

How to Carry Out Constructive Public Opinion Supervision in Help TV Programs

—The “Anyang Dog Bite Incident” Series of *Xiaoli Help* as an Example

Shi Zitong Wu Yulan

Abstract: As a product of combining people's livelihood news and service programs, public opinion supervision is the main method and important function of “helping”. At present, there are many problems in the supervision of public opinion in help TV programs, and constructive news provides a way to break the situation for help TV programs and deepen the practical significance of public opinion supervision. This paper takes constructive news as the theoretical framework, takes the series of “Anyang dog bite incident” of *Xiaoli Help* as the research object, uses textual analysis research methods, and explores that while helping people to solve their problems, the help TV programs promote public participation in social governance, improve public services, and provide an opportunity for TV programs of the help category to achieve constructive public opinion supervision. This study provides useful reference for the effective public opinion monitoring of help programs.

Key words: Constructive news; Helpful TV programs; Public opinion supervision; *Xiaoli Help*; “Anyang dog bite incident”

帮忙类电视节目如何开展建设性舆论监督

——以《小莉帮忙》“安阳狗咬人事件”系列节目为例

石子桐 吴玉兰

摘 要: 帮忙类电视节目作为民生新闻和服务类节目结合的产物，舆论监督是其“帮忙”的主

作者简介：石子桐，中南财经政法大学新闻与文化传播学院新闻学硕士研究生；吴玉兰，中南财经政法大学新闻与文化传播学院教授。

文章引用：石子桐，吴玉兰. 帮忙类电视节目如何开展建设性舆论监督——以《小莉帮忙》“安阳狗咬人事件”系列节目为例[J].

中国新闻评论，2022，3（2）：48–55.

<https://doi.org/10.35534/cnr.0302004>

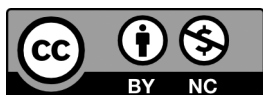
要方法与重要功能。当前，帮忙类电视节目开展舆论监督存在着诸多问题，建设性新闻为帮忙类电视节目提供了破局之道，深化了其舆论监督的现实意义。本文以建设性新闻为理论框架，以《小莉帮忙》“安阳狗咬人事件”系列节目为研究对象，运用文本分析研究方法，探讨帮忙类电视节目在帮求助人解决问题的同时，促进公众参与社会治理，提升公共服务水平，开展建设性舆论监督，为帮忙类节目实现有效舆论监督提供了有益的借鉴。

关键词：建设性新闻；帮忙类电视节目；舆论监督；《小莉帮忙》；“安阳狗咬人事件”

Copyright © 2022 by author (s) and SciScan Publishing Limited

This article is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



帮忙类电视节目作为民生新闻和服务类节目结合的产物，舆论监督是其“帮忙”的主要方法与重要功能。《小莉帮忙》节目关于“安阳狗咬人事件”的报道运用建设性新闻报道理念，引起了社会的广泛关注，充分发挥了舆论监督的建设性作用，为帮忙类电视节目有效实施舆论监督提供了新思路。

一、事件回放

《小莉帮忙》是河南广播电视台民生频道的一档帮扶类节目，创办于2008年，其口号为“小莉帮忙，一帮到底”，节目因致力于帮助受众解决实际问题、实现媒介的服务功能广受好评。

2021年9月20日，年近八旬的老太在小区被两只巨型贵宾犬咬伤，贵宾犬女主人当时在场，但事后拒不承认。受害人及家属找到《小莉帮忙》节目组，希望能在节目组的帮助下讨回公道、取得狗主人的公开道歉。节目报道先后耗时一个月有余，但事件处理未果，后因主持人在直播中“急哭”引起社会广泛关注，事件中的诸多疑点引发公众讨论。11月20日，贵宾犬男主人在领导的陪同下上门向老太道歉，安阳市多个执法部门接受调查，狗主人及数名相关人员也被处理。

围绕安阳狗咬人事件，《小莉帮忙》节目组以《大狗咬老人 主人躲猫猫？》为题更新了11期节目，还进行了两场时长分别超过3小时和5个小时的直播。前九期节目持续追踪事件

动态,一方面,通过电话、上门拜访、走访当事人单位等多种渠道联系狗主人,帮助受害者寻求道歉;另一方面,上访公安部门、城市管理执法部门了解恶犬伤人事件的责任归属和城市犬只管理的相关规定。后两期节目报道了狗主人和受害人对该事件解决方案的回应。在节目和直播引发的舆论的压力下,不仅狗主人登门向受害人道歉,成功满足了事件受害者的合理诉求,回应了民意,还让行政部门间推诿责任、公职人员违反公序良俗行为规范等社会问题得到社会的关注和监督。

节目前几期,节目组努力帮助求助人主持公道,督促狗主人承认对犬只管理不当的错误并道歉,但随着采访和调查的深入,事件逐渐升级。在深入事实的过程中,依靠的是《小莉帮忙》节目舆论监督的建设性思路。

二、建设性新闻助力帮忙类电视节目舆论监督

新闻报道通过传递信息,消除受众的随机不确定性,天生具有服务受众与为受众帮忙的效用。自改革开放起,电视节目的“帮忙”内涵和帮忙方式也发生了多次的转向。“帮忙类电视节目”具体指的是一类标题有明确“帮”字的节目。这类节目在帮忙的过程中往往会“调动媒体舆论监督的力量促进问题或事件朝着解决问题的方向发展,天然具有一定的建设性”^①。建设性新闻诞生于新的社会背景和媒介环境中,其理念和实践方法对帮忙类电视节目开展舆论监督有很强的启发意义和深化作用。

(一) 帮忙类电视节目舆论监督现状

“帮忙类电视节目”源起于电视作为大众传播媒介的服务功能的拓展,被认为是“民生新闻的一种创新和延续”^②,同时也是“服务类节目的一个动态分支”^②。该类型的节目以“关注民生、服务大众”为口号,以百姓日常生活中的矛盾纠纷为内容,以求助人需求为依据,以解决问题为目的,致力为百姓办实事。帮忙类电视节目会设立专门的帮忙团体进行介入式的报道,充分展示“所困是什么、所惑为什么、所难怎么帮”的帮忙过程。

“帮忙类电视节目”作为一种特殊的节目形式,继承发展了民生新闻与服务类节目的特点和功能。一是具有亲民性,帮忙类电视节目紧盯百姓的生活,通过群众求助直击民生热点和难点,并以百姓的生活难题和诉求为节目选题,起到整合民生信息的作用。二是有服务性,节目往往以“一帮到底”、解决问题为宗旨,提供了社会公共服务,还有教育示范的功能。三是有介入性,节目主持人与记者合二为一入镜,参与并推进事件的进程,动

① 胡念飞,赵威.舆论监督急需回归解决问题的初心[J].青年记者,2013,425(21):48-49.

② 陈津震.电视“帮忙类”节目如何帮忙[J].声屏世界,2008(7):61-62.

用媒体资源、行使舆论监督推动事情解决。四是具有故事性，节目将记者参与帮忙的全过程进行展示，原生态呈现事件发展的曲折历程和情感变化，有一定的可观赏性，为观众提供讨论话题。

舆论监督既是帮忙类节目的一种解决问题的手段，也是帮忙类节目的一个重要功能。

随着节目长时间的发展和沉淀，当前“帮忙类电视节目”舆论监督存在着诸多问题。首先，记者在介入事件的过程中，介入的“度”难以把握，过度介入导致记者的角色越位，继而引发媒介审判。其次，帮忙行为常常受制于内外的各种因素，媒体并非万能，不是所有难题都能顺利解决，草草了事，帮不到位，甚至帮倒忙的情况频发。再有，帮忙导向出现错位，让受众在遇到困难第一时间想到找媒体、上节目，唯舆论监督至上，忽视其他监督渠道和及时求助有关部门的重要性。此外，长期报道百姓生活中的疑难愁苦的事件，可能导致负能量堆积，使得受众心理失衡。

（二）建设性新闻参与帮忙类电视节目舆论监督的意义和价值

建设性新闻是西方新闻界立足公共生活，针对社会问题报道提出的一种新闻理念和新闻实践，具有六大核心特征，分别是“解决问题的导向”“面向未来的视野”“维持新闻的核心功能”“赋权于民”“记者干预”和“传递积极情绪”^①。

建设性新闻理念对于当前中国帮忙类电视节目舆论监督的问题和困境有一定的破题作用。“赋权于民”和“问题解决导向”明确了帮忙的立场，要求新闻媒体不仅能揭示问题，更要肩负起社会责任，秉持开放、对话、协商的原则，做社会的建设者，调动受众参与讨论，共同探讨潜在的解决方案，促成社会变革。“维持新闻的核心功能”与“记者干预”划清了媒体的职责边界，要求媒体坚守提供信息的传播者和舆论监督的监督者角色，充分挖掘事件背后的深层次原因，引导舆论理性展开讨论。“面向未来的视野”对帮忙导向进行校正，在传统新闻报道的基础上多关注“接下来应该怎么办”“未来再出现类似情况应该找谁办”，引导受众举一反三，达到帮忙的可持续性，避免了“病急乱投医”与滥用舆论监督情况。积极心理学的策略缓解了受众面对过多的负面事件而产生的无力感，感受到虽然“生活里一地鸡毛”但整体向好，个人能通过自助、互助和求助的方式把握自己的生活，引导受众热爱生活。

“建设性新闻是媒体舆论监督权的强化与加持”^②，建设性思路能够把帮忙类节目的舆

^① 方芳. 改革开放以来电视帮忙类节目发展变迁研究 [D]. 南京: 南京师范大学, 2015.

^② 徐敬宏, 郭婧玉, 游鑫洋, 等. 建设性新闻: 概念界定、主要特征与价值启示 [J]. 国际新闻界, 2019, 41 (8): 135-153.

论监督不断引向深入,实现由浅入深、由小化大的过程。帮忙类节目不应简单地解决表面问题,求助人反映的困难只是问题的表象,只有持续跟进,让困难背后的根本原因得到曝光和讨论,引导公众展开舆论监督、参与社会治理,进而提升了公共服务水平,促进了社会的进步,才算“帮到位”,让舆论监督落到了实处,让微观的“小民生”议题成功转向宏观的“大民生”视角。

三、《小莉帮忙》舆论监督的建设性思路

《小莉帮忙》在“安阳狗咬人事件”中在价值导向、报道采编和传播渠道上极具特色,不断深化舆论监督,发挥了突出的建设性功能。

(一) 以促成问题解决为价值导向

《小莉帮忙》节目力图对社会问题和民生问题有求必应,达成问题的彻底解决。在安阳狗咬人事件中,节目组接受了求助者“讨公道、要道歉”的诉求,体现出浓浓的人文关怀。节目极具问题意识,几次交涉不利后捕捉到了“面对视频铁证,狗主人拒不承认的底气来源何在?”“狗咬人该谁管?”“谁在背后操纵对受害者动武?”等问题。继而主动设置议程引导舆论,例如节目副标题“监控拍下老人被两只大狗咬伤,狗主人不出面解决?”“狗主人的态度令人疑惑”“狗狗是否属于禁养犬只?有没有狗证?”“受害者家属找到狗主人单位,却出现几个神秘人?”,采用问句的形式,步步追问,吸引舆论的关注。不断问询当事人上级单位办公室负责人、单位办公室负责人和副支队长,以及向纪委监委信访举报施压于犬只主人,促使其直面自己的错误。节目不仅在社会公平与正义、良知和道德上为求助人主持公道,还在法律层面上为求助人发声,妥善解决事件。

(二) 以调查者和引导者的角色提出建设性的采访问题

主持人兼记者杨小莉在节目中担任调查者和引导者的角色,持续跟进事件,每期节目开头都询问求助者事情进展,引导其畅所欲言,以此客观呈现冲突。并且根据现实情况灵活应变,有针对性铺开采访面,精准采访事件的利益攸关方和相关人员,例如狗主人本人、物业人员、小区业主、公安民警、城管负责人、狗主人单位办公室主任,充分展示当事人的回应,详细呈现事情的来龙去脉,同时采访律师,从法律层面了解事件的解决方案。随着报道不断深入,原本一个单纯的“安阳狗咬人”个案逐渐升级为社会公共事件,牵涉出党员干部带头违法违规违纪,违背公序良俗;各单位部门推卸责任,公职人员玩忽职守、作风不正;公安、城管联合执法职责划分不明;执法部门滥用职权、擅用执法装备;以及不文明养狗行为管理和惩罚等社会问题的不同面向。

记者在报道中提出众多建设性的采访问题，例如在面对城管人员推卸犬只管理责任时，提出“这件事是不是归你管？”“你应该管的有没有管？”并在公安和城管同时在场的情况下，提出问题的解决方案“根据法律条文规定，我们认为这是公安和城管联合执法去解决问题，共同为老百姓化解矛盾。首先，对于有没有狗证的问题，肯定是属于城市管理执法部门管理，公安部门是否能够配合城管部门，共同协调，共同在保障大家安全的情况下，把问题合法处理”。在狗主人拒绝开门让城管部门捕狗的情况下，记者继续发问“拒不开门的话，我们下一步应该怎么办？”。在这个过程中，记者并不仅将报道停留在了解事实的层面，还组织多方互动、对话，力求碰撞出可能的解决方案，极力促成事件的合法合规解决。在就事论事的基础上进一步面向未来，上升到公共治理水平和能力的探讨上。

（三）全媒体矩阵调动受众参与社会治理

社会治理强调多元主体共同承担社会治理责任，公众参与是社会主义民主法治的突出体现，媒体是公众参与社会治理的重要渠道。“传统的主流媒体具有政府背景、政治优势，可以协调社会各界的力量，新兴社交媒体具有互动和参与的优势，可以广泛调动民众参与社会治理的活动”^①，本事件的系列节目采取了全方位融合报道的策略，在传统媒体与新媒体同时进行传播。节目在河南卫视民生频道固定时间播出，微博、微信公众号、视频号、哔哩哔哩、抖音等新媒体平台同步上线事件报道视频正片、采访过程直播以及后续加更短视频，并且制作节目合集方便受众集中了解该事件。同时，各平台开放弹幕和留言给观众参与讨论和互动，主持人在直播中即时回复观众提问，实现共同监督。目前，围绕“安阳狗咬人事件”的相关微博话题阅读次数均已达到上千万次，“安阳狗咬人事件牵出旧案”话题阅读次数达2.5亿次，讨论次数达1.8万次。哔哩哔哩平台相关视频播放量达到232.5万，评论达到2.5万条。中纪委国家监委网站、新华社和央视等官方媒体以及众多自媒体账号评论文章进一步扩大了事件的传播范围，引发公众参与讨论“是否存在政府部门推诿缺位、党员干部带头违纪问题”“如何杜绝不文明养犬行为”等社会话题。在此，媒体不仅满足了受众的知情权，还将民意汇聚并传输到政府部门管理机关，让公民的参与权与监督权渗透于权力运行的过程中，督促纪委监委开展工作、查处相关人员。

四、帮忙类电视节目发挥舆论监督建设性的思考

《小莉帮忙》节目对于“安阳狗咬人”事件的报道是建设性新闻在具体实践中的集中呈现，体现了舆论监督在社会事件中的建设性作用，为帮忙类电视节目舆论监督提供了诸多启发。

^① 王天定. 建设性新闻：要做无助者的“导盲犬”[J]. 青年记者，2020，663（7）：38-40.

（一）以事实为准绳，主动引导舆论

清晰明确的事实是舆论监督的起点，保障公众的知情权是舆论监督的一个侧面，媒体的职责就是通过舆论监督尽可能提高“社会能见度”。媒体助力了真相的扩散，同时也会助长假象、负面消息的散播，只有基于事实的舆论监督才是具有建设性的，否则，舆论将转变为谣言，产生破坏性的影响。帮忙节目的介入要求困难真实存在，问题确有其事。媒介参与被歪曲虚构的社会问题，既会误伤无辜，还会折损媒介的公信力。

本事件中，受害人对媒体寄予厚望，希望《小莉帮忙》代表民众去求真求实，主持公道。小莉记者深入事实，明辨是非，探求“狗主人躲猫猫”行为背后的深层次原因，掌握公职人员违规行为、管理部门责任不清、监察部门监管不力、人民举报通路受阻的客观事实，设置多期节目进行舆论引导，通过新媒体的扩大影响力，最终顺利化解矛盾，回应了求助者和社会公众的诉求。

（二）坚守理性，善用情理法

舆论监督在媒体实践过程中常常因触及权力及利益关系而难以开展。本事件中，记者理性调查追踪，将狗主人行为背后的动因层层揭露，但狗主人自恃坚固的关系网，各部门“合力”拖、推、压，事情过去两个月迟迟得不到解决。小莉记者在直播中急哭是舆情的引爆点，让事件迅速发酵，客观上起到了舆论监督力量进一步释放的作用。“以法为据、以理服人、以情感人”同样适用于媒体开展工作，在特殊情况下，善于打情理法的组合拳，能真正让舆论监督发挥力量，促进问题解决。

帮忙类节目不仅要帮忙化解难题，安抚情绪、精神支持也同样重要。建设性新闻提倡采用积极心理学的策略报道新闻，媒体要“带领受众正视问题，尝试集合全社会的力量一起寻找解决方案，让受众在参与解决问题的过程中感受到自己的力量，克服无助与疲劳”^①。小莉一哭，网络上负面消极的言论随之扩散，以这种方式传播事件属于偶然，并非记者的本意，因此记者迅速在后续的报道中调整情绪，回应道“我很好，大家不用担心，我的心情已经平复了”“小莉依然会做好自己的工作，持续跟踪事情的进展，相信正义会迟到，但绝不会缺席”“让我们依然去相信光，相信正义，我们一起加油”，体现出记者在报道过程中理性至上，让受众感受到了记者积极的心理状态，传递了温暖和力量，给予了观众正向的引导，增强了社会舆论的凝聚力去促进问题解决，避免无意义的情绪煽动和激化社会矛盾。

^① 王天定. 建设性新闻：要做无助者的“导盲犬”[J]. 青年记者, 2020, 663(7): 38-40.

（三）联动管理部门和受众，形成社会治理合力

在政治学中，社会治理是一种新型的政治理念，区别于国家统治和社会管理，具有多元主体、容许协商、作用于广阔的公共领域的特点，打破了传统自上而下的权力运行向度^①。公共传播时代，政府仍然是社会治理的主体与主导，新闻媒体日益成为多元主体的有力支撑，其舆论监督是社会治理的重要力量。媒体一方面要积极监督社会中的个人和群体，更要监督政府权力机关和各类组织机构，另一方面，媒体要在社会大众和决策者、管理者之间实现信息互通，利用信息平台发挥社会动员功能，推动着社会公众以公共协商的形式参与社会治理。帮忙类电视节目更应凭借自身服务优势，整合社会资源，联动管理部门和受众，打通困局，做社会治理的行动者，帮助构建服务型政府，全方位提高服务水平。本事件中，正是因为《小莉帮忙》积极承担媒体的社会责任，奔走于公安、城管部门，监督联合执法，上访纪委监委追踪处分结果，巧用律师服务团，使得舆论监督发挥了最大的效用，最终形成治理合力，起到了建设性的公共服务效果。

五、结语

《小莉帮忙》中“安阳狗咬人”系列节目为帮忙类电视节目开展建设性舆论监督打下了样板。建设性新闻的融入深化了帮忙类电视节目的价值理念，丰富了舆论监督的实践技巧，还让媒体的社会责任找到落脚点，使帮忙类电视节目充分运用舆论监督达成“帮忙”，成为提供公共服务的基础设施、公众参与社会治理的平台以及国家治理体系的重要环节。

^① 俞可平. 推进国家治理体系和治理能力现代化 [J]. 前线, 2014 (1): 5-8, 13.