

媒体对医患关系问题的监督和引导

——基于对《钱江晚报》医患关系报道的内容分析

方建移

摘要：医患矛盾一直是近年来的社会热点问题。运用内容分析法，对《钱江晚报》近七年来有关医患关系的报道，从报道主题、所在版面、信息来源、报道体裁、语义倾向等9个方面进行量化分析。研究表明，此类报道总体上呈逐年上升趋势，负面报道过于集中，正面报道主题单一且在版面上相对于负面报道也处于弱势，缺少深度报道等，从而提出平衡正负面报道、增加深度报道和评论，加强对网络的利用等建议以便更好地对医患关系进行舆论监督和引导。

关键词：医患矛盾；内容分析；舆论引导

作者简介：方建移，男，教授，教育学博士。（浙江传媒学院 新闻与传播学院，浙江 杭州，310018）。

中图分类号：G212 **文献标志码：**A **文章编号：**1008-6552（2014）04-0111-08

DOI:10.13628/j.cnki.zjcmxb.2014.04.020

医患关系问题一直是近年来的社会热点问题。由于医疗体制改革尚不完善，一些医院过于追求利润以及少数医生医德的缺陷，加上患者对目前医疗水平的认知局限等种种原因，致使医疗纠纷增多，医患矛盾尖锐化。

尽管医患关系受到研究者的广泛关注，然而从大众传播角度对医患关系进行探讨的研究还不多，而且大部分局限于理论阐释和典型案例分析，类似于对某一媒体近年来医患关系报道进行整体分析的研究比较少。

李普曼认为，大众媒介不仅是拟态环境的主要营造者，而且在形成、维护和改变社会的刻板印象方面也拥有强大的影响力。当前医患矛盾广受关注，医生形象被妖魔化，在舆论监督和舆论导向方面具有重要影响力的媒体，其报道倾向、报道主题、信息来源等等都会对读者对医患关系现状的认知产生影响。

本文主要通过通过对《钱江晚报》相关报道进行内容分析，探索该报2006-2012年对于医患关系报道的趋势变化、报道倾向以及在医患关系负面报道中所存在的问题等，进而提出媒体在医患关系问题上如何做好舆论监督和舆论引导。

一、研究方法

内容分析法是一种对于传播内容进行客观、系统和定量描述的研究方法。^{[1][2]} 本文主要运用内容分析法对《钱江晚报》近七年有关医患关系的报道进行定量分析。

（一）目标媒体

本文选择《钱江晚报》作为研究的目标媒体。《钱江晚报》为世界报业100强，具有一定的实力。尽管这是一家地方性晚报，但其报道范围并不局限于省内。此外，浙江虽然不是医患矛盾最为

① 基金项目：2011年浙江省重点创新团队项目子课题《混合网络舆情监测研究》（2011R50019-08）的研究成果。

严重的地区，但是城市发展水平较高，人们的维权意识和媒体求助意识也比较高。

（二）时间范围

本文所选样本的时间范围为2006—2012年，一共7年时间。《2006年中国语言生活状况表》将“医闹”、“医诉”列入汉语新词中，这是医患矛盾尖锐化的标志。近年来，医患纠纷有增无减，已经成为最重要的社会热点问题之一。故本研究选择2006年为样本选择的起始年。

（三）抽样方法

医患矛盾事件具有随机性，不像有些报道那样具有明显的季节性，其时间分布比较分散。所以本次研究采取的抽样方法是，在每个季度随机抽取一个月的报道，总共约840份报纸，每份报纸中涉及医患关系的报道均作为一个独立的研究样本。

二、研究结果

（一）稿件数量和分布

从2006到2012年，总共收集到的样本有164篇。其中2006年21篇，占总量的12.80%，2007年16篇，占总量的9.76%，2008年19篇，占总量的11.59%，2009年23篇，占总量的14.02%，2010年27篇，占总量的16.46%，2011年31篇，占总量的18.90%，2012年27篇，占总量的16.46%。由此可见，稿件数量分布整体呈现上升趋势。

（二）事件性质

本研究将所报道的事件根据性质分为正面、负面和中性三类，这一分类只针对事件本身，而不涉及媒体在报道中的立场倾向。正面指所报道的事件体现了和谐的医患关系或者有利于建立和谐的医患关系，负面指所报道的事件体现了医患矛盾或者不利于建立和谐的医患关系。统计结果表明，事件性质为正面的报道为59篇，占总量的35.98%，负面的报道为90篇，占总量的54.88%，中性的为15篇，占总量的9.14%，负面报道明显高于正面报道，两者相差17.9%。

我们将每一年所报道的事件的性质做了进一步对比，见图1。由此可以清晰地看到，正负面报道比例差波动较大。从2006—2008年，正面报道在数量上高于负面报道，从2009年开始，正面报道数量开始低于负面报道，2009年和2010年的情况尤为突出。从2009年开始，负面报道数量大幅度上升，但正面报道数量没有太大的变化。

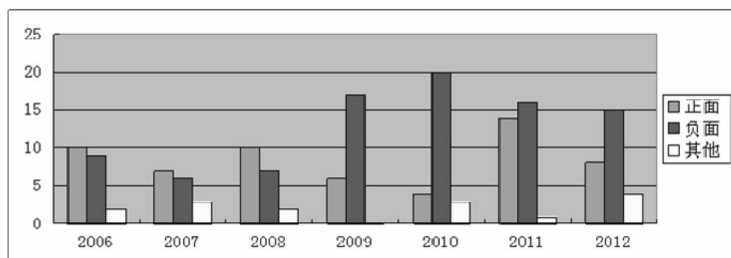


图1 2006—2012年不同性质的报道数量变化

（三）报道主题

本研究将报道主题分为8类。由表1可知，报道主题主要集中在医疗纠纷/医疗事故、医患暴力冲突事件、医方其他负面事件（如医生拿回扣、医院用假药等）、医院/医生正面形象宣传这四个方面。其中“医疗纠纷/医疗事故”这一主题的比例最大，占总量的33.54%。笔者认为，由于医患双方医疗知识和信息的不对称，医患沟通的不及时等问题，最容易造成医患矛盾。在医疗纠纷、医疗

事故中患方往往会向媒体求助，因此该主题的报道比较多。正面主题主要集中在医院活动和医院、医生的正面形象宣传。负面主题主要集中在医疗纠纷、医疗事故和院方的其他负面事件。关于医患关系现状评析的报道所占比例最少。

表1 各报道主题的报道数量和所占百分比表

报道主题	数 量	所占百分比/%
医疗纠纷/医疗事故	55	33.54
医患暴力冲突事件	9	5.49
医方其他负面事件	22	13.41
医院/医生正面形象宣传	21	12.80
和谐医患关系宣传	11	6.71
医院活动宣传	23	14.02
会议政策法规	16	9.76
医患关系现状评析	7	4.27

从表2中可知，从2009年开始，医疗纠纷/医疗事故、医患暴力冲突事件等负面报道数量大幅度增加，但和谐医患关系、医院/医生的正面形象宣传等具有正面意义的报道数量没有明显变化。

表2 2006—2012年不同主题的报道数量变化

主 题	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
医疗纠纷、医疗事故	4	2	3	14	10	10	12
医患暴力冲突事件				1	3	1	4
医方负面事件（医生拿回扣等）	2	2	4	1	7	4	2
医院/医生正面形象宣传	1	2	7	2	1	4	4
和谐医患关系宣传	2		1	4	1	2	1
医院活动宣传	4	5	2	1	2	8	1
会议/政策法规	5	3	1		3		4
医患关系现状评析	2	2	1			1	1

（四）报道版面

由表3可知，关于医患关系的报道主要集中在A版，占了总量的52.44%。A版中的新闻大多为要闻，相对于其他版面的新闻更为重要，这也从里一个侧面表明，医患关系已成为当今的社会热点问题。

表 3 医患关系报道在各个版面的数量分布

所在版面	报道数量	所占比例 / %
A	86	52.44
B	16	9.76
C	23	14.02
D	7	4.27
其 他	28	17.07

我们将 A 版所刊登的相关报道按其性质做了进一步分析。结果表明,在 A 版刊登的正面报道有 25 篇,占正面报道总量的 42%,而负面报道有 53 篇,占负面报道总量的 59%,由此可见在 A 版刊登的报道中,负面报道多于正面报道。

(五) 报道体裁

由表 4 可知,报道体裁主要是消息,占了 79.88%,深度报道比较少,不到 2%,可见《钱江晚报》对医患关系问题的深入挖掘不够。表中的图片新闻,多数为图加简短的说明,因难以归入其他体裁类型,故单独列出。

表 4 不同体裁的报道数量和所占比例

稿件体裁	报道数量	所占百分比 / %
消 息	131	79.88
简 讯	6	3.66
图片新闻	6	3.66
评 论	12	7.32
深度报道	3	1.83
专 访	2	1.22
读者来信	5	3.05
其 他	1	0.61

(六) 新闻来源

从表 5 中得知,新闻来源最多的是《钱江晚报》自采,其次是转载和综合,转载新华社的报道排在第三。网络博客文章的引用有 4 篇。

表 5 不同新闻来源的报道数量和所占比例

新闻来源	报道数量	所占百分比 / %
本 报	123	75.00
新华社	13	7.93
转载或综合	21	12.80
读者来稿	3	1.83
网络博客	4	2.44

(七) 信息来源

本研究将信息来源分为官方、民间、网络和其他四类。官方信息来源主要是指政府、卫生部门、医院，民间信息来源主要是指读者热线电话、读者来稿等等，网络信息来源主要包括网友发帖、微博等等。

由表 6 可知，在《钱江晚报》的信息来源中官方信息占了很大的比例，是民间信息来源的两倍多。民间信息来源较少。其他一类所占比例最大，主要是指未提及信息来源的报道。

表 6 不同信息来源的报道数量和所占比例表

信息来源	报道数量	所占百分比 /%
民 间	25	15.24
官 方	59	35.98
网 络	8	4.88
其 他	72	43.90

(八) 语义倾向

语义倾向是指不受事件本身的性质影响，而是媒体在报道中的用词、报道方式等等造成的报道倾向。由表 7 可知，《钱江晚报》有语义倾向的报道比较少，只占总量的 12.25%，不到两成。绝大多数都为中性报道。

表 7 不同语义倾向的报道数量和所占比例表

语义倾向	报道数量	所占百分比 /%
正 面	8	4.88
负 面	17	10.37
中 性	139	84.76

(九) 医疗纠纷、医疗事故中的引用信息方

在医疗纠纷、医疗事故中，引用多方提供的信息是客观呈现事实的关键。由表 8 可看出，《钱江晚报》医疗纠纷类报道中所引用事件涉及双方信息和第三方信息的报道数量最多。其余五项分类报道数量相差很小。

表 8 不同信息方引用的报道数量和所占比例

引用信息方	报道数量	所占百分比 /%
只有事件的某一方	10	16.95
只有事件涉及的双方	10	16.95
第三方转述	9	15.25
事件某一方和第三方观点	9	15.25
事件涉及双方和第三方观点	12	20.34
未提及和其他	9	15.25

三、分析与讨论

(一) 稿件数量分布

从研究结果来看,有关医患关系的报道数量除了2007年略有下降,此后一直呈上升趋势。2009年的“黑色六月”将医患矛盾推到了舆论的风口浪尖。^①“黑色六月”引发了一系列关于医患关系的思考,医护人员的人身安全受到广大关注,不少地方政府相继出台政策措施制止恶性医闹事件,从而增加了医患关系问题的报道量。

(二) 所报道的事件性质

从所报道的事件性质看,负面报道数量远远大于正面报道,特别是在2009年起,负面报道开始大幅度上升,而正面报道的数量没有太大变化,笔者以为造成这种情况主要有以下原因:

1. 新闻的特性

治病救人是天职,因此医生为病人尽心尽力往往不会成为新闻,而病人由于医生失误所受到的伤害却容易成为新闻,而且负面新闻更能引起受众的关注,或者说更具有新闻价值。

2. 医疗纠纷频发,正面报道呆板单一

医疗纠纷特别是含暴力性质的医闹事件越来越多,仅2009年上半年发生的医疗纠纷就达550起,其中暴力性质的医闹事件22起,医患关系问题已经成为受众的关注热点,媒体自然加强了这方面新闻的挖掘和报道。另一方面,正面报道的内容却始终呆板单一,主要是医院活动、医院体制改革、医生所获奖项、医生献血等等,缺乏与时俱进。《钱江晚报》作为一份发行量和影响力都比较大的都市类报纸,具有相当的“设置议程”能力,^[3]在医患矛盾尖锐化的背景下,媒体集中报道医患关系的负面新闻,让医患矛盾成为舆论中心议题,易扩大这些负面报道的负面效应。^[4]

(三) 报道主题

本研究将报道主题分为8个方面,《钱江晚报》在各个主题上的报道分布不均,医疗纠纷/医疗事故、医患冲突和医方负面报道这些主题占总量的接近一半。医疗纠纷、医疗事故、医患冲突、医生受贿等内容容易抓住人们的眼球,激起人们的感情共鸣,具有较大的舆论影响力。而医院/医生正面形象宣传、和谐医患关系宣传、医院活动宣传等主题大多局限于社区义诊、医生献血、专家号网上预约方便受众等,相对于负面主题而言显得单薄无力。这种正负面报道主题上的不平衡直接导致负面报道的舆论影响远远高于正面报道。

从各类主题的报道数量看,“医患关系现状评析”所占比例有待提高。笔者认为,现状评析是各种主题当中比较容易把握全局、对舆论进行有效引导的一种报道主题,但是在《钱江晚报》的医患关系报道中所占的比例非常小。

(四) 所在版面

由研究结果可知,医患关系报道的版面集中在A版,一般而言A版的新闻内容多为要闻,相对于其他版更为重要。近年来医患关系一直受到舆论关注,媒体比较重视这类新闻的挖掘,并将之放在重要的版面。

进一步分析,笔者发现,同样是有关医患关系的报道,正面报道刊登在A版的数量占总量的42.40%,负面报道刊登在A版的数量却占到58.82%,后者高出将近两成。笔者认为,报道版面直接影响报道的阅读量和影响力。鉴于负面报道的量本来就远高于正面报道,建议《钱江晚报》适当

^① “黑色六月”是指发生在2009年6月的五起性质恶劣、造成医护人员伤亡的医闹事件。

调整正负面报道的版面安排。

（五）报道体裁

从报道体裁看，消息类报道占了将近八成，而深度报道和评论不到一成。消息作为一种最常用的新闻体裁主要是以简洁的语言文字传播新近事实，但一般不会详述经过，缺少细节。笔者认为，媒体不只是传播，更肩负着监督和引导的作用。深度报道能够全面地展现事件的过程，剖析事件并揭露隐含在事件背后的东西。评论则是最能够起到舆论引导的一种体裁，记者在尊重客观事实的情况下，对事件进行更多的分析和解读，有助于舆论引导。但是这两种体裁在医患关系报道上所占比例非常少，这是媒体需要加强的部分。

（六）新闻来源

从新闻来源看，“本报”占了75%，在医患关系报道中《钱江晚报》注重掌握第一手资料，更能够保证报道的客观真实。

在新闻来源中有一项是网络，主要是转载的一些医生博客内的文章。目前不少医院开通了网络平台，并提倡医生下班后在网上解答病人疑问，这对加强医患交流往往起到积极的作用。当然，由于网络信息参差不齐，媒体扩大新闻来源的同时，应加强对转载信息的核实求证。

（七）语义倾向

造成医患关系恶化的原因很多，有医疗体制的原因，也有医患沟通不及时以及医生和患者的自身原因。负面事件的不断曝光，造成了受众对医院、医生的刻板印象，个别医生的收取贿赂、不负责任让人对医生整个群体产生怀疑。因此，媒体在报道中特别是报道带有争议的事件时，语义上做到公正客观就显得尤为重要，记者在采写中的立场偏颇容易造成错误的舆论引导。《钱江晚报》在这方面做得比较好，绝大多数是中性报道，具有语义倾向的报道所占比较少。

（八）医疗纠纷、医疗事故中的信息引用方

医疗纠纷、医疗事故报道中引用不同方的信息和观点会直接影响读者对事件的理解。在医疗纠纷中，患者和医生常常意见不一，如果仅仅引用一方观点，舆论就可能偏向这一方，因此在医患关系报道中需要引用多方信息，做到客观公正，除了涉事双方的意见外，最好补充权威机构或专家的观点。从本研究结果看，报道所引用的第三方观点，大多来自卫生主管部门、法院等，而很少有权威的专家和民间观点。

此外，报道中只有一方提供信息的数量仍然不少，笔者认为，在采访条件允许的情况下应当力争采访到至少两方，才能保证报道的公正客观。广州的“八毛门”事件就是一个很好的反面教材，记者只听取了患者一方的信息，没有向医院或相关专家核实，闹了个大乌龙，虽然事后当事者赔礼道歉，但是对医院造成的名誉损害已经难以弥补。

四、思考与建议

（一）平衡正负面报道，丰富正面报道主题

从研究结果可知，《钱江晚报》所刊登的正面报道数量远少于负面报道，且主题单一，版面位置也处于劣势。笔者认为，在如今医患矛盾尖锐化、医生形象妖魔化的环境下，平衡正负面报道，加强正面报道的挖掘显得尤为重要。

当前有关医患关系的正面报道不仅主题单一，而且有软文嫌疑。受众往往关注与其日常生活和自身利益密切相关的主题，因此在正面报道中应该注重那些能让百姓感同身受、易产生情感共鸣的报道。在正面报道中，尽量采用客观中性的语言，避免大篇幅的赞美，否则极易引发读者的逆反心理。^[5]

（二）加强深度报道和评论

在本研究所收集的研究样本中，深度报道和评论的数量非常少。笔者认为，媒体若要较好地承担舆论监督和舆论引导的社会责任，就不能停滞在浅层的消息传播，而应深入挖掘事件的过程和原因，并作出客观深入的评析。比如，医闹事件的背后反映了患者怎样的心理，对于医生会产生怎样的影响？

（三）进一步加强对网络资源的利用

从信息来源看，《钱江晚报》已有少数报道开始利用网络资源，例如转载医生博客博文，在微博、帖子中寻找新闻线索等。虽然比例很小，但这不失为一种创新和尝试。在互联网基本普及、新媒体得到广泛应用的今天，网络微博、论坛、博客已经成为一种很好的信息载体和言论发表平台。传统媒体在报道中加强与网络媒体的合作，不仅体现在选题、数据的搜索上，还应该多引入网友的声音，因为它往往代表着真实的民间声音。

参考文献：

- [1] (美) 里夫 (美) 赖斯 (美) 菲克. 内容分析法——媒介信息量化研究技巧[M]. 嵇美云译. 北京: 清华大学出版社 2010: 25.
- [2] 王石番. 传播内容分析法——理论与实证[M]. 台北: 幼狮文化, 1992: 385.
- [3] (美) 麦克斯韦尔·麦考姆斯. 议程设置理论概览: 过去、现在与未来[J]. 郭镇之, 邓理峰译. 新闻大学 2007(3): 56.
- [4] 赵帛妍. 积极引导构建和谐医患关系——新闻媒体在医疗纠纷报道中的几个问题[J]. 新闻知识 2011(10): 44-45.
- [5] 石慧敏. 浅析医患关系报道中的媒体策略[J]. 浙江传媒学院报 2009(3): 9-11.

sion of the America harvest phenomena has obvious significance to the Chinese newspaper which also experience the development trough to develop and upgrade. Based on analysis of specific means of newspaper harvesting strategies , this paper investigate the America newspaper harvest phenomena and the influence of it for journalism from two perspectives of business management and social function.

Media Supervision and Guidance of the Doctor – patient Relationship Issues ——Based On the Content Analysis of Qianjiang Evening News’ Coverage

Fang Jianyi

The conflicts between doctors and patients have been the hot social issues in recent years. In this paper ,the authors make a quantitative analysis of the concerned reports in recent 7 years on Qianjiang Evening News by way of content analysis from the report themes ,the sources of information ,report types ,semantic orientation and so on. The results show that reports on doctor – patient relationship showed an upward trend year by year ,the negative reports are too concentrated ,the themes of positive reports are too unitary ,and lack of depth reports and comments etc. In the end the authors put forward that media should keep balance of positive and negative reports ,and increase depth reports and the use of internet to better guide public opinion and ease the doctor – patient conflicts.

Exploration and Innovation of Chinese Quiz TV Show

Shen Jian

The Quiz TV show was originated in western countries ,which performed as games ,contests and Q&A , etc. , the participants can won the prize by competing intelligence and knowledge ,the purpose for this show is spreading knowledge through an entertainment way. The Quiz TV show has developed in China for14 years ,which cause a deep influence in people’ s value orientation and knowledge structure. This essay will analyze the actuality and specialty of Quiz TV show in China ,sum up the problems and defects in the process of development ,expound the way to innovate this kind of show ,hoping to provide some reference and theoretical support for Quiz TV show in the future.