事件观

摄像头开错了一“枪”

□ 陈 卓

手机的摄像头，有人觉得是圆的，有人觉得是尖的。

在山西晋城高平市，人民医院的一位护士在屋里看手机时，就有人偷偷把摄像头瞄准了她。一位姓刘的女士说，她的孩子感冒发烧38.6℃，在医院做了化验等结果。她坐在大厅喊了几遍，问什么时候出结果，一直没有人回应。再一看，一位穿着白色制服的护士坐在屋里捧着手机，头也不抬。对患者家属来说，与其喷着唾沫星子吵架，倒不如打开摄像头拍一段视频更能解决问题。

这想法也不难理解，千百年来，我们都习惯了“让大家评评理”。如今，互联网来了，想找人主持公道的时候，事主不需要扯着嗓子一路吼到街头村口。打开摄像头，一段几秒钟的视频就能把对方钉在人来人往的热闹处，供人品评。

那边厢抄起摄像头，这边就得有人接招。医院出来说话，玩手机的是实习生，当时已经下班了。因为科室里“绝对是杜绝玩手机的”，所以实习生被发现后，不仅接受了批评教育，也被取消实习资格。

一个来回就足以给这场小小的纠纷画上句号——误会解释了，人员处理了，大家可以散了。

但围观者迟迟不肯离去，有人为这名实习护士抱不平。作为一名现代人，谁都体会过下班后的那片刻放松。身体疲惫已极，思想更是跟不上脚步。无论是瘫在办公椅上的放空时刻，还是回家前地下车库里独享的“5分钟”，都是一天中的美好时光。况且手机是个磨人的妖精，它想要抓住你的时候还真没那么容易挣脱。一个下班的实习生玩一会儿手机，何至于轻易被拉出来示了众。

无奈，随手拍的短视频里，装不下这么多考虑。我猜刘女士打开摄像头的时候，考虑更多的是借助手中的利器，戳破眼前的“黑幕”。至于是否会误伤人，恐怕一时未能顾及。

可这随手拍的视频，确实容易扎人。以前人们吵架的时候总是放狠话，“把你钉在耻辱柱上”。现在的互联网上，耻辱柱好找，“钉子”也不缺。至于钉得对不对，错了怎么拔，那是后话。

就在“曝光”高平市人民医院护士的视频流传于网络之前，还有一段视频，拍的也是医院。发布者称，象山县第一人民医院护士在抢救病人过程中玩手机。画面中，病床前的心脏按压还在继续，旁边的家属在哭着追问，把手机匆匆掏出又放回怀里的护士无话。

调查结果很快来了，玩手机是不存在的。医生和护士对患者进行了长时间的心肺复苏，护士拿出手机是为了叫其他医护人员帮忙。摄像头又开了错误的一“枪”。

有人说，这已经不是谁发视频谁有理的时代，人民群众早就知道，抢救的过程中护士没有闲心玩手机。想要用视频挑拨对立情绪，是打错了算盘。

这或许是真的。在一次又一次医患矛盾的反转新闻中，人们已经获得了某种免疫，不再那么轻易把患者当成弱者，而把审慎的目光送给更强的一方。那如果被传到网上的视频是关于马路上的一场纠纷，学校里的一次误会，是有人怀疑老人“碰瓷”，是有人指控广场舞大妈“蛮横”……互联网的看客能永远保持理性吗？

如果这个挑拨神经的东西不是一段视频，而是一张掐头去尾或打了马赛克的朋友圈、微信聊天截图，我们又是否能退出围观人群，冷静5分钟呢？

以前有句话，叫相信围观的力量，那是社交网络刚刚兴起之时，每个人发言和评论的机会都被互联网赋权。随处可见的“话筒”发出了之前常常缺失的普通人的声音，迅速聚集的人群填补了监督的空白。

来源可疑的手表被放在了网上，疑似不公的执法过程被放在了网上……人们数次见证了互联网的纠错效率。作为常规舆论监督的“补丁”，网络这些年来推动了一些事情的解决。但是，当互联网成了人们面对纠纷时第一个想到的路径，甚至成了唯一想到的路径，我们就可能进入一个每个人走到哪儿都要举着手机、谁说什么话都要先看对方有没有截屏的社会，这是没人愿意适应的。

当然，互联网的力量强大，这是我们相信网络举报的原因。但是，一段放在互联网上的视频，可能带来一个满意的答案，也可能带来不可预料的结局。当互联网上出现“疑因妻子游泳时被撞到，男子竟在游泳池中按着小孩打”的视频时，视频发布者和义愤填膺的人们恐怕都不会想到，一边倒的谴责声音，会让德阳的那位女医生因此自杀。

所以，打开摄像头，按下拍摄按钮之前，我们是不是可以先等一等，或许这件事有合理的投诉反馈渠道——虽然它有时还不那么让人满意，但它通常能引发一次客观的调查；或许那件事根本不值得把人“钉”在互联网广场上供来往的人反复观看。

这个世界有很多黑白善恶，可以立下判断。与此同时，还有很多事情不是非黑即白，不能放在手机屏幕里衡量。一个人偶尔的失误、无心的失言、一时的惰性……更经不起亿万人的反复审视。

说回高平市人民医院的那位实习护士。面对焦虑的患者家属，一个低头玩手机的“白大卦”是不是让人感觉窝火？是。她抬头答应一声会不会做得更好？会。但是她下班玩手机是不是犯了天大的错误？未必。

这点隔膜有没有办法解决？或许刘女士找到医院了解一下情况，甚至当面找这位实习护士问个清楚，都能让愤怒消弭。刘女士偏偏选择打开摄像头，要尖锐地刺破它。

视频一发布，就激起尘土飞扬。只是这尘烟吹走了实习生的实习资格，也淹没了那位刘女士。人们为这位患者家属的不通情达理感到愤怒，激烈的言辞从指端流到网上，还有人连着打下“请刘女士道歉”，附上几个感叹号。

看来，手机摄像头不仅是尖的，还是两头尖。

□ 耿学清

仅仅因为染了粉红色头发，大学毕业生郑灵华突然遭受网络暴力，险些自杀。

合肥一名女士因订婚照被造谣成“洗浴会所技师”，是近日的新闻。再往前，杭州取快递女子被造谣出轨、寻亲男孩刘学州自杀、女子因打赏少疑遭网暴自杀……普通人无辜卷入网络暴力、无力反抗甚至以性命自证的悲剧发生了一次又一次。

网络暴力是全球性问题。轰动日本社会的‘木村花事件”直接推动了该国立法进程。据《生命时报》报道，2019年，22岁的日本职业摔跤手木村花参加一档电视节目后，在社交媒体上收到大量辱骂信息，持续数月。2020年5月23日，木村花被发现在家中自杀身亡。

日本在新修订的刑法中，加重了对网暴者的惩处力度：提高罚款上限，增加有期徒刑或监禁。

“每天收到近百条意见，去死、恶心、消失吧，无法否认这对我造成了伤害。”这是木村花在社交平台留下的遗言。

郑灵华压力最大时，曾向心理咨询师求助。咨询师说，她遭遇的事情叫“网络霸凌”，“自杀没有任何作用，不会让侵权人感到愧疚，也许会有、但只是一瞬间的。”

“越在意的东西，影响就越大。所以网上的消极内容很容易让他们产生自我否定、痛苦等情绪。”华东师范大学应用心理学教授崔丽娟接受媒体采访时表示，青少年敏感、情绪波动大，更容易成为网络欺凌受害者。

社交网络是当下大多数人的日常必需品，网络暴力带来的伤害集中、直接、实时，许多受害者在“众口铄金，积毁销骨”中百口难辩，或是想辩解找不到施暴者。

幸好，在此次网暴事件中，郑灵华没有选择自杀，而是勇敢起身维权。这条路才刚刚开始，从她与网暴者、营销号和社交平台客服沟通的复杂繁琐经历看，后面的路难度不会小。

对动辄上亿用户的社交平台巨头来讲，个体的存在和诉求是微小的。何况用户的许多维权诉求，可能在最初注册点击“同意”时已被排除。

郑灵华的公益代理律师、浙江楷立律师事务所金晓航认为，如果没有网络平台公司配合，受害人很难取得具体侵权人的身份信息，可能导致诉讼后期没有办法明确实际的被告主体。

郑灵华遭到谩骂侮辱，网暴者涉嫌侮辱罪、诽谤罪。依据相关司法解释，同一诽谤信息实际被点击、浏览次数达到5000次以上，或者被转发次数达到500次以上的都可以认定为情节严重。

但是，侮辱、诽谤通常属于自诉案件。金晓航说，自诉案件不是由警方直接介入，而是需要受害人作为原告向法院提起诉讼，受害人收集侮辱和诽谤性的证据，“既充当公安机关又充当检察机关”，前文提到的杭州女子取快递被造谣案，由自诉转为公诉，是法治的进步，值得相似的案件参考。

个体搜证的过程，也依赖社交平台的支持，比如点击、浏览次数如何有效获取，“整个诉讼过程中，网络服务商起到的作用也是比较大的”。

金晓航说，郑灵华的诉讼周期如果一切顺利，短则3个月左右可能有一审判决，长则不可预测。对于一个在校学生来说，这样的经历也一种折磨和损耗，“她需要不断去面对那些曾经伤害她的言论”。

网络平台服务商对用户遭遇网络暴力的投诉、举报机制较为苛刻，反馈也颇为漫长，“对正在遭遇伤害的受害者来讲，一秒钟都是慢的”。

金晓航建议，网络平台服务商可以开通一些更加便捷的渠道，特别是针对遭到严重网络暴力困境时的场景，应该让其享受更为及时、快捷的维权服务。

其实，相关对策早在今年4月22日中央网信办部署开展的“清朗·网络暴力专项治理行动”就有体现。

中央网信办要求网络暴力易发多发、社会影响力大的18家网站平台，通过建立完善监测识别、实时保护、干预处置、溯源追责、宣传曝光等措施，进行全链条治理。

中央网信办还要求，加大对违法违规账号、机构和网站平台处置处罚力度，针对首发、多发、煽动和跟风发布等不同情形，分类处置网络暴力相关账号，连带处置违规账号背后MCN机构，严肃问责处罚失职失责网站平台，会同有关部门依法追究相关人员法律责任。

可以看出，治理网络暴力，并非没有办法，而是还需进一步落实。

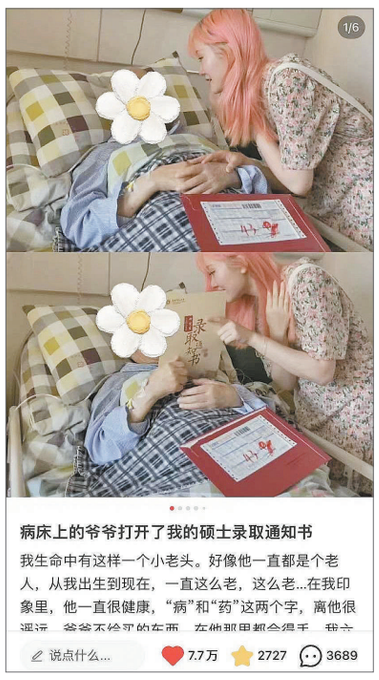
有言论指出，治理网暴需要提升网民的网络素养。改变“人多就有理”“谁流量多谁厉害”的情况，网络道德审判此起彼伏，更夹杂着营销号难以揣摩的私心，看客和监管者都应当小心。

舆论反转、再反转，网民情绪从一边被煽乎到另一边，不仅消费、伤害网友的同情心，也是对社会整体公信力的消解。对突然出现的网络热点事件，应尽量多一些耐心和理性，通过权威机构和严肃负责任的媒体多方了解观察。

我们都希望有一天谣言止于智者、假消息不攻自破，但是对受到侵害的个体来讲，网络上秒速发酵的舆论风暴，不能仅仅依赖于民众网络素养的全面提升，还要加强依法合规监督的力度。

这次网暴打破了郑灵华的“网络安全感”，她可能从此不会再分享有趣的见闻、不敢与线上的陌生网友多交流。一个美好的网络个体消失，是网络世界多样性的损失。

她只是染了粉红色头发



引发网暴的郑灵华社交网络内容截图。

中青报·中青网记者 耿学清

一夜之间，郑灵华在网络上突然多了许多个“身份”：陪酒女、夜店舞女、不正经人、妖精、红毛怪……以及更多污言秽语出现在网络留言里——只因她染了粉红色的头发。

“我想在拍毕业照的时候更好看一点。”现实中，郑灵华的身份是浙江师范大学2022届本科毕业生，她至今不明白发色怎么惹到那些网暴她的人。

这个出生于1999年的女孩，被保送研究生后，拿着录取通知书给病床上84岁的爷爷一个惊喜，拍了照片和视频发到社交平台作纪念。

不知是谁，“搬运”了她的内容，迅速在网络扩散。有人攻击她师范生的身份和录取她的华东师范大学。有人造谣“老人带病考取研究生，还娶了一个小女生”。一些营销号看到流量高，贴上“专升本考上浙大后爷爷哭了”的字幕，卖专升本培训课……

郑灵华又气又怕。她删掉了个人账号中能看出个人信息的标签，隐藏了那条视频，以及多个证书的照片——担心这些优秀证明再被拿去做广告。

7月23日，郑灵华告诉中青报·中青网记者，经过复杂繁琐的维权后，她公证了上千条严重侮辱性的内容，准备起诉网暴者，她“不想放过每一个网络暴力的人”。

像许多年轻人一样，郑灵华活跃在微信、微博、哔哩哔哩视频网站（B站）、小红书等多个社交平台。

她在社交平台分享个人动态和旅途见闻。例如7月14日，她独自到杭州九溪徒步、寻找一条“很美的瀑布”。她将沿途拍的照片发在微信朋友圈，把剪辑的vlog短视频发在B站。视频点击量只有几十次，这是常态。她并不热衷追逐网络流量，自称是一个“没有什么人关注的小透明up主”。

类似这样的记录，在她上大学期间一直持续。对于郑灵华来说，在网上“分享自己的生活片段”是一件很正常的事。

在号称“70%用户是90后”的小红书上，7月14日前，郑灵华受到关注最多的一篇是关于“如何保研逆袭”的文章，记录一个“学渣”如何开启“咸鱼翻生路”，向学弟学妹们分享保研的几个关键节点。她在文章开头说，“希望能帮助到每一个曾经和我一样迷茫的你”。

她在微博认证信息为“音乐博主”，与音乐爱好者交流翻唱的歌曲。这里也像一个情绪树洞和“无情的打卡机器”，她喜欢发一些不愿让亲人朋友看到的内心波澜，最近在打卡雅思英语学习。

在这些平台发布的内容，有时会重合，但是各有侧重，串在一起，是一个95后女生的网络世界，零碎、欢快、美好，也有失意、忧愁和彷徨。

仅仅一天，这个持续数年的世界就坍塌了。

7月13日下午4点半，郑灵华在家拿到华东师范大学的录取通知书。她没舍得拆信封，想让病床上的爷爷第一眼看到。

老人去年12月因脑梗、心梗、肠癌中晚期住院。因为当地出现新冠肺炎疫情，郑灵华一直未能到医院看爷爷，只能通过网络视频见面。

在接受记者采访时，郑灵华愿意花大量时间讲述她的爷爷，以此证明“生命中这个小老头”对她的特殊意义。

郑灵华6个月大时没了母亲，父亲忙，她主要由爷爷照顾。从记事起，爷爷就天天围着她转，送她上学、接她放学，买菜、烧菜、洗衣服全都是他一个人，“替代了妈妈的角色”。

老人退休后在路边支摊修自行车，也做些木工。郑灵华每到期末回家，爷爷总会给她一些现金，让她存起来。她不知道一个老人家怎么挣到钱的。郑灵华说，“现在想好难过”。

中考前，郑灵华参加美术集训班，爸爸不同意报名，爷爷偷偷塞给她报名费。高中时，音乐老师听她唱歌有天赋，建议她转学音乐。音乐生需要练钢琴，爷爷用他的退休金为孙女买了一台。

“在我们这样的家庭拥有一台钢琴是不容易的事。”郑灵华说，在她每一个关键人生节点，爷爷都在支持她。继续读研，也是爷爷对她的一个心愿。

她原打算请护工阿姨把信封带到病房，麻烦保安叔叔拍一段爷爷看通知书的视频。医院的保安、护士听了她的情况，查看她的核酸检测阴性证明在24小时内，允许她进入病房。

郑灵华哭了。她感激好心的保安与护士。她曾经想去病房照顾爷爷。姑姑告诉她，病房里1个护工照顾3个病人。如果进去的话，住的地方也难找到，老人吃喝拉撒、翻身擦洗，一个女孩子做不来。她问姑姑，是不是“只能在爷爷去世的时候见到他？”

郑灵华见到爷爷时，泪又涌了出来。

“这不是（你）孙女吗？孙女叫什么名字啊？”护工趴在老人耳边大声说。老人躺在病床上，鼻子中插着管，看着他养大的孩子。

“华华……”老人终于叫了出来，用力抬了一下头，郑灵华泣不成声。她说，爷爷瘦了，视力模糊，有时神智不清。他戴上眼镜，依然看不清字。郑灵华一个字一个字地将通知书上的内容读给爷爷听。

那天下午5点和晚上9点半左右，她把照片，以及由与爷爷短暂相聚的视频和爷爷年轻时的照片剪辑的vlog，分别发在不同社交平台上。

“我考研的动力之一是能够让爷爷亲眼看到我上研究生，并以我为骄傲。”她在朋友圈中写道。

她睡了一个懒觉——这是连续上了6天雅思课后的休息日。她到九溪徒步，一直走了27公里，晚上9点半回到家。

手机上，小红书不断冒出提示。那条小红书“笔记”火了。当时已经有6万多个（条）点赞和评论。

私信里的留言让她心跳加速。“刚刚有人盗你照片，就是你给爷爷的录取通知书。”一位网友私信给郑灵华说。

另一位网友向郑灵华发来截图，他看到短视频平台上一个叫“**学姐”的账号盗用郑灵华的图片和事迹，改成“专升本考取浙大”，推销“笔记”、卖书。

顺着网友们提供的线索，她在抖音上看到“**在路上（教育）”“**学姐”等账号。那条留念内容的标题、文字说明遭到篡改。

“我以为就一个号在路上，原来那么多号叫‘某某在路上’。”郑灵华搜索发现，那些“**学姐”“**在路上”“**备博中”等账号存在一批相似的、成规模的号，发布的内容多是不同的人或拿着通知书，或在学习——她只是其中一个，信息备注介绍多为专升本、普通学校考到名校，可以“无偿分享笔记”。

一名上当的学生发来聊天和转账截图。他本来想学习大学英语六级课程，通过私信了解，对方让他加微信，随后开始兜售课程和抽奖活动。他向一位“**学姐”转账1680元购买课程资料。对方收款后未再回复。

郑灵华首先想到打110报警。当地警方建议，先通过社交平台投诉，如平台无法处理或无法满足维权要求，警方再处警或到派出所做笔录。她连夜拨打客服电话、通过邮件投诉侵权账号。

“有人认识咱们学院的郑灵华学姐吗？她的个人信息和一些相关资料似乎被无良营销号盗走，炒热度挣黑流量了。”一名学弟发朋友圈找她，“底下的评论更是没眼看”。

这名学弟在百家号看到一个拥有30余万粉丝的账号，认证信息为“知名幽默博主、媒体人”。

该账号于7月14日下午4点52分发布了一条“我的硕士录取通知书”的动态，只有3张配图，分别为郑灵华俯着身子和爷爷说话、一张握着爷爷手的特写和华东师范大学研究生录取通知书的内页。“郑灵华”3个字也未打马赛克模糊处理。

郑灵华看到那些“没眼看”的评论时几乎要晕倒。最上面的一条评论是“一个研究生，把头发染的跟酒吧陪酒一样”，得到2000多个赞。上万条评论中，许多网友针对她的发色。由于该博主只有一句介绍，一些网友分不清郑灵华是图中的老人还是女生，误认成“老少恋”对其一顿辱骂。

郑灵华突然成了网络靶子。有网友指责郑灵华“吃人血馒头”，“拿自己爷爷炒作”，说“老爷子走慢了”。他们放大到群体攻击，称师范生、艺术生“不学好”，“不配当老师”，“国家该取消艺术生”，“染发的都不是好人”。

被网暴前，郑灵华曾在短视频中告诉大家一个“活了22年才领悟的小秘密”：如果有人说你不好，那就把他删掉，这样你就很完美啦。

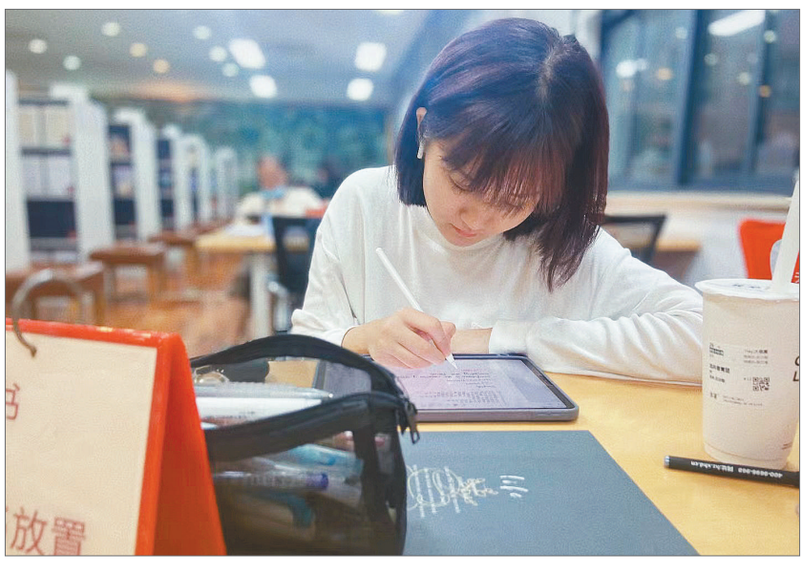
显然，这条人生经验不足以抵抗网络世界野蛮的一面。她的名字被公开，远不是一删了之或是闭上眼睛可以装作看不见。

遭遇网暴后连续多日，她在雅思班无法集中注意力学习，严重失眠，吃不下饭。她没有想到事情会这么严重，几天时间收到过去22年都未见过的脏话。网上的事态快速发酵，承受者只有她一人。

7月14日起，郑灵华在社交平台上似乎换了一个人，言语间充满疑惑和愤慨。

她在英文学习中曾看过“slut-shaming”（荡妇羞辱）一词，当时没有专门去理解这个贬低女性的词，这次令她感受深刻。她发微博质问道：很想问一句，“荡妇羞辱”和“造谣他人”真的会开心吗？

郑灵华将头发染成粉红色后。



7月24日的郑灵华，已将头发染回黑色。

接受采访时，她告诉记者，“还是没有办法消化这些（侮辱）言语。”

郑灵华担心亲人朋友受到波及，也担心母校浙江师大与即将就读的华东师大名誉受损，担心未入学便因此被学校“开除”。

亲戚看到网络恶评，说她“多事”，为何要发带老人的视频？她一度想到自杀。

郑灵华不后悔发了爷爷打开通知书的视频。“可能20年、30年后回看，我依然会流泪。”她说，这就是在特殊节点的纪念，每个人都有这样的节点。

维权的路依然艰难。她检索、捕捉网暴者和营销号的侵权内容，也要和某些平台繁琐甚至“故意为难”用户的投诉规则斗智斗勇。

一个短视频博主拉黑了郑灵华，她在退出账号后才能搜索到侵权内容。在许多“正义网友”的举报下，一个营销号隐藏了侵权视频，没过几天又放了出来，评论第一条点赞量增加4000多个。

郑灵华想在某平台认证个人账号，让更多人关注到这件事，认证至今未通过。她写了一篇《侵权人欠我爷爷一个道歉》，她试图把有关维权进展的留言置顶在文章下方，经多次置顶审核后，系统通知“评论置顶未通过”。

有平台的网络投诉入口十分难找，她通过搜索才发现那个几近透明的按钮。平台需要她提交身份证正反面照片、以及加盖公章的相关函件。“我哪里有公章？”郑灵华说。

她希望侵权者删帖、道歉、赔偿。她花费4000元，将15张微博截屏照片、165张百家号截屏照片以及1份刻录的抖音视频光盘加以公证，留作证据。其中3150元是她带了好多节课才挣到的，郑灵华希望“至少可以把公证费赔偿给她”。

在最艰难时，郑灵华从帮助她的网友那里感受善意。她在网友留言中挑选温暖、积极的话读给爷爷听，好久没笑过的爷爷居然笑了起来。

浙江律师金晓航愿意为郑灵华免费代理。他能够体会郑灵华与爷爷的感情。2014年，金晓航通过司法考试，最希望自己的外公能够知道，“我跟她的心情也是一样的，也希望老人能以我为骄傲”，当时老人已经去世。

金晓航表示，普通人发起维权、反击网络暴力并不容易，最难之处在于难以找到网暴者即侵权人的具体信息，只能通过先起诉网络平台公司，要求平台公司提供侵权人的身份信息。

郑灵华要面对的，是无数难以定位的网暴者、营销账号，以及多个互联网平台。

“我不会倒下的，更不会自杀。”郑灵华说，她希望那些“侮辱教师行业、音乐生、华东师范大学、爷爷、和我”的网暴者一个都逃不了，“我的战斗才刚刚开始。”

7月23日晚上，郑灵华接受完采访后，把粉色头发染回了黑色。

（本文图片均由受访者提供）