



**Отчет о результатах мониторинга
«Анализ языка ненависти в онлайн медиа»**

Кишинев – 2015 г.

Отчет составлен в рамках проекта «Борьба с языком ненависти в медиа онлайн и социальных сетях», внедряемого ЦНЖ при поддержке шведской организации-партнера «Civil Rights Defenders». Содержание отчета может не отражать в обязательном порядке взгляды донора.

I. ВВЕДЕНИЕ

В каталоге интернет-ресурсов Республики Молдова «www.top20.md» представлены 308 веб-сайтов из категории масс-медиа. Не все обновляют информационный контент ежедневно, а также не все относятся к какому-либо медийному учреждению. Лишь несколько десятков сайтов специализируются на распространении новостей и другого журналистского контента и обновляются ежедневно. Они являются либо учреждениями масс-медиа как таковыми, либо веб-страницами соответствующих телеканалов, газет и радиостанций. Большинство этих платформ ежедневно освещает различные острые темы, такие как отношения между этническими или религиозными группами, права сексуальных меньшинств, права лиц с ограниченными возможностями, и т.д. Вместе с тем, пользователям предоставляется возможность оставлять комментарии. Зачастую манера, в которой журналисты затрагивают такого рода сюжеты, а также тональность и язык, которые они используют, влияют на тональность реакции читателей, отражаемую в комментариях. Сообщения, размещенные пользователями, являются естественным образом самыми разнообразными и могут содержать какую-либо информацию, предложения, мнения, а также ненормативную лексику и призывающие к ненависти заявления по отношению к определенным социальным группам.

Редакции 15 новостных порталов Республики Молдова подверглись мониторингу Центра независимой журналистики (ЦНЖ) с целью выявления способа, посредством которого журналисты передают информацию и модерировать размещенные пользователями комментарии. Результаты мониторинга были представлены в отчете, выполненном ЦНЖ в мае 2015 года¹. Данный отчет о результатах мониторинга вышеупомянутых сайтов, проведенного в октябре, то есть шесть месяцев спустя, представляет собой сравнительное исследование, задачей которого является анализ возможных изменений.

Ни один правовой акт или акт саморегулирования не содержит точных правил, касающихся редактирования сообщений, размещенных на сайтах медийных учреждений. Регулирование данной деятельности осуществляется в рамках внутренних норм редакций.

Тем не менее, комментарии подпадают под действие общих положений, относящихся к клевете, распространению риторики ненависти, словесной агрессии и т.д., а также под действие положений «Деонтологического кодекса журналиста»².

Кроме того, решение, вынесенное Европейским судом по правам человека 10 октября 2013 года по делу «Делфи АС» против Эстонии³ создало прецедент, согласно которому редакции несут ответственность за содержание комментариев, оставленных читателями на сайтах, и тем самым подлежат наказанию.

В Республике Молдова были два случая, когда редакции были наказаны за то, что не подвергли модерированию комментарии, содержащие клеветнические

1 <http://media-azi.md/ro/publicatii/raport-de-monitorizare-%E2%80%9Eevaluarea-discursului-instigator-laur%C4%83-%C3%AEn-media-online%E2%80%9D>

2 http://consiliuldepresa.md/fileadmin/fisiere/documente/cod_d_rom.pdf.

3 [http://hudoc.echr.coe.int/sites/eng/pages/search.aspx?i=001-126635#{\"itemid\":\[\"001-126635\"\]}](http://hudoc.echr.coe.int/sites/eng/pages/search.aspx?i=001-126635#{\) .

высказывания по отношению к группе лиц: дело «Олег Брега против «www.privesc.eu»» и дело «ГендерДок-М против «Pro TV Chişinău»»⁴.

Учитывая данные прецеденты, за последние два года большинство редакций постепенно ограничило возможность оставлять комментарии, исключив опцию анонимного комментирования и предъявив пользователям требование размещать сообщения, авторизовавшись через социальные сети, считая, что данная мера разовьёт чувство ответственности пользователя.

Тем не менее, как предыдущий мониторинг, так и текущий выявил, что большую часть высказываний, размещенных на сайтах, следовало бы отредактировать, так как они содержат нецензурные, непристойные выражения и призывы к ненависти.

II. СИСТЕМЫ ФИЛЬТРАЦИИ КОММЕНТАРИЕВ И ИХ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Предыдущий мониторинг установил, что 10 из 15 порталов, подвергнутых наблюдению, используют системы фильтрации слов и словосочетаний, таких как нецензурные, непристойные выражения, являющиеся неприемлемыми для каждой редакции в отдельности. Таким образом, работа операторов упрощается, так как «проблемные» сообщения редактируются «вручную» и в зависимости от решения оператора обнародуются или блокируются. В случае отсутствия фильтра все сообщения просматриваются операторами лично.

Системы фильтрации комментариев оказываются неэффективными для порталов, размещающих большое количество новостей, которые соответственно активно комментируются пользователями. В некоторых редакциях операторы не успевают модерировать все сообщения и таким образом на сайтах появляются призывы к агрессии, клеветнические высказывания и нецензурные, непристойные выражения. Предыдущий мониторинг выявил проблемы такого рода в редакциях порталов «**unimedia.md**», «**publika.md**» и «**deschide.md**». По сравнению с предыдущим периодом мониторинга, в октябре месяце на вышеупомянутых порталах количество размещенных комментариев уменьшилось, однако качество редактирования высказываний возросло. Тем не менее, в меньшем количестве, но все еще присутствуют сообщения, которые было бы лучше удалить.

Каждая платформа решает в отдельности, каким образом редактировать комментарии. Веб-страница «**esp.md**», к примеру, не использует системы фильтрации комментариев и не обязывает пользователей авторизоваться через Facebook. Операторы оставляют за собой право блокировать комментарии, а также редактировать сообщения путем удаления слов, которые считают неуместными.

Большие порталы, такие как «CNN» или «Нью-Йорк Таймс», не поощряют такую практику. Главы департаментов модерирования комментариев этих двух медийных учреждений рекомендуют⁵ выбрать одно из двух: либо полностью удалить комментарий, либо обнародовать. В противном случае пользователи могут воспринимать вмешательство издателя как попытку изменить сообщение. Кроме того, такие меры требуют больших усилий со стороны операторов.

4 <http://media-azi.md/sites/default/files/Raport%20evalaurea%20discursului%20de%20ura%20FINAL%20RO.pdf>.

5 <http://www.managingcommunities.com/2014/07/17/how-cnn-and-the-new-york-times-moderate-comments/>.

Профессионалы также высказываются против исключительного использования систем фильтрации комментариев, которые не в состоянии заменить редактирование «вручную». Они считают, что смысл возможности комментирования состоит в том, чтобы поощрять «позитивный» обмен мнениями и, следовательно, редакции порталов, которые уважают своих пользователей, должны в обязательном порядке держать размещенные высказывания под надзором группы модераторов. *«Много умных и талантливых людей заходят ежедневно на сайт «CNN» для того, чтобы поделиться своими взглядами на вещи, отраженные в новостях. Наша задача – поддержать цивилизованную беседу, не отходя от главной темы, чтобы люди чувствовали себя в безопасности и свободно выражали свое мнение»*, – рассказал в интервью глава Департамента модерирования комментариев «CNN» Дэвид Уильямс.

III. МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ МОНИТОРИНГА

Период осуществления мониторинга: с 1 октября по 31 октября 2015 года

Объект мониторинга: все материалы, опубликованные в любой форме, и комментарии, относящиеся к группам лиц, уязвимых к дискриминации или подстрекательству к ненависти: этническим меньшинствам, сексуальным меньшинствам, религиозным группам, беженцам, выпускникам школ-интернатов, лицам с физическими и психосоциальными проблемами, ВИЧ-инфицированным лицам, больным туберкулезом, бывшим заключенным.

Цель мониторинга: Целью мониторинга является определение степени корректности редакций при написании журналистских материалов, касающихся представителей групп, уязвимых к языку ненависти, а также при редактировании комментариев, опубликованных читателями новостных порталов. Авторы отчёта также задались целью выявить в опубликованном на новостных порталах контенте и в комментариях пользователей элементы риторики ненависти: уничижительные слова, дискриминационные выражения, приклеивание ярлыков, стереотипы, призывы к агрессии или другие формы выражения, которые продвигают ненависть и нетерпимость по отношению к определенным социальным группам. *Настоящий отчёт является вторым по счету и был подготовлен ЦНЖ через шесть месяцев после первого. В данный период времени администраторы подвергшихся мониторингу сайтов приняли участие в тренингах по модерированию комментариев. Авторы отчёта сопоставили данные, полученные в мае во время первого мониторинга, с данными, полученными в октябре 2015 года, для того, чтобы установить наличие каких-либо изменений.*

Список порталов, подвергнутых мониторингу: «unimedia.md», «publika.md», «protv.md», «jurnal.md», «trm.md», «moldova.org», «deschide.md», «stirilocale.md», «realitatea.md», «mirpmr.ru», «dnestr.tv», «newspmr.com», «omg.md» (только контент на русском языке), «esp.md» и «gagauzmedia.md».

Критерии отбора:

Были отобраны порталы, которые:

- распространяют новости и другой информационный контент;
- публикуют информационный контент ежедневно;
- предоставляют пользователям возможность оставлять комментарии.

Определение терминов:

Заявление, разжигающее ненависть, – согласно Рекомендации № 97 (20) Комитета министров Совета Европы от 30 октября 1997 года, термин «разжигание ненависти» трактуется как понятие, покрывающее все формы самовыражения, которые включают распространение, провоцирование, стимулирование или оправдание расовой ненависти, ксенофобии, антисемитизма или других видов ненависти на основе нетерпимости, включая нетерпимость в виде агрессивного национализма или этноцентризма, дискриминации и враждебности в отношении меньшинств, мигрантов и лиц с эмигрантскими корнями⁶.

Закон Республики Молдова о свободе выражения мнения⁷ (№ 64 от 23.04.2010) дает в статье 2 следующее определение синтагме «заявление, разжигающее ненависть»: «любые высказывания, вызывающие, пропагандирующие, поддерживающие или оправдывающие расовую ненависть, ксенофобию, антисемитизм или иные основанные на нетерпимости формы ненависти». В дополнение к законодательным положениям, ориентиром для определения языка ненависти в новостях и комментариях послужило определение, сформулированное Кевином Бойлом в работе «Заявления, разжигающие ненависть, – Соединенные Штаты Америки в сравнении с остальным миром» (Hate speech – the United States versus the rest of the world) 2001 года: «Заявления, разжигающие ненависть, обозначают проблематичную категорию выражения и истекающих свобод, как например, свобода ассоциаций и собраний, которая предполагает поддержание ненависти и дискриминации по отношению к группам на основании расы, цвета кожи, национальности, религиозных верований, сексуальной ориентации или другого статуса»⁸.

Понятие «группы, уязвимые к разжигающим ненависть заявлениям» включает:

- этнические меньшинства;
- сексуальные меньшинства;
- миноритарные религиозные группы;
- беженцев;
- учащихся или выпускников школ-интернатов;
- лиц с ограниченными возможностями (физическими или психическими);
- ВИЧ-инфицированных лиц;
- потребителей наркотиков;
- больных туберкулезом;
- заключенных и бывших заключенных;
- социально уязвимые слои населения.

6 [http://www.coe.int/t/dghl/standardsetting/media/doc/translations/romanian/Rec\(1997\)020&ExpMem_ro.pdf](http://www.coe.int/t/dghl/standardsetting/media/doc/translations/romanian/Rec(1997)020&ExpMem_ro.pdf).

7 <http://lex.justice.md/index.php?action=view&view=doc&lang=1&id=335145>

8 http://www.fdsc.ro/library/files/studiul_diu_integral.pdf

Количественные показатели:

- количество материалов;
- количество комментариев.

Показатели оценки содержания:

Тональность материалов - данный показатель укажет, используют ли журналисты термины, рекомендованные национальными и международными организациями по защите прав человека и недискриминации, а также выявит, способствуют ли журналисты посредством используемого языка генерированию враждебных или разжигающих ненависть комментариев.

Заголовки – будут рассматриваться заголовки новостей и статей, размещенных на подвергнутых мониторингу платформах, с целью выявления соответствия с содержанием и деонтологическими нормами.

Тональность комментариев – данный показатель проанализирует тональность и лексику, используемые лицами, разместившими комментарии к подвергнутым мониторингу материалам.

Наличие заявлений, разжигающих ненависть, – данный показатель выявит в журналистской продукции и комментариях пользователей наличие заявлений/выражений, которые подпадают под приведенное выше определение «заявлений, разжигающих ненависть».

IV. РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА

Тональность материалов: Авторы большинства из 213 выделяющихся журналистских материалов, опубликованных на подвергнутых мониторингу сайтах, использовали характерные для новостей нейтральные, сбалансированные стилистические средства языка. Не были выявлены случаи предвзятого или дискриминационного подхода ни в изложении содержания, ни в использовании цитат или фотографий.

В отличие от предыдущего мониторинга в опубликованных в октябре текстах широко использовалось слово **«инвалид»** в отношении лиц с ограниченными возможностями как на порталах, размещающих контент на румынском языке, так и на русскоязычных порталах: **«РОССИЯ: Двое молдаван приговорены к тюрьме. Они хотели разбогатеть за счет инвалида»** (stirilocale.md); **««Похвальный поступок» недисциплинированного водителя: припарковался на зебре, блокируя вход в парковку для инвалидов»** (jurnal.md); **«В Тирасполе прошёл турнир по настольному теннису среди инвалидов»** (mirpmr.ru).

В руководстве для журналистов **«Люди с ограниченными умственными способностями: как общаться и как освещать сюжеты о них»**⁹, разработанном **«Keystone Human Services International Moldova Association»**, термин **«инвалид»** относится к категории слов-стереотипов так же, как и **«умственно отсталый»** или **«калека»**. Кроме того, в пособии для журналистов **«Руководство по стилю с этическими нормами»**¹⁰ рекомендуется избегать использовать

⁹ <http://www.soros.md/files/publications/documents/ghid%20roman%20GATA.pdf>.

¹⁰ <http://media-azi.md/ro/deontologie/ghidul-de-stil-cu-norme-etice-pentru-jurnali%C5%9Fti>.

данное слово, заменив его другими словами, не провоцирующими дискриминацию, которые также описывают состояние здоровья определенных лиц. *Термин инвалид будет использоваться исключительно в медицинском контексте (например, инвалид II группы).* В большинстве случаев журналисты использовали корректный язык: «Как архитектор может спроектировать дом, магазин и другие здания, не предусматривая доступ **людей с ограниченными возможностями**» (gagauzmedia.md).

В одном из случаев было использовано слово «слепой»: **«ЭКСПЕРИМЕНТ «Publika TV»: Каково слепому на столичных улицах и насколько готовы прохожие помочь человеку с тростью»** (8 октября 2015 года). Эксперты рекомендуют заменить данное слово равным по смыслу термином **«незрячий»** или **«слабовидящий»**. В противном случае, акцент делается на инвалидности и на желании выдать информацию за необыкновенную сенсацию. Данная новость также способствует распространению стереотипов. Видеосюжет стилем и содержанием ориентирован на сенсацию, а также построен на мифах/стереотипах, согласно которым, будучи беспомощными, лица с ограниченными возможностями нуждаются в сострадании. *«Молодые люди проявили сострадание и протянули руку помощи главному герою эксперимента».* В этом конкретном случае тональность сюжета должна быть нейтральной, а слово «сострадание» должно быть исключено.

В другом случае, вопреки нормам журналистской этики предусматривающим использование нейтральных терминов и призывающим воздерживаться от слов с отрицательной коннотацией, журналисты использовали слово **«арестант»** вместо **«заключенный»**: **«История нации» для арестантов. Беспрецедентная акция в тюрьмах Молдовы** (moldova.org, 7 октября 2015 года). Данный термин способствует стигматизации и дискриминации определенной категории лиц. Как бы парадоксально это ни звучало, новость под вышеупомянутом заголовком была распространена на «Facebook»-е Департаментом пенитенциарных учреждений.

Заголовки

В большинстве случаев заголовки соответствуют требованиям журналистики, которые предусматривают, что «заголовки должны быть короткими, броскими, четкими, без двусмысленностей. С помощью нескольких хорошо понятных читателям слов необходимо точно отразить сущность всего материала»¹¹. Примеры: **«На пороге зимы семья из села Скорцены с двумя детьми трех лет и, соответственно, девяти месяцев, живет в лачуге»** (realitatea.md, 27 октября, 2015 года); **«Молдова может принять до 1000 беженцев»** (trm.md, 30 октября 2015 года); **«Народный адвокат: За проектировку зданий без пандусов необходимо привлекать к ответственности»** (gagauzmedia.md, 14 октября 2015).

Были выявлены несколько исключений в случаях, когда информация была отображена в неполной мере, а заголовок построен на элементах сенсации: **«Сирийская беженка родила на одном из пляжей Греции тотчас, как вышла из лодки. Шокирующие изображения»** (protv.md, 14 октября 2015 года), **«Бывший заключенный ЗАДЕРЖАН в то время как делал ЭТО через стену тюрьмы №9 «Прункул»»** (publika.md, 27 октября 2015 года). Первый заголовок является слегка манипуляторным и призван вызывать сострадание, в то время как второй заголовок в дополнение к тому, что вводит в заблуждение, намекает на то,

11 <http://media-azi.md/ro/deontologie/ghidul-de-stil-cu-norme-etice-pentru-jurnali%C5%9Fti>.

что заключенный совершает проступок, достойный порицания (поощряя, тем самым, распространение стереотипа о том, что заключенные опасны). Впоследствии становится ясно, что авторы материала решили прибегнуть к данной формулировке только для того, чтобы привлечь пользователей прочесть новость. *В общих чертах, однако, журналисты придерживались нейтральной тональности языка и использовали строго информативные заголовки.*

Тональность комментариев

Новости, размещенные на подвергнутом мониторингу порталах, собрали в целом 264 комментария. Большинство отзывов относятся к материалам, касающимся социально уязвимых слоев населения, а также конфликтов с представителями русской национальности. В основном, комментарии к новостям, относящимся к социально уязвимым слоям населения, а также к лицам с ограниченными возможностями, носили нейтральный характер или выражали критическое мнение в адрес правительства, например: «Тут должны жить Плахотнюк, Филат и Гимпу». (protv.md, 9 октября 2015 года). Комментарии к новостям, относящимся к конфликтам с представителями русской общины, носили более нюансированный характер. На некоторых порталах новость о конфликте, произошедшем 10 октября между несколькими русскими болельщиками и представителями протестующих на Площади Великого Национального собрания, собрала мало комментариев, большая часть которых носила нейтральный характер: «Мы опозорили нашу страну. Какая может быть связь между спортом и политикой? Даже тут не можете успокоиться». (protv.md) Редакции сайтов «**moldova.org**», «**publika.md**» и «**unimedia.md**» допустили размещение комментариев, имеющих дискриминационное содержание: «Тошнит уже от этих свинских рож и свинского языка» (unimedia.md, 9 октября 2015 года), «Добро пожаловать в Молдову. Свиньям казалось, что находятся на Красной площади» (publika.md, 10 октября 2015 года), «Свиньи получили в рыло» (moldova.org, 9 октября 2015 года). Редакциям порталов следует придавать больше значения модерированию комментариев к новостям, касающимся конфликтов между представителями меньшинств и уязвимых слоев населения. Как правило, в случае конфликтов мнения расходятся и в отсутствие адекватного модерирования пользователи начинают между собой ссориться, а общение деградирует. Таким образом, предоставляя пользователям возможность высказать собственное мнение, платформы также предоставляют трибуну, с которой возможно очернить определенные группы лиц или определенные социальные группы.

Наличие разжигающих ненависть заявлений

Отзывы дискриминационного характера, содержащие оскорбительные, разжигающие ненависть слова и выражения, как правило, относятся к новостям о конфликтах. Кроме того, что они выражают собственное мнение по отношению к представленной информации, выступают либо в поддержку, либо против главных героев сюжета, бывает, что пользователи выходят за рамки приличия, используя ненормативную лексику или даже призывая к агрессии. Несмотря на то, что внутренние правила, касающиеся модерирования комментариев, установленные администраторами порталов, предусматривают опцию блокирования лиц, призывающих к агрессии и ненависти, настоящий мониторинг выявил сообщения такого рода, хотя и в гораздо меньшем количестве, чем предыдущий мониторинг. Отзывы были спровоцированы материалом о конфликте в центре Кишинева, в который были вовлечены представители русской национальности, участвовавшие

10 октября 2015 года в столкновениях с протестующими со стороны платформы «ДА»: «*Что искали, то и нашли каналы мерзких русофонов*» (unimedia.md), «*Нужно было снять шкуру с руссо-фашистских скотин, пока были теплыми!*» или «*Смерть свиньям оккупантам!*» (publika.md), «*Посадить на кол и в таком виде депортировать!*» (moldova.org).

Даже если невозможно доказать наличие прямой связи между призывами к агрессии и ненависти и реальными актами агрессии, постоянное или периодическое распространение прессой такого рода заявлений может быть воспринято общественностью как закономерность. Неоднократно повторяющиеся онлайн обсуждения данного характера подпитывают враждебные настроения между этническими группами и создают опасные ситуации в период, когда в Молдове имеют место протесты, а манифестанты разделились на политико-этнические группы. Согласно социологам¹², на уровне индивидуума и группы риторика ненависти ущемляет достоинство потерпевших, сказывается на самоуважении, а также изолирует группы, которых касаются разжигающие ненависть заявления. На уровне общества данная риторика ведет к исключению и маргинализации групп, а также к распространению и укоренению определенных стереотипов и предрассудков. Охлаждение отношений между группами также является одним из последствий распространения языка ненависти.

4.1. Количественное измерение. Общие соображения

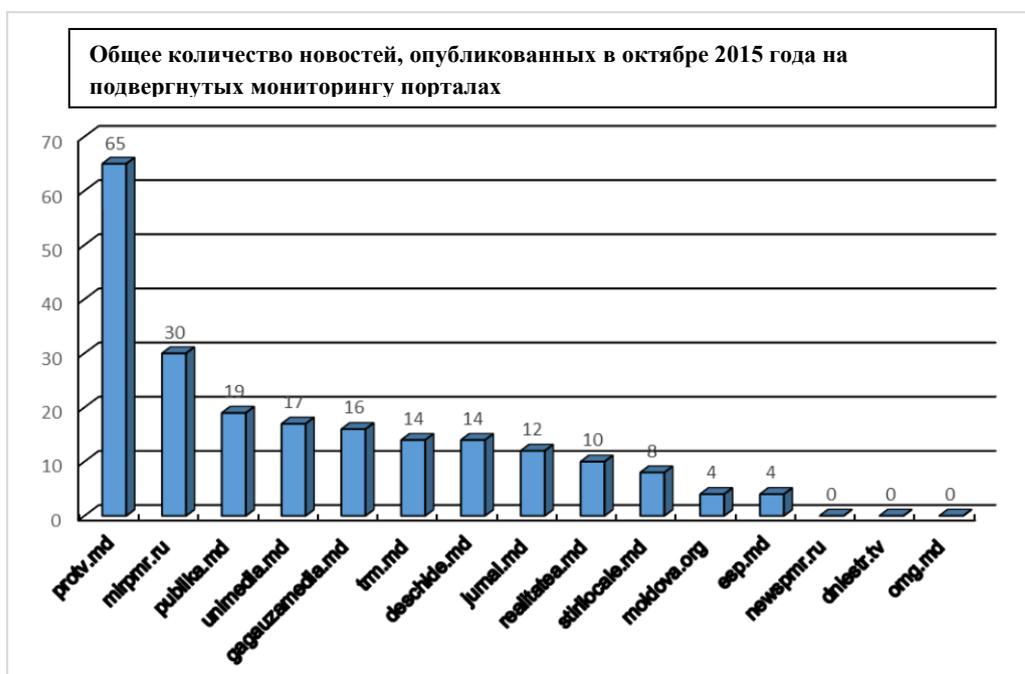
На протяжении октября 2015 года 15 подвергнутых мониторингу порталов опубликовали в целом 213 материалов, относящихся к группам, уязвимым к языку ненависти, это на 33 больше, чем в мае 2015 года. Количество представленных новостей возросло в случае определенных порталов, таких как «**protv.md**» и «**mirpmr.ru**» в то время, как в случае других сайтов таких, как «**omg.md**» или «**newspmr.ru**» уменьшилось до нуля. Большее количество материалов было опубликовано на «**protv.md**». На противоположном полюсе находятся три портала - «**dnestr.tv**», «**omg.md**» и «**newspmr.com**», которые не разместили ни одного сюжета. Если в мае сайты «**omg.md**» и «**newspmr.com**» проявили некоторый интерес к подвергнутым мониторингу группам, опубликовав пять и соответственно три новости, то в октябре не опубликовали ни одной.

Большое количество новостей, выявленное предыдущим мониторингом, проведенным в мае 2015 года, можно объяснить прохождением в то время фестиваля сексуальных меньшинств «Радуга над Днестром». Октябрь, однако, был обозначен новостями о волне мусульманских беженцев, которые пытаются попасть в Европу. Таким образом, общая картина мониторинга пополняется новой категорией, а именно беженцами. В предыдущем мониторинге данная категория не фигурировала совсем. Несмотря на то, что вышеупомянутая социальная группа может быть включена в категории «этнические группы» и «религиозные группы», данное исследование относит её к категории «беженцы».

12 http://www.fdsc.ro/library/files/studiul_diu_integral.pdf.

4.2. Качественное измерение

Диаграмма 1.



Портал «www.deschide.md» опубликовал за данный период 14 новостей, относящихся к подвергнутым мониторингу сюжетам: 12 из них касаются беженцев, одна – лиц с ограниченными возможностями и одна – сексуальных меньшинств. Только один сюжет сопровождается комментарием. Все новости, включая сюжет, опубликованный 20 октября под заголовком: «**Кризис беженцев: Словения обращается за помощью к армии и ЕС**», были отредактированы в нейтральной тональности с использованием нейтрального языка. Упомянутая новость была прокомментирована одним пользователем в неодобрительной и даже враждебной манере по отношению к беженцам: «Вот что делает ваша ... ///... европа. Ради этого нужно объединяться с Европой, чтобы направляли эмигрантов к нам или к другим, а во Франции и Германии было чисто и красиво...». Комментарий такого рода должен был бы быть отредактирован/блокирован, так как поощряет дискриминационное отношение к беженцам и к тому же содержит ненормативную лексику.

«Protv.md» опубликовал в период мониторинга 65 выделяющихся новостей. Большинство из них, а именно 38 относятся к беженцам из Азии, восемь – к религиозным группам, семь – к неимущим лицам, пять – к выпускникам школ-интернатов, три – к сексуальным меньшинствам, две – к лицам с ограниченными возможностями, а также один сюжет, касающийся заключенных, и один – потребителей наркотиков. Больше количество комментариев собрали новости, касающиеся неимущих лиц (в общем 52 отзыва) и материалы о религиозных группах (52 отзыва). В свою очередь сообщения, касающиеся выпускников школ-интернатов, собрали восемь комментариев, а две новости о беженцах – еще два комментария. Содержание размещенных пользователями отзывов не противоречит нормам модерирования. Несмотря на то, что определенные комментарии носят критический характер как, например: «Может, составим коллективное прошение, потому что неприемлемо, чтобы митрополит вмешивался

в общественные дела и правосудие. Пусть молится, чтобы господь простил и его, пока это еще возможно» или «Люди, которые видят, что церковь коррумпирована, изобилует богатствами и живет так хорошо, не должны бы поддерживать эту денежную церковь» они не содержат сильных выражений и призывов к ненависти (Приложение 1).

Администрация портала «protv.md» объясняет снижение общего количества отзывов тем, что, хотя посещаемость сайта возросла на 50%, внутренние правила предусматривают обнародование отзывов, оставленных исключительно аутентифицированными пользователями. Согласно администрации, модераторы допускают к публикации только комментарии, соответствующие действующим правовым нормам¹³.

Во время проведения мониторинга на сайте «**stirilocale.md**» были размещены восемь материалов, касающихся представителей групп, которые являются предметом данного отчета, а именно четыре сюжета относятся к неимущим лицам, два – к лицам с ограниченными возможностями и еще два – к беженцам. Ни один пользователь не оставил комментариев к новостям, опубликованным на сайте. Сюжеты носили нейтральный, информативный характер за исключением новости, опубликованной 20 октября под заголовком: «**РОССИЯ: Двое молдаван приговорены к тюрьме. Они хотели разбогатеть за счет инвалида**», в которой использовалось слово «**инвалид**». Администрация портала объясняет отсутствие комментариев тем, что, в отличие от мая, сайт больше не использует систему комментирования «Disqus», а требует аутентификации пользователей через Facebook. По мере поступления отзывы читателей редактируются исходя из требований, касающихся ущемления достоинства определенных лиц и других этических норм¹⁴.

Диаграмма 2.



13 Информация получена путем интервью от администрации сайта «protv.md».

14 Информация получена путем интервью от администрации сайта «stirilocale.md».

Портал «www.publika.md» опубликовал за данный период меньше, чем в мае, материалов, касающихся подвергнутой мониторингу тематики, а именно 19 по сравнению с 21, выявленным предыдущим мониторингом. Из общего количества новостей шесть относятся к лицам с ограниченными возможностями, пять – к этническим группам, четыре – к неимущим лицам, две – к беженцам, одна – к заключенным и еще одна касается потребителей наркотиков. В целом материалы собрали 14 отзывов, то есть намного меньше по сравнению с 71 комментарием, размещенным пользователями в мае. Большее количество отзывов – шесть – были опубликованы под новостью о столкновениях, в которые были вовлечены русские футбольные фанаты, по три – к материалам о неимущих лицах и лицах с ограниченными возможностями и два – к новости о беженцах из Украины. Из шести отзывов к новости под заголовком: «Напились и спровоцировали протестующих. Как закончилось МОЛДАВСКОЕ ПРИКЛЮЧЕНИЕ русских болельщиков» (10 октября) 5 содержали ругательные и даже непристойные слова, такие как свиньи, свиноматки, скот: «*Нужно было снять шкуру с руссо-фашистских скотин, пока они были теплыми!*» (**Приложение 2**). Становится ясно, что данные отзывы не прошли модерирование, а были размещены на сайте в изначальном виде. Стоит отметить тот факт, что неблагоприятные отзывы в адрес представителей русской национальности относятся к поведению ее представителей в конкретной ситуации, а не к этнической группе в целом.

Так как было указано в предыдущем отчете, портал «www.publika.md» использует систему фильтрации комментариев, которая распознает определенное количество ругательных слов и грубых выражений. Тем не менее, система оказывается нефункциональной в случае использования других слов, таких как вышеупомянутые, например. В этом случае необходимо редактировать отзывы «вручную». Таким образом, меньшее количество комментариев к новостям, размещенным на данном портале, доказывает тот факт, что администраторы проявляют намного больше внимания к процессу модерирования отзывов с целью исключения дискриминационных, оскорбительных высказываний, а также разжигающих ненависть заявлений.

Портал «www.unimedia.md» опубликовал 17 материалов, касающихся подвергнутых мониторингу групп. Семь из них относятся к представителям этнических меньшинств (преимущественно к русским болельщикам, приехавшим в Кишинев на футбольный матч и вступившим в конфликт с протестующими в центре столицы), четыре – к лицам с ограниченными физическими возможностями и по одной – к неимущим лицам, сексуальным меньшинствам, заключенным, выпускникам школ-интернатов и беженцам. Количество отзывов намного превысило количество комментариев к новостям, подвергнутым предыдущему мониторингу. В общей сложности, было размещено 65 отзывов.

Новость под заголовком: «Напились и начали оскорблять участников акции протеста на ПВНС. Пять болельщиков избиты до крови» собрала 34 комментария пользователей, желающих узнать, что случилось. Например: «Мое наивысшее почтение протестующим», «А откуда русские взяли слезоточивые спреи, не думаю, что прошли с ними в аэропорту? Наиболее вероятно, что кто-то их ждал в Кишиневе, дал им баллончики и указания, куда идти подстрекать к насилию...». Все же в семи комментариях пользователи назвали представителей русской национальности свиньями, которые не уважают другие этнические группы: «Русский остается свиньей с тех самых пор, как его мать родила» (**Приложение 3**). Так же как и в случае с отзывами на «publika.md» читатели использовали ненормативную лексику в адрес представителей русской национальности,

ссылаясь на их поведение в конкретной ситуации. «Со свиньями ведешь себя по-свински, что искали, то и нашли каналы мерзких русофонов, домой в вашу матушку «раша-параша», там вас свинья путлер ждет».

В случае портала «**unimedia.md**» число комментариев также уменьшилось с 304 до 65 по сравнению с числом отзывов к новостям, подвергнутым мониторингу в мае. Еще одна разница состоит в том, что на сайте больше нет признаков того, что какое-либо высказывание было обнародовано, а позже заблокировано либо редакцией, либо другими пользователями. Это говорит о том, что администраторы портала заблокировали изначально часть отзывов. Стоит отметить, что по сравнению с маем правила и способ модерирования остались неизменными. Администрация сайта объясняет уменьшение количества отзывов к подвергнутым мониторингу новостям тем, что данный период был отмечен горячими сюжетами в политической сфере, которые привлекли больше внимания со стороны читателей. Руководство портала признает, что высказывания, которые классифицируются, как призывающие к ненависти, являются юридической проблемой, а также отражаются на имидже, так как многие пользователи обращают внимание и на отзывы. Согласно администрации портала, операторы «UNIMEDIA» тщательно сортируют комментарии, чтобы не допустить публикации нецензурных слов, призывов к массовым беспорядкам и насилию, дискриминирующих высказываний любого рода, а также для того, чтобы воспрепятствовать возможному распространению спама, рекламы, порнографии или ссылок на другие средства массовой информации¹⁵.

«**Jurnal.md**» разместил за данный период 12 новостей, составляющих предмет данного исследования, из которых семь относятся к этническим группам, четыре – к лицам с ограниченными возможностями и одна – к неимущим лицам. На момент проведения мониторинга были отмечены всего два отзыва, оба нейтральные, по одному к сюжетам о лицах с ограниченными возможностями и об этнических группах. В интервью в рамках данного исследования администрация портала заявила, что в целом количество комментариев не уменьшилось, но пришлось блокировать часть пользователей, которые размещали рекламу. Также были заблокированы IP-адреса тех, кто посредством размещенных высказываний призывал к ненависти. Операторы следят за тем, чтобы публикуемые на сайте сообщения не содержали элементов языка ненависти, призывов к агрессии, порнографию, партийную пропаганду или ненормативную лексику.

Региональный русскоязычный портал Гагаузии «**gagauzamedia.md**» разместил 16 новостей, большинство которых – шесть – касаются лиц гагаузской национальности. Далее следуют пять новостей, относящихся к лицам с ограниченными возможностями, четыре – касающихся неимущих и один – потребителей наркотиков. Как и в случае предыдущего мониторинга новости не были сопровождаемы комментариями. Размещенный контент состоит из нейтральных или положительных сюжетов о культурной деятельности представителей гагаузской этнической группы, о социальной помощи, предоставленной неимущим лицам, а также лицам с ограниченными возможностями. Новости написаны в нейтральном ключе ввиду их чисто информативного характера. За исключением использования слова/стереотипа «инвалид» авторы материалов придерживались языковых требований и корректной тональности. Портал предоставляет пользователям возможность комментирования, но согласно мониторингу данный инструмент остается

15 Информация получена путем интервью от администрации сайта «unimedia.md».

неостребованным. Пользователи могут оставить свои отзывы на портале, пройдя аутентификацию через «Facebook». По словам администрации портала, как правило, пользователи размещают пристойные комментарии, не нуждающиеся в блокировании¹⁶.

Русскоязычный портал Приднестровского региона «mirpmr.ru» опубликовал в период проведения мониторинга 30 новостей, из которых 17 касаются лиц с ограниченными возможностями, пять – беженцев, четыре – неимущих лиц, две – больных туберкулезом и по одной – выпускников школ-интернатов и ВИЧ-инфицированных лиц. Как и в случае предыдущего мониторинга новости не сопровождались комментариями. Тональность изложенного материала и используемый язык носили нейтральный характер и соответствовали стилю информации. Все же отметим, что большинство сюжетов о лицах с ограниченными возможностями содержали слово «инвалид», которое организации, защищающие права данных лиц, рекомендуют избегать.

Портал «moldova.org» опубликовал в период проведения мониторинга всего 4 материала, относящихся к категориям лиц, охваченных настоящим отчетом: два из них касаются представителей этнических групп, один – беженцев и еще один – заключенных. По сравнению с прежним мониторингом, который не выявил ни одного отзыва к опубликованным новостям, настоящий мониторинг обнаружил 26 отзывов, опубликованных к одному материалу в первый же день его размещения. В последующие дни количество комментариев возросло до 59. Портал не использует фильтры для комментариев. Пользователи могут размещать сообщения через аккаунт на Facebook. Новость под заголовком «Столкновения между русскими гражданами и жителями Городка достоинства после того, как первые высказали оскорбления в адрес Молдовы»¹⁷, опубликованная 9 октября, стала поводом для споров и оскорблений. В сюжете рассказывается о том, что трое молодых людей из России, приехавшие в Кишинев для того, чтобы поддержать национальную команду в матче с Молдовой, побывали перед игрой в палаточном городке на Площади Великого Национального собрания, где протестовали сторонники платформы «Достоинство и правда» и высказали оскорбления в адрес молдаван. Впоследствии завязалась драка.

Пользователи прокомментировали действия каждой из сторон, но большая часть недоброжелательных отзывов коснулась поведения представителей русской национальности в конкретной ситуации: «Посадить на кол и в таком виде депортировать! Думаю и надеюсь, что они не представляют российское общество в целом». В других случаях ненормативная лексика и призывающее к ненависти отношение были направлены в адрес нации в целом: «Дохните к черту свиньи со всем вашим проклятым родом вонючих сук», «Смерть оккупантским свиньям», «Проволоку всем свиньям» (**Приложение 4**).

Избыток нецензурных, оскорбительных выражений и призывов к ненависти по отношению к представителям русской национальности доказывает тот факт, что портал не отредактировал ни одного комментария. В интервью для данного исследования администрация портала признала, что вышеупомянутые высказывания не подвергались модерированию, несмотря на то, что по большей

¹⁶ Информация получена путем интервью от администрации сайта «gagauzmedia.md».

¹⁷ <http://www.moldova.org/bataie-intre-cetateni-rusi-si-cei-din-oraselul-demnitatii-dupa-ce-primii-au-insultat-moldova-foto/>

части комментарии, содержащие непристойные слова и использующие риторику ненависти, блокируются.

Портал общественной компании «Телерадио-Молдова» **«trm.md»** опубликовал за данный период 14 новостей исследуемой тематики: пять из них касаются лиц с ограниченными возможностями, четыре – беженцев, по две – неимущих лиц и этнических групп и одна – заключенных. Только одна новость – о том, что школьники из Гагаузской автономии будут изучать румынский язык, была прокомментирована пользователями. Пять отзывов, оставленные читателями к данной новости, носят нейтральный характер и содержат противоречивые мнения о названии языка.

За указанный период **«realitatea.md»** опубликовала десять соответствующих новостей: пять – о лицах с ограниченными возможностями, три – об этнических группах, одну – о беженцах и еще одну – о неимущих лицах. Ни одна новость не сопровождалась комментариями. В общем новости, размещенные на данном портале, носят нейтральный характер и представляют информацию однозначно. Как язык подвергнутых мониторингу новостей, так и заголовки соответствуют этическим нормам. Отсутствие комментариев не является следствием модерирования. Администрация портала утверждает, что пользователи предпочитают оставлять отзывы в социальных сетях на странице, где **«realitatea.md»** размещает свои новости и где проще опубликовать комментарий, так как в этом случае, в отличие от прямого комментирования на сайте пользователи не обязаны заполнять в целях безопасности требуемые поля. Согласно администрации портала, операторам, отвечающим за содержание, рекомендовано удалять отзывы, содержащие личные нападки, оскорбления, заявления, призывающие к ненависти, расистские высказывания и т.д.¹⁸.

Русскоязычный портал с севера Республики Молдова **«www.esp.md»** разместил за подвергнутый мониторингу период четыре новости, из которых две относятся к лицам с ограниченными возможностями, одна – к этническим группам и одна – к неимущим лицам. Операторы сайта модерируют комментарии на основании правил, разработанных редакцией и размещенных на сайте¹⁹. **«esp.md»** является единственным порталом из всех подвергнутых мониторингу, который располагает подробным регламентом, доведенным до сведения пользователей. Регламент запрещает использование нецензурных, оскорбительных слов, призывов к ненависти, распространение ссылок или рекламы и т.д., а также уполномочивает редакцию модифицировать сообщения с таким содержанием и блокировать пользователей, постоянно нарушающих правила. Редакция следит за тем, чтобы содержание размещенных отзывов не выходило за пределы «Деонтологического кодекса журналиста» и действующего законодательства²⁰.

Другие три портала, а именно **«omg.md»**, **«newspmr.ru»** и **«dnestr.tv»** не опубликовали в мае ни одной статьи относительно целевых групп данного мониторинга, а это говорит о низком уровне интереса к подвергнутой мониторингу тематике.

18 Информация получена путем интервью от администрации сайта **«realitatea.md»**.

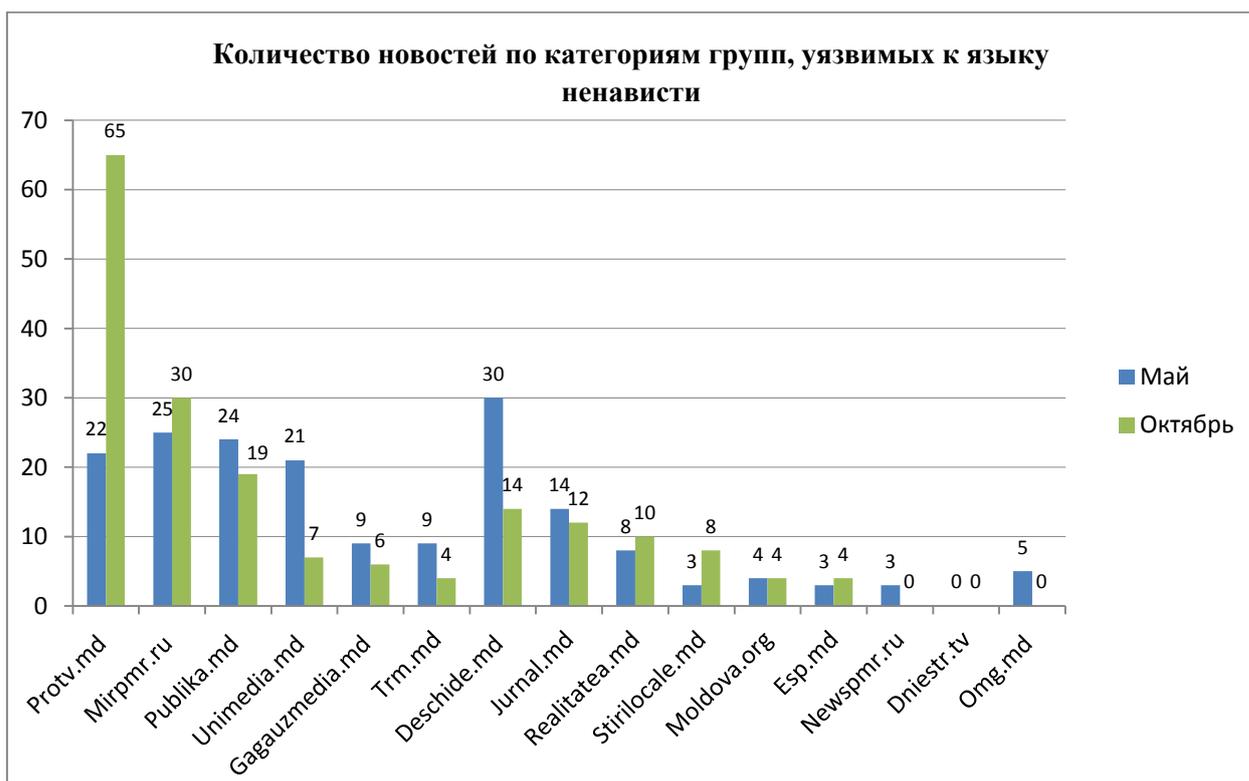
19

20 Информация получена путем интервью от администрации сайта **«esp.md»**.

4.3. Сравнительное исследование

Проведенный в октябре мониторинг порталов выявил увеличение количества новостей, касающихся категорий, охваченных данным исследованием, однако значительно уменьшилось количество отзывов к этим новостям, размещенных пользователями. Таким образом, если в мае было выявлено 180 материала, то в октябре их опубликовано 213. Увеличение количества новостей является следствием того, что в период проведения исследования произошли события, касающиеся одной из подвергнутых мониторингу категорий – беженцев. Следовательно, в мае большое количество новостей, относящихся к подвергнутым мониторингу группам, было обусловлено организованным в Кишиневе фестивалем «Радуга над Днестром», а также инцидентами, связанными с его проведением. В свою очередь, октябрь был отмечен волнами беженцев, прибывающих в Европу из разных мусульманских стран. Средства массовой информации отражали ежедневно данный сюжет, а также решения, принимаемые в связи с этим, в том числе на европейском уровне. Тем не менее, новости о беженцах вызвали меньше реакций со стороны пользователей. Большинство отзывов относятся к новостям о конфликтах с участием представителей русской национальности.

Диаграмма 3.



Тональность текстов оставалась неизменной на протяжении обоих мониторингов за исключением того, что в сообщениях, опубликованных в октябре, были чаще использованы нерекомендуемые специалистами слова: «инвалид», «слепой», «арестант».

Количество комментариев, однако, уменьшилось почти в три раза: если в мае были выявлены 628 отзывов, то в октябре их количество снизилось до 264. Снижение произошло в основном в случае сайтов, на которых пользователи разместили за предыдущий период мониторинга большее количество

комментариев, то есть: «**publika.md**», «**unimedia.md**», «**deschide.md**». В случае данных порталов также были выявлены недостатки в процессе модерирования. По сравнению с маем в октябре были выявлены проблемы с модерированием исключительно в одном случае, касающемся новости о русских болельщиках, которые вступили в конфликт с протестующими. Недостатки в модерировании можно объяснить тем, что инцидент произошел и был обнародован поздно вечером, когда рабочий день модераторов заканчивался и, следовательно, содержанию отзывов уделялось меньше внимания. Кроме того, новости такого рода собирают как правило больше комментариев, чем другие, в результате большой объем высказываний мог повлиять на качество модерирования.

В целом, на подвергнутых мониторингу порталах было размещено меньшее количество высказываний «вредоносного содержания», чем за предыдущий период мониторинга, что свидетельствует о большем усердии, проявленном редакциями в работе по модерированию комментариев.

Диаграмма 4.



В период проведения обоих мониторингов новости, касающиеся конфликтов и имеющие также политический подтекст, собрали наибольшее количество комментариев. В таких случаях негативные, дискриминационные высказывания переплетаются с политическим подходом.

Выводы

- В большинстве случаев при составлении и редактировании текстов, касающихся подвергнутых мониторингу групп, журналисты придерживались этических норм. На некоторых порталах («moldova.org», «gagauzmedia.md», «stirilocale.md», «jurnal.md») были выявлены единичные случаи, в которых использовались стереотипные слова и выражения, такие как: «инвалид», «арестант», «слепой».

- За некоторыми исключениями заголовки носят информативный характер и соответствуют тексту. Было выявлено всего два случая («publika.md», «protv.md»), в которых заголовки были построены на элементах сенсации и носили манипуляторный характер.

В октябре также были выявлены отзывы пользователей, содержащие высказывания, призывающие к ненависти, однако в меньшем количестве, чем в мае. В целом же качество модерирования комментариев улучшилось.

- Как и предыдущий мониторинг, настоящее исследование также обнаружило в комментариях к новостям неуважительные и оскорбительные высказывания по отношению к представителям русской национальности.

- Самой уязвимой к языку ненависти в онлайн-пространстве Республики Молдова остается русская этническая группа. Не выявлено общего враждебного настроения, но все же негативное отношение возрастает в случаях, когда пресса отображает какой-либо конфликт с участием представителей данной национальности или в случаях, когда распространенная информация затрагивает политическую сферу.

Большое количество новостей, касающихся мусульманских беженцев, которые ищут убежище в Европе, вызывают тем самым разные реакции, в том числе и враждебные со стороны граждан государств-членов ЕС. Вместе с тем, на подвергнутых мониторингу порталах (ни в журналистских текстах, ни в комментариях) не были выявлены неодобрительные или враждебные высказывания в адрес данной категории лиц. Те несколько сайтов, которые разместили такого рода новости, уделили должное внимание соблюдению этических норм, а также модерированию комментариев.

- Портал «**deschide.md**» добился прогресса по части модерирования. По сравнению с маем на сайте изменился способ комментирования – пользователи проходят аутентификацию через «Facebook». Если предыдущий отчет установил присутствие призывающих к ненависти отзывов, то в октябре подобные комментарии к размещенным на «deschide.md» новостям не были выявлены. Редакция «deschide.md» составила список примерно в 500 нецензурных слов и буквосочетаний на румынском, русском и английском языках, использование которых блокирует автоматически размещение отзыва на сайте. С мая по октябрь редакция дополнила данный список. Администрация портала допускает, что с предыдущего мониторинга количество комментариев уменьшилось в связи с предпринятыми техническим отделом мерами²¹.

21 Информация получена путем интервью от администрации сайта «deschide.md».

- Больше всего серьезных нарушений было отмечено на портале «**moldova.org**», который не подвергал мониторингу размещенные к новостям комментарии. Таким образом, на сайте появились грубые выражения, оскорбления и заявления, призывающие к ненависти.

- Порталы «**publika.md**» и «**unimedia.md**» продолжают испытывать проблемы с модерированием отзывов, которые содержат уничижительные выражения, нецензурные слова и призывающие к ненависти заявления при том, что их количество уменьшилось по сравнению с предыдущим периодом мониторинга. Значительное снижение количества «уязвимых» комментариев может быть непосредственно обусловлено внедрением редакциями заключений и рекомендаций первого отчета о результатах мониторинга языка ненависти в онлайн медиа, а также проведенными ЦНЖ тренингами для модераторов.

Рекомендации

- Редакции должны проявлять больше аккуратности при написании и редактировании журналистского материала, касающегося групп, уязвимых к языку ненависти. Журналисты и издатели должны ознакомиться с выражениями и словами, которые считаются специалистами дискриминационными, и не использовать их в своих текстах.

- Журналисты каждого портала, прежде всего ответственные за содержание, должны знать и руководствоваться положениями «Деонтологического кодекса журналиста», а также рекомендациями «Руководства по стилю с этическими нормами» при написании материалов или модерировании оставленных пользователями отзывов.

- Операторы, ответственные за модерирование онлайн контента должны проходить инструктаж периодически, что поможет им распознавать в комментариях пользователей те выражения и заявления, которые разжигают ненависть.

- По примеру редакций других стран сайты Республики Молдова, размещающие большое количество новостей и комментариев, должны нанимать специальных работников, которые занимались бы исключительно модерированием отзывов и поддержанием цивилизованного общения между пользователями.

- Владельцы/издатели новостных порталов должны бы в дальнейшем также прилагать усилия для того, чтобы улучшить качество модерирования комментариев пользователей, так как владельцы сайтов отвечают за содержание отзывов и могут быть привлечены к ответственности в случае, если сообщения содержат заявления, разжигающие ненависть, оскорбительные или клеветнические высказывания.