УДК 316.472.4; 070 DOI: 10.47475/2070-0695-2021-10109

А. Д. Арсентьева
Челябинский государственный университет, Челябинск

А. А. Морозова
Челябинский государственный университет, Челябинск

ПРИЧИНЫ ПРОЯВЛЕНИЯ ИНТОЛЕРАНТНОСТИ В СОЦИАЛЬНЫХ МЕДИА: АНАЛИЗ КОНТЕНТА БЛОГОВ И КОММЕНТАРИЕВ НА РЕСУРСЕ «ЯНДЕКС.ДЗЕН»

Исследование проведено при поддержке гранта Президента Российской Федерации для государственной поддержки молодых российских ученых – кандидатов наук, МК-1684.2020.6.

В статье рассматривается проблема интолерантности на примере публикаций ресурса «Яндекс.Дзен». Цель исследования – выявить причины проявления интолерантности на основании анализа контента (публикаций и комментариев) сайта. Материалом исследования послужили свыше 500 публикаций различных каналов, размещенных на ресурсе «Яндекс.Дзен», и комментариев к ним (сентябрь-декабрь 2020 года). По итогам анализа выявлены причины проявления интолерантности при освещении социально значимых вопросов.

Ключевые слова: интолерантность, контент, социальные медиа, Яндекс.Дзен, рекомендации, искусственный интеллект.

Массмедиа играют значительную роль в формировании как идеологических принципов общества в целом, так и в становлении мировоззрения каждого человека. Особого внимания заслуживает вопрос толерантности, который часто находит отражение в повестке средств массовой информации и социальных медиа.

«Декларация принципов терпимости», утвержденная на генеральной конференции ЮНЕСКО от 16 ноября 1995 года гласит, что толерантность «означает уважение, принятие и правильное понимание богатого многообразия культур нашего мира, наших форм самовыражения и способов проявлений человеческой индивидуальности» [4].

Существует и антоним вышеуказанного термина – интолерантность, основанная на неприятии отличий, которые вызывают неприязнь и ненависть. В некотором роде данное определение синонимично ксенофобии (страху и отвращению ко всему чуждому, непривычному, отличающемуся). В целом, обратную толерантность можно назвать дискриминацией.

Нетерпимость не приемлет различий и является одной из основ расизма, антисемитизма, ксенофобии и дискриминации. Она часто может привести к насилию. Л. В. Шабанов и В. В. Лапшин понимают под интолерантностью отношение субъекта к объекту, основанное на «не-терпимости» и «не-приемлемости» всех или некоторых качеств объекта для субъекта [9].

В. А. Лекторский в своем исследовании выявляет, что интолерантная личность характеризуется отрицанием иной культуры, традиций, ценностей, поведенческих и коммуникативных моделей, образа жизни [6].

Наиболее очевидными формами проявления интолерантности на сегодняшний день можно назвать: расизм (дискриминация по расовому признаку), сексизм (ущемление прав, исходя из физиологического пола индивида), лукизм (сегрегация человека по показателям внешности), гомофобия (агрессивное преследование людей нетрадиционной сексуальной ориентации), эйджизм (проявление интолерантного отношения к людям старшей или младшей группы) и эйблизм (социальное предубеждение против людей с ограниченными возможностями здоровья).

При этом стоит отметить, что одной из главных площадок для проявления интолерантности сегодня становится Интернет, где нередко выражаются мнения, дискриминирующие кого-либо,

поскольку в Сети по сравнению с профессиональными средствами массовой информации отсутствуют «фильтры», регламентирующие контент и его обсуждение пользователями.

Публикации, выбранные нами для анализа, были найдены через рекомендации алгоритма искусственного интеллекта – «Яндекс.Дзен» [10], как одного из наиболее популярных ресурсов Интернета среди пользователей на текущий момент. Данная платформа формирует ленту записей, автоматически подстраиваясь под интересы пользователя. «Искусственный интеллект может быстро обрабатывать и анализировать поистине гигантские объемы информации и просчитывать варианты, используя множество переменных» – называют одно из преимуществ искусственного интеллекта О. О. Чертовских и М. Г. Чертовских [8. С. 557]. «Яндекс.Дзен» осуществляет подбор материалов на основе анализа истории посещённых страниц, указанных пользователем предпочтений, местоположения, времени суток и других факторов [3].

«Яндекс.Дзен» совмещает в себе различные инструменты, с помощью которых автор может улучшать свою статью, а читатель находить на платформе интересующую его информацию. Так, С. Б. Стебловская пишет, что новые алгоритмы «умных медиа», способны определять интересы адресата. Самым ярким примером является ресурс «Яндекс.Дзен», где можно через настройки указать свои интересы и получать нужный контент [7. С. 190], а значит, что статьи попадают в ленту представителя аудитории практически случайно, рекомендованные из множества публикаций.

В профессиональных СМИ проблемы толерантности и интолерантности рассматриваются, как правило, в отношении конкретных ситуаций или постулатов, принятых в обществе. Редакционная политика изданий и ответственность перед государственными структурами, законодательной властью диктуют особые ограничения при обсуждении данных тем в профессиональных СМИ. Это не исключает момент интолерантности, но сужает спектр обсуждаемых тем, открытого проявления интолерантности, способов подачи подобных тем и т. п.

Социальные медиа, как ресурсы, которые имеют наименьшую степень контроля, не имеют редактора, ответственного за контент, теряют так называемый «этический фильтр» в отношении данных вопросов. Таким образом, в социальных медиа всё чаще встречается контент интолерантного содержания, который может оказать не просто негативное влияние на формирование идеологических принципов общества, но и, как следствие, привести к нарушению морально-этических норм или даже закона, оказать негативное влияние на читателя.

Таким образом, *цель исследования* – выявить причины проявления интолерантности на основании анализа контента (публикаций и комментариев) ресурса «Яндекс.Дзен».

Материал исследования – свыше 500 публикаций различных каналов, размещенных на ресурсе «Яндекс.Дзен», и комментариев к ним (сентябрь–декабрь 2020 года).

Посредством анализа были выявлены основные причины проявления блогерами и комментаторами интолерантности при освещении социально значимых вопросов.

1. *Перенос авторами на других пользователей из офлайн-жизни в онлайн интолерантных социальных установок*

Принято считать, что значимую роль в становлении мировоззрения современного человека играют воспитание, среда в которой он существует и средства массовой коммуникации (в том числе и социальные медиа). Качества характера также являются предпосылками, влияющими на уровень толерантности человека. Агрессивность, повышенная нервная возбудимость, жесткость в сочетании с ленью и патриархальностью взглядов образуют неприятие к группам социальных меньшинств.

Все вышеназванное формирует у каждого индивида аттитюд (социальная установка) – зафиксированная социальным опытом личности или группы предрасположенность воспринимать и оценивать социально значимые объекты [2].

Психологические установки носят скорее бессознательный характер, так как проявляются в готовности к получению от сознания устоявшейся реакции и поведения. Мы можем найти отрицательные формы воздействия личных установок.

1) Н. А. Акопян в своем исследовании говорит о том, что человек способен выстроить барьер вокруг своего сознания: не допускать информацию, которая может противоречить заданной установке [1]. В данном случае индивид становится неспособным вести аргументированную дискуссию, принимать во внимание другие мысли и размышления.

2) Иногда под воздействием своих внутренних убеждений человек теряет способность к гибкости и приспособлению к новым, изменившимся реалиям.

3) Установки провоцируют развитие стереотипного, шаблонного мышления, когда индивид испытывает сложности в ситуации, в которой необходимо совершить изменения.

4) Деятельность человека получает характер консерватизма, страха к изменениям или бездействие, пассивность при введении чего-либо нового.

Таким образом, при постоянном обращении только к собственным установкам человек вполне может стать интолерантной личностью, которая способна существовать комфортно исключительно в границах своего сознания, а также влиять своими словами и действиями на других людей, что при помощи интернет-коммуникации сделать достаточно легко.

2. *Отрицание блогерами и комментаторами важности освещения социально значимых проблем*

Нами замечено обесценивание проблем, связанных с ментальным здоровьем, что, можно назвать эйблизмом. Ведь под данным термином понимается системная дискриминация и социальное предубеждение не только против людей с инвалидностью, хроническими соматическими, а также и с психическими расстройствами.

Например, под публикацией, посвященной детям с синдром дефицита внимания и гиперактивности, пользователь оставил комментарий: «Выдуманный диагноз, в СССР такого не было, дети с утра и до ночи были на улице выплескивали свою энергию. А сейчас слишком много новомодных диагнозов развелось, дети малоподвижны, телевизор, телефон, компьютер уже с 2 лет осваивают и требуют от детей не возможного детства лишают» (пунктуация и орфография автора сохранены). Примечательно, что 124 читателя разделили подобную точку зрения.

Также фэтшейминг (высмеивание за полноту) не считается посетителями сайта «Яндекс. Дзен» основной проблемой современного мира. Общество продолжает в качестве приоритета выделять внешность человека, а не характеристики его личности (умения, знания, качества личности, характера и т. д.). Можно сказать, что стремление к достижению стандартов идеала не понижается, несмотря на различные способы: введение в индустрию моды моделей размера plus-size или с нестандартной красотой, в том числе, обладателей заметных родимых пятен.

Отметим, что сексизм и гендерные стереотипы чаще порицаются комментаторами, но только если они выражены в очевидных формах, где женщин сравнивают с животными (собаками, свиньями, курами). Но аудитория и авторы активно высмеивают феминизм и одобряют воспитание женщин в патриархальных традициях. В таких случаях можно говорить о создании новых предубеждений, дезинформирующих аудиторию, которая некомпетентна в данной теме.

3. *Отсутствие действенной модерации на ресурсе*

В официальных интернет-СМИ именно издание определяет способ подачи информации, ориентируемый на аудиторию, ее предпочтения и идеологические взгляды. Ресурс «Яндекс. Дзен» не является официальным интернет-СМИ, поэтому особой редакторской политики здесь нет. Однако существуют ограничения показов материалов, нарушающих российское законодательство и правила сайта. Например, могут быть ограничены в показах статьи, в которых присутствуют детальные описания трагических происшествий, шокирующий или откровенный контент, оскорбления и т. п.

На сайте «Яндекс.Дзен» существует функция «Пожаловаться на публикацию», при этом есть такие пункты как «Враждебные высказывания» и «Недостоверная информация», но не каждый читатель будет подавать жалобу на публикацию, даже если посчитает ее содержание оскорбительным.

Мы предполагаем, что ресурсу не хватает определенных алгоритмов для выявления дискриминации внутри материалов, а также автоматической блокировки публикации, если она нарушает морально-этические нормы общества.

4. *Создание и развитие онлайн-комьюнити серди авторов, специализирующихся на сознательной дискриминации*

В данном случае интолерантный автор принимает также роль активного комментатора и читателя не только внутри своего канала, но и среди схожих по тематики блогов. Стоит отметить, что комментарии популярных блогеров набирают большое количество отметок «нравится» и почти всегда находятся на первых местах в обсуждении.

Мы полагаем, что подобным образом происходит обмен аудиториями и увеличение или поддержание высокого количества просмотров и охватов у авторов. Подобная схема сотрудничества напоминает коллаборации, которые часто применяют блогеры на видеохостинге YouTube.

При этом авторы не только оставляют объемные комментарии, а также ссылаются внутри своих материалов на публикации друг друга. В таких случаях речь идет чаще всего о каналах, позиционирующих себя как средства массовой информации, где журналистом выступает обычный пользователь. Авторы перерабатывают «сенсации» (в большинстве это новости мирового или российского шоу-бизнеса), используя мало подтвержденные факты и во многом основываясь на мнениях и догадках.

О. В. Красноярова видит популярность подобных блогов в том, что это прежде всего публичное выражение авторской, персональной позиции, точки зрения, соответственно востребованными оказываются жанры авторской колонки, комментария, реплики [5]. Однако анализируемые каналы достаточно субъективны и интолерантны, что способно негативно повлиять на мнение читателей.

Например, особой популярностью отличаются записи, раскрывающие подробности личной жизни знаменитых людей, которые не делали официальный каминг-аут (процесс открытого и добровольного признания человеком своей принадлежности к сексуальному или гендерному меньшинству, либо результат такого процесса). Авторы проводят весьма поверхностные расследования, подкрепленные фотографиями либо скриншотами личных переписок, а также используют сарказм и открытые оскорбления в адрес героев публикации.

Если детально анализировать статьи подобной направленности, становится понятно, что они дискриминируют ЛГБТ+ сообщество, так как блогер совершает аутинг (предание гласности, публичное разглашение информации о сексуальной ориентации или гендерной идентичности человека без его на то согласия), что считается интолерантным.

Чтобы интерес подписчиков к такого рода новостям только возрастал, авторы оказывают определенному кругу блогеров поддержку и рекламируют подобные каналы.

5. *Провокация блогерами читателей, ведущая к проявлению интолерантности аудиторией*

Среди анализируемых публикаций было отмечено намеренное создание некоторыми авторами некачественного контента с большим количеством орфографических и пунктуационных ошибок, гротескными образами, недостоверными данными. Часто в анализируемых случаях блогеры затрагивают тему детей (дети трансгендеры знаменитостей, стоит ли говорить с ребенком о гендере и сексуальной ориентации, должны ли быть дети в однополой семье). Подобными провокационными записями авторы не только повышают просмотры, но и количество комментариев.

Мы определили основные признаки, по которым можно обозначить публикацию с низким уровнем толерантности:

– употребление лексики, которая подразумевает дискриминацию или носит оскорбительный характер для представителей меньшинств;
– создание заголовков сомнительного содержания для привлечения внимания большей аудитории;
– использование иронии по отношению к представителям меньшинств и тем, кто относятся к ним с уважением, поддерживает; сознательное создание отрицательных образов;
– ссылки на неавторитетных экспертов, призывающих к борьбе против социальных меньшинств, разжигающих конфликты, а также провоцирующих кибербуллинг;
– разделение людей на «своих» и «чужих», приводящее к увеличению интолерантности;
– использование фото- и видеоматериалов, которые создают негативные образы или ассоциации;
– оправдание лиц, которые проявляют интолерантность или дискриминируют меньшинства;
– употребление оскорбительных, необоснованных тезисов, теорий, предположений;
– приведение статистики сомнительного содержания без ссылки на источник.

Однако стоит отметить, что под подобными публикациями находятся и комментарии, в которых читатели оспаривают интолерантные мнения автора и других пользователей, но они составляют

лишь небольшой процент от общего числа аудитории канала. Вероятно, толерантные читатели редко полностью прочитывают такие записи и оставляют комментарии.

6. *Активный кибербуллинг со стороны читателей в отношении автора канала*

Комментарии являются основной составляющей ресурса «Яндекс.Дзен» наряду с публикациями. Читатели достаточно часто подробно высказывают свое мнение, делятся историями из жизни, соглашаются с позицией автора или оспаривают его мысли. Но также среди читателей присутствуют пользователи, цель которых вывести других пользователей на конфликт, привлечь к себе внимание шокирующими мемами и подписями, с которыми большинство не будет согласно.

С кибербуллингом также часто сталкиваются каналы с небольшим количеством подписчиков. Таким авторам пытаются внушить, что их мнение никого не интересует и демотивировать на выпуск материалов. При этом возможности ресурса по блокировке подобных комментариев (дизлайки, возможности оставить жалобу) являются мало результативными.

Подведя итог проделанной работе, мы пришли к некоторым *выводам.*

Авторы сознательно стараются перенести на читателей свои социальные интолерантные установки. Для этого им необязательно использовать научные факты или статистические данные, блогеры полагаются на свои убеждающие способности.

Некоторые проблемы, связанные с дискриминацией групп социальных меньшинств, кажутся неочевидными для блогеров и читателей. Иногда авторы даже порицают «излишнюю толерантность» со стороны современного общества и считают, например, что блэкфейс – это надуманная причина, созданная чтобы лишний раз упрекнуть людей в расизме.

Механизмы защиты пользователей сайта «Яндекс.Дзен» от потенциально опасного интолерантного контента разработаны не в полной мере. Можно заблокировать в личном аккаунте неприемлемого пользователя или комментарий, но с тем, чтобы пожаловаться и скрыть материал из общего доступа, все еще возникают проблемы.

На «Яндекс.Дзен» существуют неочевидные с первого взгляда коллаборации как среди обычных блогеров, так и небольших интернет-СМИ, которые можно отнести к желтой прессе. Подобным образом происходит синтез аудитории, приводящий к увеличению монетизации (особенно, если в тексте использованы рекламные блоки).

В погоне за хайпом (повышенными охватами и просмотрами) блогеры специально затрагивают тему интолерантности и вынуждают читателей вести длинные дискуссии, которые могут переходить в конфликты. При этом предметом травли не обязательно будет сам пользователь (могут быть его родственники, близкие люди), но цель комментаторов всегда одна – задеть чувства автора канала или публикации.

Итак, интернет-среда, в частности социальные медиа, способствуют снижению уровня толерантности, поскольку практически отсутствует контроль со стороны над содержанием публикаций и комментариям к ним. Выход из ситуации нам видится как в повышении уровня медиаграмотности пользователей Интернета, так и в разработке инструментов специальной модерации, возможно, основанных на принципах искусственного интеллекта, которые помогут отслеживать негативный контент или провокационные комментарии к различным публикациям.

Список литературы

1. Акопян, Н. А. Средства массовой информации как способ формирования стереотипов массового сознания / Н. А. Акопян. – Текст : непосредственный // Наука. Инновации. Технологии. – 2008. – № 3. – С. 185–190.

2. Большой психологический словарь / сост. и общ. ред. Б. Мещеряков, В. Зинченко. – СПб. : Прайм-ЕВРОЗНАК, 2004. – 672 с. – Текст : непосредственный.

3. Гаскаров, Т. Будущее браузеров и искусственный интеллект. Дзен в Яндекс.Браузере / Т. Гаскаров. – Текст : электронный // Хабр : [сайт] – 2016. – 8 февр. – URL: https://habr.com/ru/company/yandex/blog/302856/ (дата обращения: 09.02.2021).

4. Декларация принципов терпимости. – Текст : электронный // Un.org : [сайт] – URL: http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/declarations/toleranc.shtml (дата обращения: 08.02.2021).

5. Красноярова, О. В. Гражданская журналистика как стимул развития профессиональной журналистики / О. В. Красноярова. – Текст : непосредственный // Вопросы теории и практики журналистики. – 2013. – № 1. – С. 121–125.

6. Лекторский, В. А. О толерантности / В. А. Лекторский. – Текст : непосредственный // Философские науки. – 1997. – № 3–4. – С. 9–18.

7. Стебловская, С. Б. Роль современной медиасферы в трансформации медиапотребления подростков / С. Б. Стебловская. – Текст : непосредственный // Вестник Костромского гос. ун-та. – № 25 (1). – 2019. – С. 187–191.

8. Чертовских, О. О. Искусственный интеллект на службе современной журналистики: история, факты и перспективы развития / О. О. Чертовских, М. Г. Чертовских. – Текст : непосредственный // Вопросы теории и практики журналистики. – 2019. – № 3. – С. 555–568.

9. Шабанов, Л. В. Пара «толерантность – интолерантность» как регулятор взаимоотношения этнических культур / Л. В. Шабанов, В. В. Лапшин. – Текст : непосредственный // Вестник ТГПУ. – 2009. – № 2 (80). – С. 100–103.

10. Яндекс.Дзен. – Текст : электронный // Zen.Yandex : [сайт] – URL: https://zen.yandex.ru (дата обращения: 10.01.2021).

REASONS OF INTOLERANCE IN SOCIAL MEDIA: ANALYSIS OF BLOG CONTENT AND COMMENTS ON THE RESOURCE «YANDEX.ZEN

Arsentieva A. D., Chelyabinsk State University, Chelyabinsk, anastasia_arsenteva@mail.ru

Morozova A. A., Chelyabinsk State University, Chelyabinsk, roxfan@rambler.ru

The article examines the problem of intolerance using the example of publications of the Yandex. Zen resource. The purpose of the study is to identify the causes of manifestation of intolerance based on the analysis of the content (publications and comments) of the site. The research material was over 500 publications from various channels posted on the Yandex.Zen resource and comments to them (September-December 2020). The analysis revealed the reasons for the manifestation of intolerance when covering socially important issues. The analysis revealed the reasons for the manifestation of intolerance in the coverage of socially important issues: the transfer of intolerant social attitudes by authors from offline life to online into other users; denial by bloggers and commentators of the importance of covering socially significant issues; lack of effective moderation on the resource; creation and development of an online community of authors specializing in deliberate discrimination; provocation by bloggers of readers to manifest intolerance; active cyberbullying of the channel's author by readers.

Key words: intolerance, content, social media, Yandex.Zen, recommendations, artificial intelligence.

References

1. Akopyan, N. A. (2008). Sredstva massovoj informacii kak sposob formirovaniya stereotipov massovogo soznaniya [Mass media as a way of forming stereotypes of mass consciousness]. *Nauka. Innovacii. Tekhnologii* [Science. Innovation. Technologies], 3, pp. 185–190 (in Russ.).

2. *Bol'shoj psihologicheskij slovar'* (2004). [Big psychological dictionary]. comp. and total. ed. B. Meshcheryakov, V. Zinchenko. SpB.: Prime-EUROZNAK. 672 p. (in Russ.).

3. Gaskarov, T. (2016). Budushchee brauzerov i iskusstvennyj intellekt. Dzen v YAndeks.Brauzere [The future of browsers and artificial intelligence. Zen in Yandex.Browser]. *Habr* [Habr], available at: https://habr.com/ru/company/yandex/blog/302856/ (accessed: 09.02.2021). (in Russ.).

4. Declaration of Principles on Tolerance [Deklaraciya principov terpimosti]. *Un.org* [Un. org], available at: http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/declarations/toleranc.shtml (accessed: 02/08/2021). (in Russ.).

5. Krasnoyarova, O. V. (2013). Grazhdanskaya zhurnalistika kak stimul razvitiya professional'noj zhurnalistiki [Civic journalism as an incentive for the development of professional journalism].

Voprosy teorii i praktiki zhurnalistiki [Questions of theory and practice of journalism], 1, pp. 121–125 (in Russ.).

6. Lektorsky, V. A. (1997). O tolerantnosti [About tolerance]. *Filosofskie nauki* [Philosophical sciences], 3–4, pp. 9–18. (in Russ.).

7. Steblovskaya, S. B. (2019). Rol' sovremennoj mediasfery v transformacii mediapotrebleniya podrostkov [The role of modern media in the transformation of adolescents' media consumption]. *Vestnik Kostromskogo gos. un-t*a [Bulletin of the Kostroma state university], 25 (1), pp. 187–191. (in Russ.).

8. Chertovskikh, O. O. & Chertovskikh, M. G. (2019). Iskusstvennyj intellekt na sluzhbe sovremennoj zhurnalistiki: istoriya, fakty i perspektivy razvitiya [Artificial intelligence at the service of modern journalism: history, facts and development prospects]. *Voprosy teorii i praktiki zhurnalistiki* [Questions of theory and practice of journalism], 3, pp. 555–568. (in Russ.).

9. Shabanov, L. V. & Lapshin V. V. (2009). Para «tolerantnost' – intolerantnost'» kak regulyator vzaimootnosheniya etnicheskih kul'tur [A pair of "tolerance – intolerance" as a regulator of the relationship of ethnic cultures]. *Vestnik TSPU* [Bulletin of the TGPU], 2 (80), pp. 100–103. (in Russ.).

10. Yandex.Zen Zen.Yandex. [Zen.Yandex], available at: https://zen.yandex.ru (accessed: 10.01.2021). (in Russ.).

Арсентьева Анастасия Дмитриевна – магистрант факультета журналистики, Челябинский государственный университет.

anastasia_arsenteva@mail.ru

Морозова Анна Анатольевна – кандидат филологических наук, доцент кафедры журналистики и массовых коммуникаций, директор Учебно-научного центра медиаобразования, Челябинский государственный университет.

roxfan@rambler.ru

БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ СТАТЬИ

Арсентьева А. Д., Морозова А. А. Причины проявления интолерантности в социальных медиа: анализ контента блогов и комментариев на ресурсе «Яндекс.Дзен» // Знак: проблемное поле медиаобразования. 2021. № 1 (39). С. 88–94. DOI: 10.47475/2070-0695-2021-10109.

Arsentieva A. D., Morozova A. A. Reasons of intolerance in social media: analysis of blog content and comments on the resource «Yandex.Zen» // Znak: problemnoe pole mediaobrazovanija. 2021. No 1 (39), pp. 88–94. DOI: 10.47475/2070-0695-2021-10109.