Как в реальности работается модераторам Facebook

> Известному оператору соцсетей требуются аналитики социальных медиа. Оплата 15 долларов в час за работу на полную ставку, поощрительные премии, нормируемый график и сбалансированный режим труда и отдыха.

Такие условия предлагает Cognizant, партнер Facebook, которому крупнейшая в мире соцсеть поручила модерировать, публикуемый пользователями, контент. И о том, почему это звучит слишком хорошо, чтобы быть правдой, рассказал журналист The Verge, Кейси Ньютон (Casey Newton), по результатам своего расследования.



В интервью репортеру, двенадцать действующих и бывших сотрудников Cognizant в городе Тампа, штат Флорида, рассказали, как на самом деле работается модераторам Facebook. Трое человек при этом нарушили 14-страничное соглашение о неразглашении, запрещающее обсуждать работу в Cognizant. Они поведали о ежедневных просмотрах сцен насилия и убийств, пропаганды ненависти, детской порнографии и т. д., антисанитарии в офисе, сексуальных домогательствах и угрозах коллег, постоянном стрессе и давлении со стороны менеджеров, требующих "работать эффективнее".

Стоит отметить, что это уже вторая большая статья Кейси Ньютона, посвящённая условиям работы модераторов Facebook. Первый материал, опубликованный в конце февраля 2019 года, был посвящен офису Cognizant в Финиксе, штат Аризона. Собеседники журналиста жаловались на ночные кошмары и проблемы с психикой из-за просмотра контента с насилием, проявлениями ненависти и конспирологическими теориями. Многие находятся в постоянном стрессе из-за угрозы увольнения и боязни пострадать от тех, кто уже лишился работы и обещал вернуться в офис для мести. По рассказам инсайдеров, напряжение от нервной работы у модераторов Facebook принято снимать прямо в офисе - при помощи марихуаны, секса и шуток о самоубийстве. Лучшего оставляют желать зарплата (в Финиксе она составляет 28800 долларов год, тогда как штатные сотрудники Facebook в среднем получают 240000 долларов), и даже санитарные условия - с начала 2019 года в этом офисе дважды проходила дезинсекция из-за обнаруженных клопов.

В руководстве Facebook настаивают, что условия труда, описанные журналисту десятками сотрудников Cognizant, достоверно не отражают то, как работается большинству модераторов, привлекаемых подрядчиком соцсети. Тем не менее, публикация вызвала большой резонанс, и после ее выхода Ньютон получил множество похожих жалоб от других людей, работающих на Facebook на контрактной основе по всему миру. Больше всего сообщений пришло от персонала Cognizant в городе Тампа.



Этот офис имеет худшие показатели точности модерации в Северной Америке - 92 процента вместо, требуемых Facebook, 98 процентов. Как узнал Ньютон (от информированных источников), двухлетний контракт с Facebook на 200 миллионов долларов, заключенный Cognizant летом 2017-го, в этом году подлежит продлению, и в руководстве компании боятся потерять клиента из-за недостаточно высоких показателей эффективности. На фоне опасений, прессинг менеджеров на рядовых сотрудников усилился.

Многие местные модераторы, поддерживающие контакты с коллегами из аризонского офиса, уверяли журналиста, что во Флориде людям приходится еще хуже. В мае 2019 года репортер отправился на полуостров, чтобы лично встретиться с теми, кому довелось побывать и кто еще остается модераторами Facebook. В большинстве случаев люди просили не раскрывать своих имен, чтобы избежать претензий со стороны работодателей, но впервые трое бывших модераторов - Шон Спигл (Shawn Speagle), Мишель Беннетти (Michelle Bennetti) и Мелинда Джонсон (Melynda Johnson) - выступили в открытую, рассказывая о своем опыте.

Самой шокирующей, пожалуй, стала история 42-летнего Кита Атли (Keith Utley). Экс-сотрудник Cognizant не успел поделиться своей историей с журналистом лично - лейтенант-коммандер береговой охраны в отставке и отец двух дочерей, скончался прямо на рабочем месте от сердечного приступа. Это произошло вечером в пятницу, 9 марта 2018 года.



42-летний Кит Атли, лейтенант-коммандер береговой охраны в отставке, умер от инфаркта на рабочем месте в офисе в Тампе в марте 2018 года.

Коллеги заметили, что Атли плохо, когда тот стал сползать со своего рабочего кресла. Двое сотрудников попытались провести сердечно-легочную реанимацию, но безуспешно, а дефибриллятора в здании не оказалось. Вызванная менеджером бригада скорой помощи приехала только через 13 минут - офис Cognizant расположен в стороне от основной дороге, и медикам потребовалось время, чтобы найти здание. Когда Кита Атли привезли в больницу, врачам оставалось лишь констатировать его смерть.

Поначалу, в офисе попытались умолчать о трагедии. По словам одного из очевидцев, руководство говорило, что с Атли все в порядке, а менеджерам отделов было велено не обсуждать произошедшее. Один из коллег погибшего предположил, что это сделали из опасений массовых увольнений. Впрочем, замять произошедшее не получилось: о смерти Атли во всеуслышание объявил его отец, пришедший в офис, чтобы забрать вещи погибшего сына.

Журналисту не удалось связаться с родственниками Атли и получить дополнительную информацию о состоянии здоровья и обстоятельствах его смерти. Один из менеджеров в Cognizant рассказал, что мужчина постоянно испытывал сильный стресс на работе и боялся увольнения.

Однако, в пресс-службе компании заявили следующее: "Нет оснований считать, что заболевание Атли было связано с его работой. Коллеги, менеджеры и наш клиент [Facebook] были опечалены этим трагическим событием".

Репортер услышал и немало других вопиющих историй, которые, правда, не закончились так трагически. Многие жаловались, что их ввели в заблуждение насчет будущих обязанностей в Cognizant. По словам 23-летнего Шона Спигла (Shawn Speagle), уволенного из компании в 2018 году и теперь страдающего посттравматическим синдромом, рекрутер обещал ему работу, связанную с консультированием организаций по поводу активности в соцсети и, частично, с модерированием. Однако, через пару недель после того, как молодой человек приступил к обязанностям, оказалось, что ему придется целый день просматривать контент с насилием и агрессией. Что характерно, никто из менеджеров предварительно не выяснил, нет ли у парня психологических проблем. Задай они такой вопрос, то узнали бы, что Шон склонен к повышенной тревожности и депрессиям, а значит, работа модератора ему не подходит.



За полгода в Cognizant Шон Спигл заработал посттравматический синдром.

Похожим образом в Cognizant попал и другой мужчина, называющий себя Маркусом. Он проработал в менеджерском отделе чуть больше года и утверждает, что его переманили с другой работы, пообещав нормируемый график и премии. На деле же пришлось выходить в ночные смены, а премий он не дождался. Также Маркус рассказал, что в дополнение к своим прямым обязанностями ему пришлось заниматься модерацией, к чему он оказался не готов. Бывший военный, которому не в диковинку сцены насилия, мужчина не смог сдержать слез, когда в одном из роликов увидел, как щенков насмерть забили бейсбольной битой.

Между тем, в Cognizant говорят, что надлежащим образом информируют соискателей.

> "Мы соблюдаем транспарентность относительно характера работы, которая предстоит сотрудникам, выбравшим должность модератора контента. Их информируют о предстоящих обязанностях до и во время приема на работу, а перед тем, как приступить к проектам, они проходят специальную подготовку", - заявили в пресс-службе компании.

Шон Спигл до сих пор с содроганием вспоминает первое видео, попавшее к нему на проверку: подростки поймали игуану, а один из тинейджеров схватил рептилию за хвост и забил до смерти, ударяя о землю.

> "Игуана пронзительно кричала и визжала, но они не остановились, пока от нее не осталось только кровавое месиво", - рассказал Шон с глазами полными слез.

Один из менеджеров объяснил ему, что в соответствие с политикой Facebook, подобные видео одобряют к публикации, поскольку они могут помочь в поимке преступников. Однако в последующие несколько недель ролик неоднократно репостили, и он вновь и вновь попадал на модерацию, из чего Шон заключил, что полиция не обратила внимание на происшествие.



В июне 2018-го, когда Шон проработал модератором около месяца, на Facebook обрушился шквал видеороликов с вырезанием органов у детей. Хотя впоследствии оказалось, что видео - фальшивка, кадры были настолько ужасающими, что модераторы не выдерживали.

> "Люди плакали, срывались, их тошнило. Видео походили на фильм ужасов. Никто не готов

> смотреть, как у маленькой девочки вырезают органы, а она при этом жива и кричит", - вспоминает Шон. Согласно правилам, при оценке контента модераторы должны просматривать видео не менее 15-30 секунд.

На протяжении полугода, которые Шон Спигл работал модератором, он обрабатывал за смену от 100 до 200 публикаций пользователей Facebook, лишь ненадолго прерываясь в течение дня. Сотрудникам Cognizant полагается два 15-минутных перерыва и 30 минут на обед. Еще 9 минут предусмотрено на небольшие паузы, которые можно взять при эмоциональной перегрузке, когда нервы не выдерживают, льющегося с экрана насилия.

В роликах, попадавших к Шону на проверку, было множество сцен с издевательствами над животными: живодеры то бросали щенков в ревущую реку, то вставляли зажженные петарды в пасть собакам, то калечили мышей и уродовали кошек. На некоторых видео люди даже забавлялись с человеческими эмбрионами.

От увиденного Шон перестал спать по ночам. Отключившись на два-три часа, он нередко просыпался с криком и в холодном поту от кошмаров. От постоянного стресса молодой человек стал неумеренным в еде и быстро набрал лишний вес. Хотя в Cognizant есть психолог для помощи модераторам, и компания предлагает оздоровительные программы, Шон лишь с досадой вспоминает о них. Как-то раз он пришел на консультацию, но попал не к штатному психологу, а к сотруднику на подмене, и тот заявил, что не знает, как помочь. В некоторые дни, когда на проверку попадались особенно тяжелые видео, менеджер предлагал поиграть в конструктор Lego, чтобы отвлечься, но Шону это мало помогало. Спортом же заниматься стало трудно из-за хронического недосыпания и депрессии. Фактически, парень оказался один на один со своими проблемами - менеджеров не особо заботило его состояние, они лишь требовали, чтоб модератор обрабатывал больше публикаций.



Лекарства, прописанные психиатром Шону.

Cognizant периодически увольняет сотрудников за низкую результативность, но случается, что причин отставок не объясняют. Во время одной из таких кадровых чисток в октябре 2018 года Шон Спигл был уволен. Несколько месяцев спустя, в феврале, молодому человеку пришлось обратиться к психиатру, и тот диагностировал у него посттравматическое стрессовое расстройство (ПТСР). На момент интервью с Кейси Ньютоном Шон продолжал принимать прописанные ему лекарства. На вопрос журналиста о том, что он посоветовал бы изменить в Facebook, тот ответил, что соцсеть нужно закрыть.

Рассказывая о своем опыте в Cognizant, Мишель Беннетти и Мелинда Джонсон поведали не только о трудностях, связанных с ежедневным модерированием тяжелого для психики контента, но и с настоящим хаосом, царящим в местном офисе.



Мишель Беннетти и Мелинда Джонсон, проработали в Cognizant около 9 месяцев.

Мелинда, проработавшая в компании около девяти месяцев, пожаловалась на антисанитарию в туалете. Немногим лучше обстановка и на рабочих местах, где разные сотрудники сменяют друг друга. Модераторы по контракту, с которым беседовал Ньютон, говорили, что не раз заставали свое место просто в кошмарном состоянии, находя вокруг обрезки ногтей, засохшие сопли и лобковые волосы. Лишь к регулярным визитам представителей Facebook все приводится в порядок напоказ, а в остальное время офис напоминает помойку, утверждают люди.



Поскольку законы Флориды не обязывают работодателей предоставлять сотрудникам больничные, модераторам, работающим в Cognizant, при плохом самочувствии приходится брать отпуск по личным обстоятельствам (компания дает 5 часов отпуска по личным причинам за расчетный период). В результате, неявка на работу - одна из самых частных причин увольнений. Чтобы избежать ответственности за прогулы, модераторы, которые уже исчерпали отпуск, приходят даже совсем больными.

Подобное произошло с сотрудницей, которая представилась журналисту Лолой. Ей было плохо, но она вышла в смену, боясь увольнения. Поскольку все отлучения в туалет с рабочего места тоже регистрируются, женщина быстро израсходовала время на посещение уборной. Менеджер, заметив, что Лоле нехорошо, принес к ее столу урну на случай рвоты. Предосторожность оказалось не лишней - ее стошнило.

> "Потом я сидела и плакала за столом...Коллеги уговаривали меня уйти домой, но я отвечала, что боюсь заработать прогул", - рассказала Лола.



Журналист вместе с фотографом посетил офис во Флориде с разрешения руководства Cognizant. Однако внутри Ньютон увидел сверкающие туалеты, а проходя по кабинетам, почувствовал запах чистящих средств. На следующий день репортер узнал от двух инсайдеров, что накануне вечером в офисе прошла генеральная уборка, и что все увиденное - порядок, жизнерадостные сотрудники, менеджеры, общающиеся с персоналом - было постановкой, фасадом, который принято демонстрировать проверяющим, в том числе из Facebook.

В рамках своего расследования Кейси Ньютон выслушал и другую сторону - вице-президента Facebook Аруна Чандра (Arun Chandra), который курирует персонал, работающий у подрядчиков. Журналист узнал, что Facebook планирует усилить контроль за партнерами, такими как Cognizant, пересмотреть принципы оценки подрядчиков, включив в них показатель благополучия сотрудников. Также, рассматриваются другие меры, в том числе дополнительная психологическая проверка при наборе персонала, тренировка на стрессоустойчвость, внедрение инструментов для снижения негативного воздействия видеороликов на психику (автоматическое размытие лиц, снижение громкости, обесцвечивание картинки) и т. д.

> "Что ж, посмотрим, насколько преуспеет Facebook, продолжая держать от себя контрактный персонал на расстоянии вытянутой руки. Каждый слой управленцев, что стоит между старшим руководством Facebook и модераторами контента, увеличивает риск, что что-то пойдет не так и останется незамеченным со стороны тех, у кого есть власть, чтобы изменить ситуацию", - резюмировал журналист.