增强年轻澳大利亚亚裔对网络种族歧视的韧性——社交媒体可以做什么、应当怎么做

译者：陈紫荆、魏诺雅、周珺清、张孜姮

自2020年新型冠状病毒肺炎疫情的初期爆发以来，针对亚洲人的种族歧视事件激增。澳大利亚和其他西方国家，如美国，已报道过多起“亚裔”长相的人群遭受语言暴力和肢体暴力的事件。英国的多项研究表明，人们对病毒的恐惧，新冠相关的公共卫生限制所产生的消极情绪，以及对亚裔的敌对和憎恶情绪，存在着内在关联。虽然随着时间的推移，此类事件可能会有所减少，但网络环境仍然充满敌意，这反映并造成了亚裔澳大利亚人在疫情期间对种族歧视的不安与恐惧。

在2021年4月28日至2021年6月7日期间进行的一项全国范围内的调查中，我们探讨了413名年轻澳大利亚亚裔在社交媒体上受到的反亚裔种族歧视的遭遇，以及他们应对辱骂和有害内容的方式。我们发现，年轻澳大利亚亚裔感知到了反亚裔的情绪，而且他们已经学会利用现有的平台功能和机制来保护自己以及亚裔群体。

调查结果使我们思考社交媒体平台应该且能够采取的实际行动，来解决网络种族歧视问题，打造一个安全、包容且具有韧性的网络环境。

研究内容

大多数受访者居住在澳大利亚人口最多的新南威尔士州（42.5%）和人口第二多的维多利亚州（25.4%）。37%的受访者持有学士学位，23%的受访者获得更高学历。

英语是受访者的主要使用语言(36.8%)，而使用尼泊尔语的受访者（22.7%）作为一个新兴语言群体在澳大利亚亚裔人口中十分突出。这与2009年以来澳大利亚的尼泊尔移民人数激增现象相一致，其中大部分居住在新南威尔士州。本次调查中的其他主要语言群体是普通话群体（10.9%）和越南语群体（10.7%）。

虽然社交媒体是获得新冠疫情信息最常用/常见的途径「【平均值□M□=4.09□5分为满分，标准差(SD)=0.94□□□但年轻澳大利亚亚裔也最不信任社交媒体(见表1)。

表1 - 年轻澳大利亚亚裔对新冠疫情信息来源的信任程度

	平均值	标准差
政府部门	4.31	.839
卫生保健部门	4.25	.839
传统媒体（例如：报纸、电视、广播、海报）	3.82	.852
互联网媒体（例如：医疗网站、新闻网站、论坛、博客）	3.76	.856
人际关系网（例如：家人、朋友、同事）	3.61	.862
社交媒体平台（例如：Facebook，Twitter，Instagram）	3.46	.890

这一矛盾表明，年轻澳大利亚亚裔在对待社交媒体上与新冠疫情相关内容时，持谨慎和批判的态度。与其他获取信息渠道的方式相比，该矛盾也解释了为什么他们在社交媒体上对新冠疫情相关新闻和信息的关注明显下降（见表2）。

表2 -年轻澳大利亚亚裔常用的五大社交媒体平台

社交媒体平台	使用率（%）	搜索新冠信息的使用率（%）
Facebook	88.4	80.6
Instagram	85.7	53.5
TikTok	46.2	24.0
YouTube	90.5	61.5
WhatsApp	55.7	21.0

年轻澳大利亚亚裔如何应对社交媒体上与新冠疫情相关的种族歧视

我们在调查中询问了受访者——自新冠疫情爆发以来，他们在社交媒体上接触到新冠疫情

相关的反亚裔内容的频率。根据调查结果显示：13.6%的受访者表示“从未有过”，29.5%表示“几乎很少”，36.3%表示“有时会有”，15.5%表示“经常有”，还有5.1%表示“一直有”。大部分调查对象并没有直接经历过种族歧视（平均值=1.96，标准差=1.18，采用李克特五级量表），但总体来说，明显感觉到种族歧视变严重了。我们邀请受访者讲述他们在社交媒体上所遇到的种族歧视和反种族歧视的经历，一些受访者提到了美国的反亚裔事件，比如以下这一事件：

“在社交媒体上传播的仇恨亚裔和种族歧视事件的相关视频，应起到提高社会意识的作用，减少此类事件的发生。”

另一条评论也强调了他们的“间接性”经历：“每当我读到相关新闻和文章，看到反亚裔的种族歧视和仇恨犯罪时，感觉非常不好。这种仇恨让我感到不适”。

对于那些提及曾在社交媒体上接触过一些反亚裔内容的357位受访者，我们进一步询问他们的应对方式（可多选）。

表3 为受访者采取的应对方式。

表3 - 受访者在社交媒体上的应对方式

应对方式	%
向社交媒体服务平台举报	32.8
取消关注或屏蔽内容发布者	21.3
不采取任何行动	16.5
设置或更改个人主页或隐私设置	14.0
发表评论来表达不满	13.4
向他人寻求安慰与理解	11.2
直接与内容发布者对峙	10.6
向他人寻求建议和帮助	10.9
退出社交媒体平台	5.9

排在前两位的应对方式是直接使用社交媒体现有功能——向社交媒体服务平台举报（32.8%）和取消关注或屏蔽内容发布者（21.3%）。这表明，一些年轻澳大利亚亚裔已经采取行动，通过使用社交媒体平台上的功能来保护自身免受网络种族歧视的影响。

然而，使用频率占比第三的应对方式是“不采取任何行动”(16.5%)，由此可见，许多年

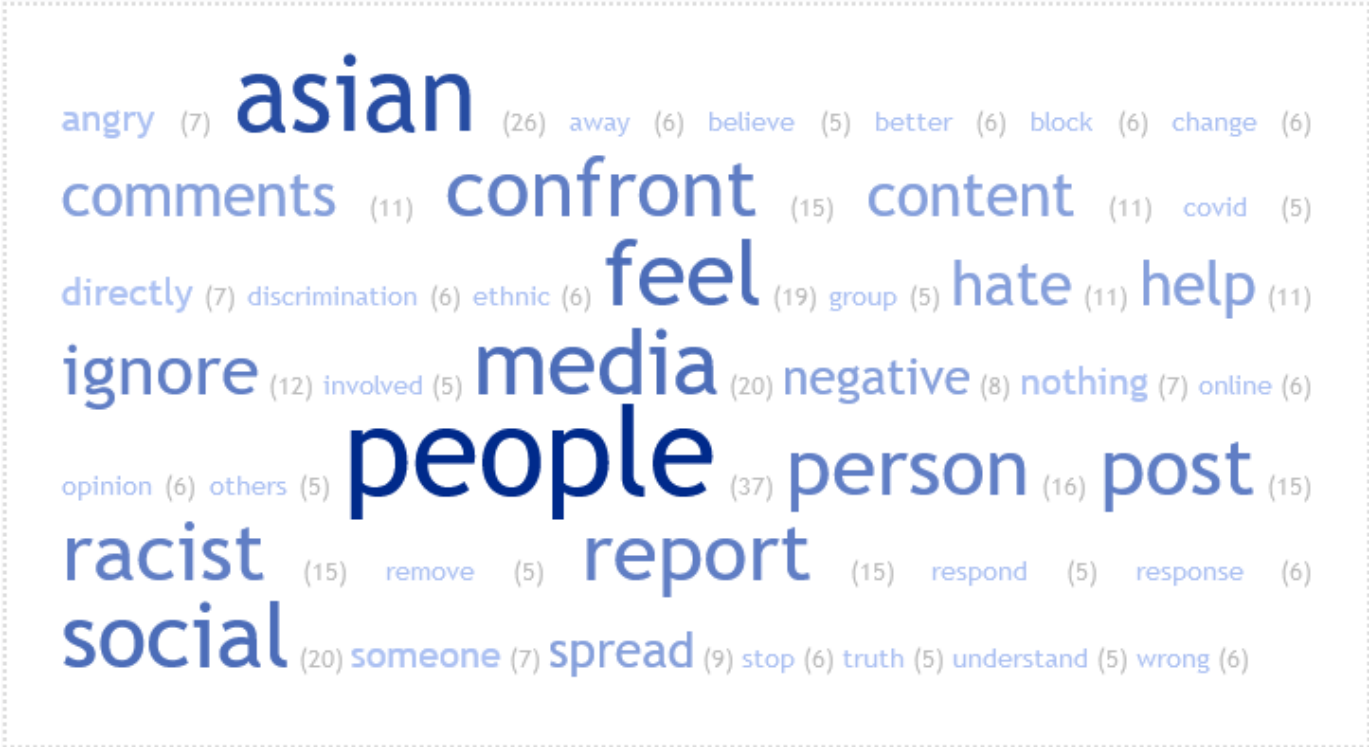
轻澳大利亚亚裔在面对社交媒体上的种族歧视时，会有无力感或信心不足。此外，10.6%的受访者表示会直接与内容发布者对峙，13.4%的受访者表示会发表评论来表达不满，但总体来说，年轻澳大利亚亚裔不太愿意采取这两种方式。

韧性

在澳大利亚和其他地方，有关种族歧视和仇恨犯罪的公开话题，都侧重于政府回应、公民意识和旁观者责任，以及对多元文化主义相关问题的整体反思。一位曾在Facebook工作的员工透露Facebook知道其平台在制造社会污名以及对年轻人造成伤害所产生的影响，这更需要社交媒体公司在保护用户、保障其安全和幸福方面担起责任。然而，我们的受访者也发现可以利用不同社交媒体平台的现有机制来抵制恶言谩骂和有害内容。

这项调查邀请了那些对反亚裔内容采取了行动的受访者（表3）来说明他们这样做的原因，其中109人提供了更详细的回答。图1显示了受访者回答这个问题时最常出现的50个词（最低频率为5次）。显然，受访者对自己的亚裔身份有强烈的认同感，一些受访者的行为中有多种情绪——愤怒、（感到）缓解、低落。

图1-受访者回应反亚裔内容的高频词



Generated by TagCrowd

Angry 愤怒 Asian 亚裔 away 远离 believe相信 better 缓解 block屏蔽 change 改变 comments 评论 confront对抗 content 内容 covid 新冠 directly 直接discrimination 歧视ethnic种族的 feel 感受 group群体 Hate憎恨 help 帮助ignore忽视 involved 涉及

media 媒体 negative消极 nothing 没有 online 网络 opinion 观点 others 他人people人们 person 个人post 帖子 racist种族主义者 remove 删除report 举报 respond回应 response响应 social 社会的 someone 某人spread 传播stop阻止 truth真相 understand 了解wrong错误

受访者还表示，他们有意更多地参与到种族歧视问题的解决中，并积极进行反击(“ 评论 ”、“ 对抗 ”、“ 直接 ”、“ 举报 ”和“ 传播 ”)，而不是被动地等待第三方监管机构介入。他们有明确的意识：（倡导要）“ 对抗 ”、“ 帮助 ”、“ 改变 ”、“ 回应 ”/“ 响应 ”和“ 阻止 ”。

当我们问及如果他们遇到种族歧视内容会怎么做时（可多选），他们的选择（见表4）体现了其积极性

表4：受访者在社交媒体上倾向使用的应对方式

应对方式	平均值	标准差
向社交媒体服务平台举报	3.66	1.197
取消关注或屏蔽内容发布者	3.51	1.188
向他人寻求安慰与理解	3.22	1.164
设置或更改个人主页或隐私设置	3.13	1.222
向他人寻求建议和帮助	3.10	1.190
不采取任何行动	2.85	1.284
直接与内容发布者对峙	2.67	1.128
发表评论来表达不满	2.58	1.211
退出社交媒体平台	2.52	1.190

正如表4前几项的应对方式所示，年轻澳大利亚亚裔表示要采取积极主动的态度，举报种族歧视内容和屏蔽内容发布者，而不是消极地回避这个问题，这证明了他们的韧性。他们也渴望在困难时期能有相互支持的网络环境（“ 向他人寻求安慰与理解 ”）。

社交媒体平台的角色——调节者和参与者

我们在调查中重点关注了Facebook, Instagram, YouTube这三个平台是受访者使用最多的社交媒体平台。根据调查结果，从理念层面来说，在平台、用户和其他利益相关者之间建立一种合作方式是有可能的，可以解决网络上普遍存在的种族主义和歧视问题。

此前，关于这个话题的学术研究聚焦于将社交媒体视为人与人建立社会关系的媒介Facebook在课堂学习和教育中的应用就是有说服力的例子。

然而，我们更倾向于社交平台是可以与用户、监管者等其他参与者开展合作的，以此减轻网络仇恨和伤害并提升年轻用户的韧性。

我们意识到社交媒体空间是动态且高度不稳定的，因其内容是实时创作并传播的。然而，我们可以利用社交媒体公司的力量来开展有效管理，通过连接个体、将个人经验发展为公共利益、调解不同但又相互关联的活动，以及调动未被利用的资源。

目前，社交媒体平台管理的争议主要围绕科技公司和社交媒体运营商的自我监管与外部机构监督的观念展开。这种两点论往往忽略了中间立场，也就是多个参与者之间的合作方式。基于上述强调的年轻澳大利亚亚裔的行动和意图，社交媒体平台在对其用户负责的前提下，可以做一些具有实际意义的事情。

首先，平台应积极向用户传达其社群准则。合理的监管制度应要求平台在各自主页上公开其使用准则（所有主流社交媒体平台都要有）。但目前调查的三个社交媒体平台还没有做到这一点。

从YouTube和Facebook的社群准则网址（见表5）可看出，这类信息无法在其主页和应用程序内直接获取。用户必须通过在线搜索或平台内搜索才能找到这些信息。

表5-获取社群准则的途径

平台	途径
Facebook	https://creatoracademy.youtube.com/page/course/community-guidelines
YouTube	https://transparency.fb.com/en-gb/policies/community-standards/
Instagram	In-App: Settings - Help - Help Centre - search for ‘comminity standards’ 应用程序内：设置-帮助-帮助中心-搜索“社群守则”

此外，在提醒用户遵守社群准则方面，这三个社交媒体平台在用户创作和发布内容(原创内容或评论)的过程中没有做到位。我们建议各平台在用户发布内容之前，设置一个社群准则弹窗提醒，并附上链接。

各平台可以做的另一点是通过开展合适的活动、积极提高用户的网络素养，以促进健康安全的网络环境，培养负责任的社交媒体用户。社交媒体应在其平台上发布宣传材料，告知并提醒用户社群准则、获取帮助以及选择保护自己免受辱骂和有害内容的功能。我们的调查结果表明，虽然大多受访者有自己的应对方式（举报、屏蔽和更改账户隐私设置），但

仍有相当多的受访者不清楚可采取的应对方式及步骤，他们在遇到种族歧视或其他有害内容时很容易受到伤害。

我们还注意到三个平台的举报功能并不显眼，导致用户不能举报原帖或其他用户的评论。没有一个平台像许多电子邮件那样有标记功能，提醒用户举报或不再看到该内容和其发布者（通过屏蔽或隐藏）。我们认为，提供标记功能对于提高社交媒体用户，特别是年轻用户的责任和权利意识至关重要。

最后，政府等外部监管者应采取具有辩证的、监督的方式：

- 与平台运营商合作，落实上述两项措施；
- 开展公众数字扫盲和培训，特别是对较为弱势的用户，如来自多元文化背景的年轻人。

网络素养教育和培训可以被纳入公立学校课程，并成为高等教育必修课程。政府不应直接干预社交媒体的日常运作，而应采用监督的方式，确保平台和用户间的行为符合道德规范，有助于建立网络社群韧性和社会凝聚力。

作者：王洋博士 申媛善博士 宋智英博士

特别鸣谢：本研究获得墨尔本大学 Chancellery基金资助（种子基金项目：新冠肺炎带来的社会影响项目）

（参考资料：https://global.sjtu.edu.cn/cooperation/fundView/26

图片来源：pxhere

The original English version of this article was published on November 29, 2021.