

ИЗУЧЕНИЕ МНЕНИЯ МЕДИАПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ НА ОСНОВЕ КОММЕНТАРИЕВ РЕЗОНАНСНЫХ СОБЫТИЙ

Л.И. Белова

В данной статье автор приводит результаты исследования поведения аудитории на основе изучения комментариев медиапользователей по резонансным событиям г. Челябинска, освещавшимся на сайте телеканала «1 Obl». В статье представлена собственная типология медиапользователей, а также проявление таких эффектов медиа, как «усталость сострадать» и коллективная реакция на новость.

Ключевые слова: аудитория, медиапользователи, общественное мнение, резонансные события, «спираль молчания».

Изучение аудитории СМИ предполагает исследование воздействий на нее со стороны медиа. В настоящее время сформировался целый ряд исследовательских подходов к этой проблеме, одним из наиболее широко распространенных является изучение эффектов СМИ, то есть непосредственных, видимых результатов воздействия на аудиторию.

Показать динамику воздействия медиа на процесс формирования общественного мнения и описать их воздействие с помощью опросных техник попыталась немецкая исследовательница Элизабет Ноэль-Нойманн.

Основные положения, из которых исходит Э. Ноэль-Нойманн [1, с. 43–44]:

1. Все люди имеют определенные мнения, однако из опасения оказаться в изоляции, они не склонны их выражать, если оно противоречит мнению большинства.

2. Большинство людей стремится избегать ситуаций персонального выбора, когда им одним приходится отстаивать определенные установки из-за элементарной боязни остаться в одиночестве, социально изолированными.

3. Поэтому в повседневной жизни они, как правило, ориентируются на господствующие в их окружении мнения. Если окажется, что данное персональное мнение не находит поддержки, то скорее всего, оно не будет выражено открыто.

Ситуация, когда человек, ощущающий себя в меньшинстве, молчит и не высказывает своего мнения, тем самым присоединяясь к большинству, получила название «спираль молчания».

Саму «спираль молчания» следует, прежде всего, понимать как некоторое явление, заключающееся в утаивании индивидами своего мнения, заведомо отличного от мнения большинства во избежание дальнейшей потенциальной социальной изоляции с одновременной открытой демонстрацией своих позиций теми индивидами, которые идентифицируют себя с большинством, что в некоторой степени делает последних кажущимися сильнее, а первых – слабее, чем они есть на самом деле.

Мнение индивида в обществе по поводу тех или иных вопросов формируется на основании двух основных источников знания: непосредственного наблюдения за окружением и его сигналами об одобрении и неодобрении определенных событий, фактов, мнений. Реальная власть СМИ, по мнению Ноэль-Нойман, состоит в том, что они могут сделать большинство – меньшинством, и тогда оно замолкает, усиливая тем самым доминирование СМИ и нарастание спирали молчания.

При этом взаимодействие, которое ведет к изменению общественного мнения, можно представить себе именно в образе «спирали молчания», закручивающейся в ситуации, когда индивиды, боясь оказаться в изоляции, наблюдают за своим окружением, подробно регистрируют убывающие, распространяющиеся и усиливающиеся мнения. При этом «само понятие спирали молчания содержит в себе смысловой оттенок движения, которое расширяется и распространяется и завершается либо закрытием темы, когда никто больше не говорит о ней и все решено, либо наложением на тему табу, когда у всех остается много вопросов, но обсуждать данную тему прилюдно становится невозможно (чаще всего это происходит в случае неразрешенного конфликта ценностей)».

Для исследования формирования общественного мнения по резонансным событиям, мы выбрали 2 популярных у аудитории цикла новостей, появившихся на сайте 101.ru в 2014–2015 годах. На примере анализа поведения аудитории, проявленного в комментариях к новостям данных циклов, проследим основные особенности ее действий в тех или иных ситуациях.

Первым для анализа мы взяли цикл новостей о смерти челябинца Артема Чечикова в московском аэропорту Шереметьево. Трагический случай произошел в конце августа 2014 года и временно покинул новостную повестку СМИ только в феврале 2015 года из-за того, что судебный процесс по уголовному делу, возбужденному по данному факту, был приостановлен на 8 месяцев. Эта тема для сайта «Первый областной» стала одной из ключевых в 2014 году. Ее освещение на данный момент в общей сложности заняло около 5 месяцев, с 21 августа 2014 года по 2 февраля 2015 года вышло 38 новостей (см. табл.).

Таблица

Статистика комментариев к новостям об Артеме Чечикове

№	Дата	Заголовок	Кол-во комментариев
1	21.08.2014	Челябинец скончался в московском аэропорту, возвращаясь из свадебного путешествия в Испании	3
2	22.08.2014	Челябинец, погибший в московском аэропорту, не имел проблем со здоровьем	13
3	22.08.2014	Реаниматолог, спасавший челябинца в самолете: у парня была клиническая смерть	19
4	23.08.2014	«Шереметьево» проводит расследование гибели 24-летнего челябинца	3
5	24.08.2014	Южноуральцы подписывают петицию о возбуждении уголовного дела по факту смерти Артема Чечикова	5
6	25.08.2014	Минздрав и Минтранс выяснят, почему 24-летний челябинец умер в Шереметьево	5
7	25.08.2014	Своевременность оказания помощи челябинцу, скончавшемуся в Шереметьево, проверят за неделю	0
8	26.08.2014	По факту смерти 24-летнего челябинца в Шереметьево возбуждено уголовное дело	1
9	26.08.2014	«Шереметьево»: врач, проводивший реанимацию на борту, не допустил медперсонал к умирающему пациенту	3
10	26.08.2014	Челябинский кардиолог: реаниматолог из Кургана правильно спасал пассажира рейса «Барселона – Челябинск»	0
11	26.08.2014	Министр здравоохранения РФ: алгоритм оказания помощи Артему Чечикову восстановлен	0
12	27.08.2014	Московский адвокат готов заняться делом Артема Чечикова	1
13	28.08.2014	Главный врач Шереметьево отстранен от должности на время расследования смерти Артема Чечикова	0
14	28.08.2014	После гибели Артема Чечикова проверят оказание медпомощи в аэропортах и вокзалах	3
15	28.08.2014	Первые результаты проверки: «скорая» к Артему Чечикову приехала через 40 минут	2
16	29.08.2014	Генпрокуратура инициировала проверку аэропортов после гибели пассажиров в Шереметьево и Домодедово	0
17	30.08.2014	Минздрав заявил о хроническом заболевании сердца у Артема Чечикова	12
18	31.08.2014	Окончательные результаты проверки по факту смерти Артема Чечикова станут известны 8 сентября	0

Окончание табл.

№	Дата	Заголовок	Кол-во комментариев
19	01.09.2014	Артем Чечиков мог не получить медпомощь по вине диспетчеров и врачей	2
20	02.09.2014	Прибытие «скорой» к Артему Чечикову попало на видео	0
21	02.09.2014	Более миллиона рублей может отсудить семья за смерть Артема Чечикова в Шереметьево	0
22	04.09.2014	Семья Чечиковых подала иск в суд на компенсацию 30 миллионов рублей	0
23	04.09.2014	Росздравнадзор: у врачей медпункта Шереметьево не было инструкции по оказанию экстренной помощи	1
24	05.09.2014	Шереметьево: к трапу самолета «Барселона – Челябинск» не подали реанимацию из-за ошибки пилота	0
25	09.09.2014	После гибели Артема Чечикова аэропорт Челябинск заключит договор со скорой помощью	0
26	10.09.2014	У погибшего в Шереметьево Артема Чечикова была кардиомиопатия	1
27	11.09.2014	Глава Курганской области наградил врачей, пытавшихся спасти Артема Чечикова	2
28	11.09.2014	Пилот рейса Барселона – Челябинск сообщил о сердечном приступе у Артема Чечикова	0
29	16.09.2014	После смерти Артема Чечикова в Минтрансе и Минздраве разработали специальный порядок оказания медпомощи	1
30	30.09.2014	В челябинском суде начнется рассмотрение гражданского иска супруги Артема Чечикова	1
31	30.09.2014	Мать, отец и сестра Артема Чечикова планируют подать еще один гражданский иск в суд	1
32	16.10.2014	Скорая помощь и Шереметьево просят приостановить уголовное производство по делу Чечикова	1
33	01.11.2014	После гибели Артема Чечикова генпрокуратура выявила 1, 7 тысяч нарушений в аэропортах и вокзалах	0
34	07.11.2014	В Курчатовском районном суде рассматривают два 30-миллионных иска по делу Артему Чечикова	0
35	01.12.2014	Семья Чечиковых снизила требования по компенсации морального вреда до 40 миллионов рублей	7
36	19.01.2015	Суд отказывается рассматривать дело о смерти Артема Чечикова из-за отсутствия медэкспертизы тела	0
37	30.01.2015	Родственники Артема Чечикова оспорят результаты медэкспертизы Санкт-Петербургских врачей	0
38	02.02.2015	Судебный процесс по делу Артема Чечикова приостановлен на 8 месяцев	0

Поведение аудитории за время освещения резонансной темы неоднократно менялось. Проследим основные направления реакции аудитории.

1. Первоначальный интерес к теме

Когда тема только переключалась в СМИ из социальных сетей, она тут же вызвала ажиотаж. Это отразилось как на количестве просмотров, так и на количестве комментариев. Однако, во втором случае это произошло только на второй новости из цикла. Рекордной же по количеству откликов пользователей стала третья новость из цикла, вышедшая под заголовком «Реаниматолог, спасавший челябинца в самолете: у парня была клиническая смерть». К этой новости пользователи сайта 1obl.ru оставили 19 комментариев. Отметим, что ни одна из вышедших впоследствии новостей, не приблизилась к этой отметке, лишь одна превзошла показатель в 10 комментариев.

2. Усталость сострадать

Термин «усталость сострадать» используется для описания широкого социального явления – снижения интереса общественности к социальным проблемам, благодаря чересчур навязчивому освещению данной проблемы в СМИ [2, с. 181]. В динамике развития ситуации с новостями об Артеме Чечикове данный эффект можно наблюдать очень четко. Во-первых, об этом говорит существенно снижающееся по ходу развития ситуации количество комментариев. Если первые 6 новостей в общей сложности были прокомментированы 48 раз, то другие 32 новости суммарно получили только 39 комментариев. Во вторую очередь об этом свидетельствует и тон комментариев. Изначально читатели выражали сострадание и соболезнования семье Чечиковых. Приведем примеры комментариев: «Елена! Соболезнуем и скорбим!!! Большое горе. Дай Бог Вам выдержать это! Всеми мыслями за вас!» – написала пользователь Ortega.

Также пользователи открыто выражали свой негатив по отношению к аэропорту и врачам: «Склоняюсь верить очевидцам происшествия нежелы “сухим и заученным” фразам пресс-службы аэропорта. В воздухе врач реанимировал 2,5 часа! В МОСКВЕ!!! на земле ни могли спасти парня!!! раздолбайство!!! Обидно... Жаль парня, соболезнования родным и близким. Необходимо обязательно найти виновных и показательно наказать!», – прокомментировал новость пользователь с ником Niko.

Однако когда количество новостей о «деле Артема Чечикова» перевалило за 35, соболезнующе-приободряющий тон комментариев сменился на осуждающий: «Да ничего они не получают, человек умер, а они только о деньгах и думают!! Заработать на смерти хотят – ПОЗОР!», – написала читатель Людмила. «Господи, все помешались на деньгах, мама, опомнитесь, ваш сын умер, а вам деньги дайте, да еще и сестре», – прокомментировал пользователь Иван.

В случае с новостями об Артеме Чечикове акценты с обсуждения обстоятельств случая, где читатель сам мог строить догадки и проводить параллели, сменились на судебные дела, где речь пошла о возможных суммах компенсаций морального ущерба, исчисляемых в миллионах рублей. Это противоречит «идеально высоким» моральным принципам аудитории, которые присущи ей в отдельно взятых случаях.

3. «Спираль молчания»

Социологический эффект, описанный немецкой исследовательницей Элизабет Ноэль-Нойман, в полной мере проявляется в динамике появления сообщений о ситуации с гибелью 24-летнего челябинца Артема Чечикова в аэропорту Шереметьево. Как только новость о смерти молодого человека появилась в СМИ, главное положение теории, которое звучит «Все люди имеют определенные мнения, однако из опасения оказаться в изоляции, они не склонны их выражать, если оно противоречит мнению большинства», стало заметно в комментариях. Догмой, которой читатели придерживались прилюдно, стало выражение сочувствия семье погибшего и выражение негатива по отношению к бездействующим врачам.

Например: «Я считаю, что ответственность должны понести в любом случае, так как на месте этого молодого парня мог оказаться любой. Да возможно спасти его было невозможно, я не врач утверждать не могу, но ведь так мог погибнуть любой другой человек от любой другой травмы, болезни и т. д. Хотя на мой взгляд, раз квалифицированный врач говорит, что шанс спасти его был, то я ему верю. Иначе он бы не стал так долго спасать парню жизнь», – заметил пользователь Петр Семенов.

Люди, придерживающиеся противоположного мнения, например, о том, что врачи сделали все, что могли, и в свой смерти Артем Чечиков мог быть виновен сам, так как имел проблемы со здоровьем, но не воздержался от перелета, не выражалось публично.

Однако примерно в середине развития ситуации, «спираль молчания» повернулась в другую сторону. Новость с порядковым номером 17 вышла под заголовком «Минздрав заявил о хроническом заболевании сердца у Артема Чечикова», что и стало косвенным переломным моментом. В комментариях аудитория продолжила ставить данные Минздрава о наличии болезни сердца у молодого человека и исправности медицинского оборудования под сомнение. Однако после этой новости произошел резкий спад активности аудитории, которая вновь проявила себя на новости с заголовком «У погибшего в Шереметьево Артема Чечикова была кардиомиопатия». Тон повествования о ситуации сменился, а значит, сменилось и популярное мнение, которое следует поддерживать как догму, чтобы не оказаться в социальной изоляции. После разворота «спирали молчания» начал свое действие «эффект одной упряжки», когда индивиды стремятся выдать себя сторонниками мнения, которое изначально не поддерживали. В дан-

ном случае, пользователи стали поддерживать версию с болезнью Артема Чечикова, несмотря на то, что изначально обвиняли в трагическом исходе сложившейся ситуации врачей и аэропорт.

«Вот мы и пришли к истине: не мог быть парень здоровым! Боли он ощущал, но скрывал. Надеялся, что прокатит. Ошибся. Две боли нельзя терпеть никогда: боль сердечную и боль головную. Заканчивается непредсказуемо и нехорошо. Жалко парня, ему бы ношу по плечу, правильный режим и лечение... Только не спорт и не стрессы. Надо заботиться о своём здоровье, а не искать потом виноватых!», – написал пользователь под ником Боцман Кацман.

Мнение индивида в обществе по поводу тех или иных вопросов, как правило, формируется на основании двух основных источников знания: непосредственного наблюдения за окружением и его сигналами об одобрении и неодобрении определенных событий, фактов, мнений. Реальная власть СМИ, по мнению Ноэль-Нойман, состоит в том, что они могут сделать большинство – меньшинством и тогда оно замолкает, усиливая тем самым доминирование СМИ и нарастание спирали молчания. Разворот спирали молчания произошел после того, как авторитетный источник (Минздрав) выдвинул официальную версию, отличную от мнения большинства. Изначально аудитория ее рассматривала как раздражитель, однако позднее, когда были приведены неоспоримые доказательства в виде диагноза, была вынуждена изменять занимаемую позицию из-за страха оказаться в социальной изоляции из-за поддержки более непопулярного среди аудитории мнения.

4. История Артема Чечикова стала второй по длительности на сайте 1obl.ru в 2014–2015 годах – 38 новостей. Однако из-за своей продолжительности сюжет постепенно терял свою популярность. Это сказалось и на активности аудитории, которая сначала активно комментировала, оставив под первыми шестью новостями 48 комментариев. Потом активность читателей только снижалась. Только один раз с этого момента какая-либо новость собрала более 10 комментариев. Такой стала 17-я новость из цикла – «Минздрав заявил о хроническом заболевании сердца у Артема Чечикова». После этого переходного момента аудитория больше не проявляла большого интереса к этой, количество комментариев после этого 12 раз оказывалось на отметке «0».

Опираясь на анализ комментариев, мы также можем выделить несколько основных типов медиапользователей:

1. «Сочувствующий» – человек, который соболезнует трагической смерти молодого человека.

Пример: «Елена! Соболезнуем и скорбим!!! Большое горе. Дай Бог Вам выдержать это! Всеми мыслями за вас!».

2. «Ругающий систему» – человек, который считает, что молодой человек умер из-за «прогнившей» системы власти.

Пример: «Положа руку на сердце, вся система плоха. Кто эту медицину в аэропорту проверяет, как часто тамошние аэропортовые медики практикуют в оказании подобной помощи, работая в реанимации, знают ли они требования стандартов оказания экстренной помощи, утверждённых Минздравом и т.д.?».

3. «Подозревающий» – человек, который считает, что в истории не все так очевидно.

Пример: «Я бы не стал сразу всё валить на врачей, не всё очевидно! Здоровяк Владимир Турчинский умер вдруг... После совместного полёта Беляева и Леонова, когда последний впервые в мире вышел в открытый космос, космонавт Беляев вскоре скончался от язвы двенадцатиперстной кишки. Быть может, это диагноз “для нас”, но, можете поверить, что с малейшим замечанием к здоровью НИКУДА БЫ ОН НЕ ПОЛЕТЕЛ! Вне сомнения, были признаки, которым он не придавал значения или сознательно скрывал. А у молодого футболиста нагрузок – через край. Загнали просто...».

4. «Врач» – человек, который делает выводы на основе знаний, полученных «изнутри».

Примеры: «Если в течение 30 мин реанимационные мероприятия безуспешно, констатирует биологически смерть. А 2,5 часа – это не героизм, а глумление над трупом и работа на публику. В прошлом – реанимационный фельдшер. Теперь врач».

«Я, если б не работала в медицине и не знала какой там бардак, может и поверила результатам проверки. Но знаю точно-врут, аки сивый мерин!!!! Ну че городить: “Все было исправно....оснащено....батарейки были....” Конечно были, их потом и вставили, время было перед проверкой все свои огрехи подчистить и показать все в идеальном состоянии. ПОЗОРИЩЕ!!!!».

5. «Моралист» – человек, который считает моральные ценности выше материальных.

Примеры: «Господи, все помешались на деньгах, мама, опомнитесь ваш сын умер, а вам деньги дайте, да еще и сестре».

«Сколько же адвокат себе запросил, если моральный вред пытается оценить в 40 млн.? Адвокатский лохотрон».

«Да ничего они не получают, человек умер, а они только о деньгах и думают!! Заработать на смерти хотят – ПОЗОР!»

Отметим, что превосходство того или иного типа комментаторов зависит от развития ситуации. Если вначале больше представлены были «сочувствующие» и «ругающие систему», то ближе к концу – «подозревающие» и «моралисты».

Наука ЮУрГУ: материалы 68-й научной конференции
Секции социально-гуманитарных наук

Библиографический список

1. Белова, Л.И. Социология журналистики: учебное пособие / Л.И. Белова. – Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2015. – 113 с.
2. Черных, А.И. Мир современных медиа / А.И. Черных. – М.: Территория будущего. – 312 с.

[К содержанию](#)