop, zeker weten. Maar dan ben je wel van gast, kolen en biomassa af.</p> <p><b>Reactie #4</b> Er moeten regels komen die een maximaal aantal vliegkometers per persoon stellen per jaar. Ook een maximale vleesafname per persoon per jaar. Vrijwillig gaat niemand zijn levensstandaard verlagen</p>	<p>&lt;Alle reacties bij elkaar. Geef een samenvatting van de overwegingen&gt;</p>
Slide 20	 <p>Zo proberen trollen te herkennen en te blokkeren.</p>	<p>&lt;Eventueel de boodschap in de video samenvatten.&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Vragen? Is alles duidelijk?</li> </ul> <p>Dus: moderatoren kunnen AI (kunstmatige intelligentie) inzetten om te helpen bij het modereren.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Nu je weet Dat er gemodereerd wordt: Heb je interesse om online discussies te gaan lezen? Of zelfs eraan mee te doen?</li> </ul>

Slide 21	 <p><b>Geef het goede voorbeeld:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tel tot 10 voordat je reageert</li> <li>- Bedenk: Wat is het effect van wat jij online plaatsst of deelt? Hoe komt het over op een ander?</li> </ul> <p>&lt;optioneel: Laat zien hoe je kunt reageren op NU.nl. Door te klikken op het plaatje opent de website van NU.nl.&gt;</p>
Slide 22	<p>Bedankt voor het meedoelen!</p> <p> ➔ Scan voor informatie over het project 'wie is de trol?' <a href="http://www.wie-is-de-trol.nl">www.wie-is-de-trol.nl</a></p>
Slide 23	

## Bijlage 2: Smiley-kaartjes

Gebruik onderstaande icoontjes om smileykaartjes te maken of zoek zelf geschikte icoontjes, bijvoorbeeld op <https://www.flaticon.com/free-icons/smiley>

