

浅议新媒体环境中 新闻“反转”的成因与防范

——以温州乐清男孩“失联”事件为例

许日华

摘要:现在,新闻媒体跟进网络热点“爆料”,开展新闻报道,成了常态。各种因素导致新闻“反转”时有发生,这不仅影响当事人形象,侵害公众知情权,更损害媒体公信力,不利于新闻事业健康发展和社会诚信体系建设。本文对2018年12月温州乐清男孩“失联”等新闻“反转”事件中的相关报道做了分析,并就防范新闻“反转”提出了一些思路 and 对策。当前,新闻舆论工作面临更大挑战,媒体和记者肩负更大责任。新闻记者要不断增强“脚力、眼力、脑力和笔力”,方能将网络“海量爆料”的“变量”,转化为提升主流媒体传播力的“增量”。

关键词:网络爆料 新闻“反转” 眼球焦虑 守正创新

伴随移动智能终端的普及,移动互联网成了信息传播的主要渠道。借助各种社交媒体客户端,人人都能成为信息的发布者。不管你的粉丝多少,只要内容足够吸引“眼球”,瞬间就能引发全民关注。此时新闻媒体跟进网络热点“爆料”,开

展新闻报道,也成为了常态。

一、新闻“反转”前后 受关注度迥异

2018年12月发生在浙江温州的乐清男孩“失联”事件,就是这样一起在网络、微信朋友圈引发“围观”“转发”热潮,并吸引众多新闻媒体跟进报道的事件。2018年11月30日,乐清警方接到市民陈女士报警求助,她儿子当天下午放学后失联。这条消息,迅速在当地论坛和微信朋友圈热传。12月3日,《乐清公安》微信公众号发布了一条“紧急寻人”的信息。温州当地媒体关注之后,从12月3日开始,众多媒体跟进,并在各自的官方微信公众号,以头条的醒目位置推送该事件的最新进展:“扩散!温州11岁男孩失联4天,翻遍全城的爸爸几近崩溃……请帮帮他”“第五天了!温州11岁失踪男孩仍未找到!家长:孩子是我们家的命!请大家继续扩散!”“温州11岁男孩找到了?这段视频疯传!最新核实:谣言!孩子还没有找到!请大家继续扩散!”……网络论坛、自媒体、微信朋友圈接力转发,主流媒体持续关注

发声,牵动全社会的心。在大家扩散、转发的同时,一些如“孩子是因为抗议兴趣班太多出走的、孩子已找到了、河里淹死、掉井里……”等谣言也在传播。不过这些谣言迅速被主流媒体的报道澄清、消解。

正当大家谴责谣言,继续转发接力寻人的时候,12月5日凌晨两点半,警方发布情况通报,孩子已经找到,并称此次“失联”事件是该男孩某家属故意制造的虚假警情。12月5日白天,警方又通报了一次情况,说明此次事件是母亲因与在外经商的丈夫存在感情纠纷策划制造的虚假警情,男孩母亲已被采取刑事强制措施,将对其追究刑事责任。

至此,一场跨越网上网下,得到众多网友、媒体、志愿者和有关部门关注参与的大搜救,被确认为一场“恶作剧”。在众多网友谴责“狼来了”的同时,12月6日,《新京报》微信公众号推送了《乐清男孩“失联”系妈妈谎报,别因为“狼来了”变得冷漠》的新闻评论,文章呼吁“公众愤怒于孩子母亲消费善良与同情心,但也应当明白,不

能因为这次‘狼来了’的故事就变得冷漠。”^①该文迅速被《人民日报》客户端转载,并引发众人关注转发。在网友和公众愤怒的时候,《新京报》的这篇评论及时迅速引导舆论。“公众的善良和对公义的追求,不因反转而消沉,不因虚掷而自弃”。

但是与之前相关媒体公众号“寻人”推文篇篇“10万+”相比,《新京报》微信公众号的这篇评论点击量只有五千多。加上其他媒体的转发,也远远不及之前“失联”寻人的报道受关注。同样,2019年4月29日,浙江省乐清市人民法院公开开庭审理了此案,“失联”男孩母亲被判有期徒刑一年三个月的消息,笔者查阅了多个媒体公众号的相关推送,发现最多的点击量才刚刚过万。

二、新闻“反转”何以至此

这次事件,让我们不得不思考:主流媒体在跟进报道网络热点“爆料”的时候,如何平衡新闻的“时、度、效”?怎样才能避免陷入新闻“反转”的尴尬境地?不可否认,在乐清男孩“失联”事件中,众多主流媒体的加入,远远扩大了这一事件的传播效果。这从几家媒体的微信公众号连续推送的文章,点击量篇篇“10万+”就可窥一斑。主流媒体的公信力加持,导致这一事件“反转”之后,网友、受众的“心理落差”更大。“新闻媒体是社会舆论的发射器,也是社会舆论的放大器,有些事情一旦经过媒体传播和放大就会造成相当大的社会影响。”因此新闻采访报道中,记者要“深入

实际、深入群众,细心观察、冷静思考,客观分析、正确判断,充分发挥在还原事实、揭示真相方面的专业优势。”^②

分析这起新闻“反转”事件,我们发现采访记者在“深入、思考、分析”这几个方面都做得不够。参加此次报道的记者,在“失联”事件真相大白后,梳理了采访过程中的疑点:一个是妈妈一天接受两次笔录;另一个是孩子为什么要与回家路线完全不同的地方下三轮车?^③对这两个问题,当初采访时记者没有追问,也没有在相关新闻报道中提及,所以报道中呈现的只是与“网络寻人爆料”方向一致的信息。“新媒体环境中,除了争抢第一落点,还需要对碎片化的信息做综合梳理,通过深入的调查研究,不断追问事实,把握住报道的‘第二落点’”。^④跟进网络热点爆料,面对各种信息,如何去伪存真,发现真相,是记者面临的重要考验。

互联网让信息传播更快速,受众获取信息更便捷,但甄别信息的难度也随之增大。2019年,截至6月12日,国家网信办累计清理有害信息1.1亿余条,注销各类平台中传播色情低俗、虚假谣言等信息的违法违规账号118万余个。^⑤2019年以来,不少新闻“反转”事件就是从网络“爆料”发端的。比如:2019年6月,山东民警出具证明为下跪的快递员撑腰,后来发现,这名女快递员向警察隐瞒了真相。2019年8月,江苏丰县“绝笔信”事件中,爆料人称

遭遇民警殴打辱骂,调查后发现没有这回事……这些事件除了在网络热传之外,也受到了许多媒体的关注。笔者发现,与乐清男孩“失联”事件相类似,这些事件不仅最后的事实与最初的爆料有不同程度的“反转”,同样的“反转”也出现在了媒体的报道当中。

网络时代,信息“爆炸”,新闻生产似乎越来越简单,但也变得越来越复杂。信息获取简单了,各种爆料“声情并茂”,网友评论更是“绘声绘色”,“攒”一下就是一篇“生动”的稿子。但是可信度几何?面对各种“反转”,“爆料”事实层面的求证越发重要,这也让媒体和记者跟进热点时,在把握新闻报道的“时、度、效”上面临更大的挑战。

三、避免“反转”第一步:加强对“爆料”的把关研判

当前,如何将网络“海量爆料”的“变量”,转化为提升传播力的“增量”,是主流媒体面临的一个越来越紧迫的问题。全面加强网络热点“爆料”的把关研判尤其重要,绝对不能先入为主,受到“爆料”营造的“情绪”影响。“同样的事情,研判不同、处理时机不同、分寸拿捏不同,会产生不同效果。新闻舆论工作把握好分寸,就是要全面客观,实事求是,留有余地,防止情绪化判断、极端化表达,也要防止以点代面、以偏概全。”^⑥我们必须认识到“爆料人”的情绪性,许多爆料与其说传播的是信息,不如说传播的是情绪。或许信息是不准确

的,但情绪却是真实的。当模糊的“爆料”信息出现时,多数“围观”的人会强行进行解释,可以说不少网友在转发网络“爆料”时,都会做自己以为的“合理化”解释,在一轮又一轮的解释和转发中,“爆料”会失真,其中一些细节更是会被“扭曲”和“放大”。

所以,把关第一步就要去除“情绪”,客观对待“爆料”。新闻媒体和记者“不能为取悦受众而‘失向’,因盲目介入而‘失准’,为吸引眼球而‘失真’,为过分渲染而‘失范’,为刻意迎合而‘失态’。”^⑦

四、避免“反转”关键一招:爆料所涉关键人物采访要到位

对热点“爆料”全面分析研判后,进入调查采访环节。在采访中,记者务必将“客观、真实、公正、全面”的原则落到实处,特别是“爆料”涉及的关键人物采访,一定要到位。我们再来看乐清男孩“失联”事件中,男孩的妈妈报警小孩走丢后,志愿者、媒体记者、好心人一开始都把“走失”定义为“事实”,志愿者的行动和媒体记者的采访报道,都是围绕这个“事实点”展开。梳理当初的新闻报道,可以发现接受采访的是从外地赶回来的小孩父亲,还有小孩的姑姑以及邻居。这些新闻报道中没有报警人,即小孩母亲的采访。

笔者梳理之后,发现新闻中既没有交代小孩母亲为何没有接受采访,更没有把记者努力接近小孩母亲的过程展现出来。只是在真相浮出水面后,

有记者写后续报道时,对自己之前的采访提出了疑点。“疑点一,妈妈一天接受两次笔录。12月4日中午11时许,记者赶往乐清市公安局虹桥派出所时,只见到黄政豪的父亲黄良义,当时,他已经四天没合眼。目光搜寻了一番,没见到孩子母亲。黄良义解释道,妻子在派出所里面做笔录。虽然心有疑惑,但为了尽快寻找孩子走失线索,记者没有太多顾虑。

12月4日下午3时许,记者来到黄良义位于乐清市虹桥镇振兴小区的出租房,只见楼下停了一辆警车。走进黄良义家里,他的妹妹示意记者安静,并悄悄说:‘又做笔录?’记者的心里不禁咯噔了一下。但是一想起黄良义在派出所说的一句‘自从孩子走失后,老婆已经晕厥多次’,便没有继续深想了。”^⑧如果当初记者采访时,继续沿着这些疑点再做一番深入思考和采访,呈现出来的报道,可能就是另一种样子。

这位记者同时提到了另外一个疑点:在12月4日的采访中,黄政豪的姑姑一直重复一个问题:“我们家住振兴小区,为什么孩子坐三轮车的时候要从小虹桥中学下车?”黄政豪姑姑说,虽然虹桥中学和振兴小区的距离不远,但路线完全不同。^⑨对家属多次重复的疑问,记者没有寻根究底。真相出来之后,一位参与寻人的志愿者说,“如果有人‘教唆’,那就可以理解了。”可以说,这起人为策划的男孩“失联”事件中,多家媒体的报道中,报警人“母

亲”一直缺位,报道中也没有交代“母亲”缺位的原因。真相出来之后,就发现这一重要当事人的采访缺失,对新闻报道的真实性造成了无可挽回的“伤害”。

关键人采访缺失造成新闻“反转”,这在“快递员”下跪事件中也同样得到了证实。2019年5月,张某某之母从网上接受某活动赠送的免费芒果一箱,由圆通快递员聂某送达时,芒果少了一个。由此引发纠纷,因张某某声称不再接受圆通快递服务,快递员聂某随即买了一整箱芒果作为赔偿。收下芒果后,张某某先后多次投诉聂某。6月10日晚,快递员聂某来到张某某家沟通时,说圆通快递已经因为此事扣除了她2000元工资,下跪希望取得原谅,并告知如果再被投诉,自己将被公司开除。之后张某某报警,警察了解事情的经过之后,为女快递员开具了证明。

民警开具证明撑快递员,一下走红网络。大家纷纷谴责投诉人张某某。众多媒体跟进报道之后,真相渐渐浮出水面:原来快递员聂某戴口罩冒充邮政快递,买了芒果送给张某某作为赔偿。张某某发现后,就聂某冒充邮政快递投诉讨要说法,而聂某并未遭受公司罚款和劝退。事实说明,这位民警只是听了快递员的一面之词,出具了一份“颇具争议”的证明,但这份在专业人士看来有漏洞的证明,却被网友疯传、点赞,媒体也争相报道,为这位民

警叫好。大家的矛头都对准了投诉人张某某一家,他们遭遇了网络批评和现实压力,更让张某某气愤的是:所有人对这件事情的发表(文章),为什么没有人来问过我,就发出来了。^⑩

五、增强“四力” 守正创新 维护新闻真实性

“当你还在突发事件的舆论旋涡中梳理线索,并打算待到一切水落石出再发声时,他们已赶在大批吃瓜群众入驻评论区之前摁下了“推送”键。”^⑪只有爆款,没有真相。这背后最主要的原因是“眼球焦虑”。互联网时代,流量似乎成了检验一切的唯一标准。抖音快手风行,给普罗大众带来了“抖式快感”:“简单操作、精准导流、音视频的一目了然加上AI推送,让一个沉默已久的庞大群体找到了表达渠道,同时也制造了史上最大规模的短视频内容平台。这是个视耐心、深度和思考为敌的场域,流量是最大目的,上瘾是唯一王道。”^⑫诚然,从效果来说,“爆款”、“10万+”应该作为新闻作品的衡量标准。但是在“流量”标准的指引下,难免就有“为了结果,不择手段”的冲动。

网络时代,由于受众本身的倾向性和主观性,并不见得总是能够根除虚假的传言或是谣言。被告知者都会形成自欺欺人的幻想。这种情况反映在群体上便显得更加糟糕。这在勒庞的《乌合之众》中有深刻论述。虽然“失焦”的情况常有,

但不能因此低估网络受众的理性。2019年9月4日,一家媒体的微信公众号转载了一篇报道《连做7台手术!他累得靠墙睡,网友:这是最帅睡姿》,在评论区精选留言中,位居点赞前三位的网友评论分别是“我觉得还是不要再继续宣扬过度劳动了”“应该给医生多休息,不提倡这样透支身体的拼搏”“这是最美吗 你愿意这样最美吗”。^⑬评论被精选,说明小编没有盲从“这是最帅睡姿”的网友评论。这三条评论被点赞最多,说明很多网友,不认同被“这是最帅睡姿”的网友所代表。

对待网络“爆料”,对待网民热议,媒体和记者要保持清醒、警惕“失焦”;更要保持敬畏,取长补短。“新闻媒体要把‘懂网’作为一门必修课,把‘上网’作为一项基本功,把‘上网看看’‘在线聊天’‘网上蹲点’作为信息化条件下深入基层、深入群众调研采访的重要途径。”^⑭

在新媒体环境中,记者要充分学习和运用新技术手段,但不能被算法、流量遮蔽了眼、心、脑。因为“对新闻舆论工作者来说,政治坚定是做好新闻舆论工作的关键,业务精湛则是立身之本。”^⑮作为新时代的新闻舆论工作者,必须要努力按照习近平总书记的要求,不断增强脚力、眼力、脑力和笔力,守正创新,练好基本功,用好新技术,才能履行好新闻舆论工作的职责使命。

参考文献:

①《新京报》微信公众号:《乐清男孩“失联”系妈妈谎报,别因为“狼来了”变得冷漠》,2018年12月6日。

②④⑥⑦⑭⑮《习近平新闻舆论思想要论》,第111页,第148页,第151页,第116页,第211页,第243页,新华通讯社课题组。

③⑧⑨浙江在线:《更新!真相来了!孩子母亲自导自演闹剧 仅为测试丈夫!》,

http://wz.zjol.com.cn/jrwz/201812/t20181205_8916972.shtml.

⑤中国政府网:《国家网信办持续整治网络突出问题 今年已清理有害信息逾亿条》,

http://www.gov.cn/xinwen/2019-06/17/content_5400874.htm.

⑩齐鲁晚报网:《一个芒果引发的下跪》,

<http://sjb.qlwb.com.cn/qlwb/content/20190612/articella06002fm.htm>.

⑪卢楠,《只有爆款 没有真相》,《新周刊》第518期,第25页。

⑫詹腾宇,李岫森,《中国审美十大病》,《新周刊》第536期,第18页。

⑬《人民日报》微信公众号:《连做7台手术!他累得靠墙睡,网友:这是最帅睡姿》,2019年9月4日。

(作者单位:金华广播电视总台)