

心理学理论与应用研究:医患信任关系专题

医患纠纷媒体报道框架及其对医患信任的影响

——以《人民日报》和《健康报》为例

汪新建 王 骥*

【摘要】 医患纠纷的媒介呈现方式影响受众对于医患关系的认知。在框架理论的基础上,本文以《人民日报》和《健康报》近十年间医患纠纷报道为研究对象,从报道数量、议题内容、话语主体和报道基调四个方面进行实证内容分析,探究在医患纠纷报道中特定媒体的报道框架。基于媒体框架对受众认知的影响机制,本文探讨《人民日报》和《健康报》医患纠纷报道的媒体框架对医患信任可能产生的影响。研究发现主流媒体所建立的医患纠纷报道框架都试图构建受众对于医患关系的积极认知,通过积极认知弱化医患危机意识;通过突出医疗行业对规范行业行为的重视和决心,提高医患信任中的制度信任;通过引起患方对医方的理解和共情,改善不良医方形象,提高患方信任;通过在医闹议题的报道中选择负面的报道基调,将医闹界定为害群之马,期待医方对患方形成积极的认知,提高医方信任;通过官方和专家学者的话语主体选择,体现主流媒体的权威性和可信性。

【关键词】 框架理论;媒体报道框架;受众认知;医患信任

医患纠纷作为我国当下典型的社会冲突之一,受到社会各界的广泛关注。医患纠纷的媒介呈现方式直接或间接地影响着受众对于医患关系的认知。因此,在减少医患矛盾、改善医患信任、构建和谐医患关系的问题上,媒体起到的作用不容小觑。媒体在新闻生产的过程中,往往采用特定的叙事框架对待相应的主题。既有研究表明,媒体报道的“新闻框架”对受众认知产生了重要影响。本文以媒体报道的框架理论为分析视角,以官方主流媒体代表报纸《人民日报》和《健康报》为研究对象,采用内容分析法,试图探究和发现我国官方纸媒近十年来在医患纠纷报道中的媒体框架,继而探讨受众对医患关系的认知如何受到媒体影响,媒体又是如何影响到医患信任的。

*汪新建,心理学博士,南开大学周恩来政府管理学院社会心理学系教授,博士生导师;王骥,南开大学周恩来政府管理学院社会心理学系博士研究生,讲师,300071。本文是教育部哲学社会科学研究重大课题攻关项目“医患信任关系建设的社会心理机制研究”(15JZD030)的阶段性研究成果。

一、框架理论的源起与基本内涵

框架理论又称框架分析,是近二十多年来美国传播学研究中最为热门的研究范式,被认为是定性研究的重要方法,并被广泛应用于社会学、政治学、心理学和认知语言学等领域,形成了多维视野的研究态势,对社会科学的发展产生了重大而深远的影响。

框架理论是一种理论,也是一种研究范式,最初源于人类学和社会学研究,后来逐渐发展成为传播学领域的主流理论。框架理论是欧文·戈夫曼(Erving Goffman)借用人类学家格里高利·贝特森(Gregory Bateson)《游戏与幻觉理论》中的“框架”概念,在其《框架分析》一书中创立的理论。他在书中基于人类学视角,系统地阐述了人际互动的传播分析的理论与方法,提出了由主体认知和传播环境等多重因素构成的框架决定了传播意义的生成(刘强,2015)。戈夫曼认为:“框架乃是在特定心理情境中,由一群语言学符号讯息所发展出来的经验,人们借此建立了观察事物的基本架构,用来处理和分析外在世界层出不穷的社会事件。”(Goffman,1974)。戈夫曼认为,“所有我们对于现实生活经验的归纳、解构与阐释都依赖一定的框架;框架使得我们能够确定、理解、归纳、指称事件和信息”(Goffman,1974)。

随着框架理论不断发展,该理论的具体内涵得到了多种系出同源却又略带差异的定义。传播学者恩特曼(Entman)认为,“框架涉及选择和凸显。框架一件事,就是选择所感知的现实的某些方面,并使之在传播文本中更加突出,用这样的方法促成一个独特问题的界定、因果解释、道德评价以及如何处理忠告。”(Entman,1993)。从事社会运动研究的美国学者高姆森(Gamson)指出,框架的定义大致分为两类:一类指界限(boundary)之意,可引申为对社会事件的规范;另一类则指人们用以诠释社会现象的“架构”(building frame)。从界限的角度来看,框架类似于人们藉以观察世界的镜头,凡属此镜头纳入的实景,都成为人们认知世界中的部分。而以架构的意义来看,人们通过框架来建构意义,用以了解社会事件发生的原因与脉络。前者代表了取材的范围,后者则显示意义的结构,是一种观察事物的世界观(Gamson & Modigliani,1989)。戈夫曼将框架定义为人们用来认识和解释社会生活经验的一种认知结构,它“能够使它的使用者定位、感知、确定和命名那些看似无穷多的具体事实。”(Goffman,1974),吉特林(Gitlin)发展了戈夫曼的概念,提出了更明确的定义:框架就是“关于存在着什么、发生了什么和有什么意义这些问题上进行选择、强调和表现时所使用的准则。”(Gitlin,1980)。

关于媒体报道框架,传播学者李普曼(Lippman)的解释是:媒体的报道中一般含有某个特定的报道框架,媒体用这个报道框架选择、定义、评论各种信息。受众在接受媒体报道的同时,也接受了报道中的框架,并按框架形成自己对某个事物的认识(Lippman,1997)。这就是媒体框架理论。具体到新闻报道中,新闻框架包含以下两个方面:一是对新闻材料的选择,即新闻的来源;二是对新闻材料的建构,主要指报道对象的选择、报道内容的表现以及报道数量、版面位置和主题基调等。大众传播媒体在对具有新闻价值的事实进行取舍的前提下,对某些观点和信息加以突出。同时,它又排除其他的、尤其是相反的观点。“长此以往,大众传播媒体对受众的认知力和注意力的分配结构产生相当的影响。”(汤天甜,2015)。台湾研究者臧国仁则进一步将媒体框架划分为高层次结构、中层次结构和低层次结构三类(臧国仁,1999)。高层次结构即宏观层面,是对某主题实践的定性或对新闻话语的主题推导;中层次结构主要是新闻报道的话语结构分析;而低层次结构包括字、词、修辞、句法等用以表现框架的语言符号手段与策略(周伊晨,2013)。综上所述,媒体通过具体的媒体语言手段、媒体的话语选择和议程设置构建出媒体框架,呈现社会事件的新闻表达,对受众的相关认知产生影响。

二、媒体框架的实证分析

基于上述框架理论分析,本文在研究医患纠纷报道的媒体框架的过程中将聚焦于媒体框架构建的宏观层面(高层次结构和中层次结构),微观层面(低层次结构)的语言分析不在本次研究范围之内。通过对媒体报道框架的具体内容进行分析,本文试图发现媒体在报道医患纠纷时通常采纳什么样的框架结构及其原因。

1. 研究对象

由于医疗卫生问题是关乎每一个人切身利益的社会议题,因而对医患纠纷的媒体报道形式多样,报道数量很大。电视、广播、期刊、报纸,以及以网络为依托的新媒体形态的微信、微博中都常见医患纠纷的报道。考虑到主流媒体的影响力,纸媒呈现的专业性和稳定性等因素,本文选取了《人民日报》和《健康报》作为分析的主要对象。1985年被认为是我国医疗体制改革的起点,在随后的二十年里,国家先后下发了一系列与医疗改革相关的文件推进医疗改革,试图建立市场化的医疗行业运行机制(曹海东、傅剑锋,2005)。为了呈现我国媒体医患报道的最新发展变化特点,本研究锁定医改启动之后的第三个十年,也就是本研究的时间段确定在2005年到2015年的十一年之间。

具体材料的获取依赖于“医患信任关系建设的社会心理机制”课题组建立的“医疗纠纷媒体报道案例库”(吕小康、张慧娟、张曜、刘颖,2017)。该案例库是教育部哲学社会科学研究重大课题攻关项目《医患信任关系建设的社会心理机制研究》的阶段性成果。本研究中的医患纠纷,是指医患双方在医疗行为实际发生之后,对医疗行为的过程或结果存在认识或评价上的分歧,一方向另一方追究责任并要求赔偿损失,通常经过商议、调解、鉴定或裁决方可结案的社会矛盾冲突事件。一般而言,医疗纠纷是由医疗机构或医务工作者的过错、过失和医疗事故引起的。但在实际案例中,医方在医疗活动中并没有任何明显的疏忽和失误,仅仅是由于患方单方面的不满意,也会引发医患纠纷。换言之,医疗事故通常会引发医患纠纷,但医患纠纷的根源并不单单是医疗事故。案例库的案例来源于中国知网报纸期刊数据库,利用关键词人工检索人工阅读整理,案例库截至目前收录案例2625条,时间跨度从2000年6月2日至2015年12月30日,涉及中国知网报纸期刊数据库中340余种报纸,2000余篇文章。本研究所需要的从2005年到2015年之间出现在《人民日报》和《健康报》的医患纠纷报道都涵盖在“医疗纠纷媒体报道案例库”中。

2. 类目构建

根据媒体框架理论和研究目的,本文的具体研究内容设定为以下几个方面:(1)涉及医患纠纷报道的数量;(2)议题内容;(3)话语主体;(4)报道基调。其中,目标媒体报纸上的医患纠纷报道数量属于媒体报道框架的高层次结构内容,能够反映目标媒体对于医患议题的关注程度。议题内容是指具体的报道内容,反映医患纠纷中不同侧重面受到关注的程度。话语主体的选择可以间接地反映出目标媒体的预设立场。报道基调是目标媒体所持立场的直观反映,分为正面报道、中性报道和负面报道。议题内容、话语主体和报道基调这三方面都属于媒体报道框架的中层次结构内容。四个研究类目基本上可以反映医患纠纷媒体报道的宏观框架。

3. 资料统计

(1) 报道数量

在本研究的研究范围之内,查找到《人民日报》对医患纠纷的相关报道总共43篇,《健康报》对医患纠纷的相关报道总共155篇。两份报纸各年份报道的具体数目如下:

表 1 《人民日报》2005 年—2015 年医患纠纷报道数量统计表

年份	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
篇数	3	5	2	1	1	5	4	10	5	2	5

来源：作者根据“医疗纠纷媒体报道案例库”自制

表 2 《健康报》2005 年—2015 年医患纠纷报道数量统计表

年份	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
篇数	34	19	17	12	14	3	8	7	20	12	9

来源：作者根据“医疗纠纷媒体报道案例库”自制

从报道数量上看,《人民日报》在医改启动之后的第三个十年里针对医患纠纷的报道并不多,也没有表现出明显的年度趋势上的变化。相比之下,《健康报》在近十年里对医患纠纷的关注度很高,相关报道数量约为《人民日报》的三倍。

(2) 议题内容

研究《人民日报》医患纠纷报道发现,相关报道的议题内容主要围绕着以下几方面展开:医患矛盾、医闹、纠纷的解决、医生的困境。其中,探讨医患纠纷如何解决的议题得到了最多的报道,总共20篇报道,几乎占据了近十年《人民日报》医患纠纷报道的半数。内容主要涉及到医患纠纷的第三方调解机制和医疗责任保险的探索和实践。其中,医患矛盾议题8篇,医闹议题7篇,有关医生的议题8篇。医闹的报道多表达了谴责和对医闹进行立法惩处的决心。以医生为议题的报道主要围绕医生的职业困境和职业危机而展开。

表 3 《人民日报》2005 年—2015 年医患纠纷报道的议题内容分布统计表

议题	篇数	所占百分比
医患矛盾	8	19%
医闹	7	16%
纠纷的解决	20	46%
医生	8	19%

来源：作者根据“医疗纠纷媒体报道案例库”自制

研究《健康报》医患纠纷报道发现,相关报道的议题内容主要围绕着以下几方面展开:医患矛盾、医闹、医疗事故、医患纠纷、暴力伤医、(医疗)从业行为。和《人民日报》相比,《健康报》关注了医患纠纷议题的侧面更多维,更全面。其中,关于医患纠纷的议题得到了最多的报道,总共66篇。虽然《健康报》和《人民日报》在这十年间都用了将近半数的报道数量关注医患纠纷议题,但是在具体内容上有所不同。《健康报》作为医疗行业内具有全国影响的中央级大报,除了探讨解决医患纠纷的途径之外,更多地表现出了对医疗行业的关切,试图从已经发生的医患纠纷事件中发现潜在的行业问题,以期作出改善,防微杜渐。另外,医疗行业行为是《健康报》在近十年的医患纠纷报道中的第二大议题。此类报道聚焦医疗行业行为规范,内容广泛,深入细节,指导性很强。

表 4 《健康报》2005 年—2015 年医患纠纷报道的议题内容分布统计表

议题	篇数	所占百分比
医患矛盾	4	2%
医闹	10	6%

议题	篇数	所占百分比
医疗事故	23	15%
医疗从业行为	43	28%
暴力伤医	9	6%
医患纠纷	66	43%

来源：作者根据“医疗纠纷媒体报道案例库”自制

（3）话语主体

媒体报道中的话语主体是影响新闻内容的重要因素，能够反映构建新闻的视角选择和报道背后的权力意识等（王贵斌、张建中，2004）。本研究发现，《人民日报》和《健康报》在医患纠纷报道中话语主体的选择主要分为医方、患方、官方和专家学者。其中，官方是指卫生行政部门和法院。在这里，专家学者除了指来自医学界和法律界的专业人士，还有关注医患纠纷的社会学专家学者。统计表明，《人民日报》和《健康报》都倾向于把官方和专家学者的话语作为话语主体，选择患方为话语主体的时候最少。（同一篇报道中可能出现不止一种话语选择，正是下表中话语主体出现的频次不等于篇数的原因。）

表5 《人民日报》2005年—2015年医患纠纷报道的话语主体选择分布统计表

话语主体	频次	所占百分比
医方	20	33%
患方	11	16%
官方、专家学者	28	44%
其他	4	7%

来源：作者根据“医疗纠纷媒体报道案例库”自制

表6 《健康报》2005年—2015年医患纠纷报道的话语主体选择分布统计表

话语主体	频次	所占百分比
医方	52	27%
患方	31	16%
官方、专家学者	99	51%
其他	12	6%

来源：作者根据“医疗纠纷媒体报道案例库”自制

（4）报道基调

一般来说，媒体报道的基调可以分为正面、中性和负面。本研究以医患纠纷报道为研究对象，似乎不应该存在正面报道。但研究发现事实并非如此。根据报道议题内容的不同，媒体呈现出了不同的报道基调。本研究界定，当媒体报道对议题内容持有积极和肯定的语气时，报道基调为正面；当报道中对所报道议题内容持有消极、批评、否定的态度时，报道基调为负面；如果在同一篇报道中，以上两种态度均有出现时，界定为中性。从统计结果可以看出，《人民日报》和《健康报》在报道基调上表现出了一些不同。《人民日报》在医患纠纷报道中正面报道基调选择多于同期《健康报》的相关报道。《健康报》则选择了更多的中性报道基调。

表7 《人民日报》2005年—2015医患纠纷报道的报道基调分布统计表

报道基调	篇数	所占百分比
正面	12	28%
中性	13	30%
负面	18	42%

来源：作者根据“医疗纠纷媒体报道案例库”自制

表8 《健康报》2005年—2015医患纠纷报道的报道基调分布统计表

报道基调	篇数	所占百分比
正面	16	10%
中性	82	53%
负面	57	37%

来源：作者根据“医疗纠纷媒体报道案例库”自制

4. 分析讨论

通过以上媒体报道的内容分析可以发现,《人民日报》和《健康报》在近十年来医患纠纷的报道中表现出了一些媒体报道框架建构方面的重要特征。首先,从报道数量上看,《人民日报》作为在我国非常有影响力的第一纸媒并没有用很多的篇幅和频次报道医患纠纷,而且十年间没有太大的年度变化趋势。考虑到媒体报道的舆论导向作用,这符合主流媒体以正面和积极报道为主的传统,有意识地降低医患纠纷议题的报道数量。第二,从议题内容的分析来看,《人民日报》在医患纠纷的报道中关注的是医患矛盾、医闹、医生的困境和纠纷的解决方式。其中,纠纷的解决方式和途径报道占到近半数,而且数篇关于“医患纠纷调解模式调查”的系列报道更加凸显了国家解决医患纠纷的迫切心理,同时也向受众传达了医患纠纷解决的积极一面。第三,从媒体话语主体的选择上看,《人民日报》倾向于选择更多来自于医疗行政管理部门、司法部分和相关领域专家学者的话语。这明确地凸显了《人民日报》的主流媒体地位和权威性,也与该报肩负引导和教育大众的责任密不可分。第四,从总体上看《人民日报》的报道基调在正面、负面和中性各类别中没有明显的区分分布。实际上,这一现象和报道的议题内容直接相关。在有关医患纠纷的解决议题报道中,《人民日报》大多采用了正面和积极的报道基调;然而在医闹等问题的报道上,相关报道则采用了否定、谴责的负面报道基调。

《健康报》是由国家卫计委主管出版,在全国享有重要影响的医疗行业大报。本研究的结果发现《健康报》的医患纠纷媒体报道框架体现了该报的社会定位和“立足卫生界,面向全社会”的办报宗旨。第一,医患纠纷报道数量大,体现《健康报》作为行业大报的行业责任感。第二,报道议题的设置虽然在表面上分为医患矛盾、医闹、暴力伤医、医疗事故、纠纷和行业行为,其实内容主旨主要围绕行业规范和经验教训展开,符合该报以各级卫生行政管理人员、广大医药卫生工作者以及人民大众为服务对象的实际情况,行业发展的关注点非常突出。第三,中性的报道基调和官方专家学者的话语主体,是由《健康报》的报道意图决定的。在《健康报》的医患纠纷报道中,不管具体的议题内容是什么,绝大多数报道多引用法律界专家学者的意见建议,还有相关法律法规的介绍,正是努力普及和提高医务工作者和人民大众的法律意识,提醒医务工作者和人民大众应该依据法律规范自我行为和保护自己。此外,作为我国的官方主流媒体,《人民日报》和《健康报》都明显地控制了报道的倾向性,尽量表现公正、客观的媒体第三方身份。

通过对《人民日报》和《健康报》近十年的医患纠纷报道的内容分析,我们对媒体报道的框架构建

有了更直观的理解。这就对于了解媒体报道在塑造我国当前的医患关系,甚至是媒体报道如何影响受众认知,影响医患信任提供了研究的基础。

三、媒体框架对受众认知和医患信任的影响

1. 媒体框架对受众认知的影响

根据媒体框架理论,受众对重大社会事件的理解和判断都在很大程度上依赖于新闻媒体的报道框架,其中主流媒体的报道框架对受众的影响尤为明显。框架理论是研究媒体如何建构社会现实从而而影响受众对社会认知的理论。框架理论不仅可以分析媒介的新闻报道,还可以考察受众认知的心理机制(赵士林、关琳子,2010)。传播学研究的成果告诉我们,媒体通过选择新闻事实形成媒介议题,使得某些事实从无数客观事实中凸现出来,进而参与“社会现实的建构”过程,影响人们对于社会现实的认知(刘莲莲,2009)。

戈夫曼指出,框架可以涵盖三个层次的意义或价值:第一,转换。框架是人们将社会真实转换为主观认知的重要凭据。第二,理解与分析。人们借由框架来理解、分析外在世界层出不穷的事件。第三,沟通与交流。人们之间的沟通经由框架的分享而实现,意味着框架也是交流传播的平台(肖伟,2010)。媒介框架对受众认知影响的相关研究很多。《框架理论发展35年文献综述》(孙彩芹,2010)一文在梳理有关媒介框架理论的研究内容时,提到四类主要内容,分别是对框架内涵及其理论的探讨、对媒介框架来源的研究、对媒体报道内容的框架分析、关于媒介框架对受众认知影响的研究。由此可见,媒体建构对于认知的影响是框架理论研究的重要内容。张结海在《负面事件新闻报道的媒体框架建构——一个认知-情绪的解释模型》(张结海,2016)一文中梳理了负面事件媒体报道框架影响认知的四个环节:首先,媒体选择框架传递负面事件信息;其次,受众在接受到框架信息之后,形成初步的个人框架并产生相应的情绪;再次,受众在继发情绪的驱动下,主动搜集信息并加工,形成判断;最后,受众出现多种行为倾向。由此可见,媒体对社会事件的建构是通过媒体框架经由受众的感知和处理进而对受众造成认知和行为上的影响而实现的。首先,媒体通过主题设置、话语选择和语言表达搭建媒介框架。根据社会情境和传播意图的不同,媒体在报道框架的搭建上会采用不同的策略。当然,不同的媒体框架也相应地对受众会产生不一样的影响。当受众接收到媒体信息之后,基于相应的媒体框架形成一个初步的个人框架。恩特曼将个人框架定义为“储存在大脑中的引导个体信息加工的观念群”。通常,个体框架包含两类,一类是价值观框架,存在时间长,比较稳定;另一类是与具体事件相关的短期主观判断。相比之下,后者对于影响个人认知来讲作用更显著,它包括对新闻事件的感知、组织和解读并因此形成某种态度和看法(张结海,2016)。媒体框架正是通过影响这一部分的个体框架来影响受众认知的。

本文通过对《人民日报》和《健康报》近十年里医患纠纷报道的内容分析发现了《人民日报》和《健康报》医患纠纷报道的媒体框架特征。一般认为,媒体建构是以受众为导向的,也就是说,媒体的框架选择正是媒体影响受众认知的意图体现。以《人民日报》医患纠纷报道为例,《人民日报》用“尽量少提”的报道数量弱化受众形成医患危机的认知。半数以上的报道关注医患纠纷的解决途径探讨,帮助受众对于棘手的医患纠纷形成积极的认知。官方和专家学者的话语主体选择,为读者受众展现《人民日报》的权威性,增强受众对《人民日报》的信赖。报道基调的无倾向性,表达了《人民日报》在医患双方对立中保持立场中立,这样,受众更有可能接受接收到的媒体信息。所以,《人民日报》医患纠纷报道的媒体框架符合《人民日报》作为主流纸媒在医患纠纷议题上的传播意图,同时,该框架试图影响受众形成医患纠纷有希望获得解决的积极认知。《健康报》三倍于《人民日报》

的报道数量正是意欲引起医务界和大众的重视和关注。《健康报》把话语主体大多给了相关法条和法律界的专家学者,体现了法律规范行为,法律保护自己的认知表达,试图引导受众客观冷静依法解决医患矛盾。《健康报》把行业规范作为最主要的议题内容,向公众传达了医疗行业从自身出发解决医患问题的决心,树立医方的正面形象,减少医患对立。总而言之,《健康报》的报道框架体现了医疗行业对医患纠纷的高度重视,表达了医疗行业从自身出发以规范行业行为来规避医患纠纷的决心,突出法律法规对医患纠纷的解释,以此帮助受众加深对医疗行业的理解并引导公众依法对待医患难题。

2. 媒体框架对医患信任的影响

医患纠纷的发生是我国当下医患关系紧张的直观体现。医患之间缺乏信任是造成现有不和谐的医患关系的主要原因之一。近年来,我国医患互不信任的现象日趋严重。2013年,中国医学科学院和北京协和医学院开展的一项针对医务人员从业状况的调查显示,仅有46.4%的患者表示信任医生,仅有26%的医生认为患者信任自己(李洋,2014)。因此,深入了解医患信任及其影响因素,重建医患信任,是改善医患关系的核心内容。医患信任是发生在医方和患方之间的信任关系。具体而言,“医方信任”表现为医生相信患方会尊重自己,遵守医嘱,积极配合治疗,不隐瞒病情等(Thom et al., 2011);“患方信任”表现为患者相信医方具备医疗诊断和治疗的专业技术能力(医技信任),也相信医生会把患方的利益放在第一位并努力实现患方利益最大化(医德信任)。换言之,医患信任具有双向性,既包括患方信任,也包括医方信任。

如果进一步深入分析可以发现,医患信任可能是个人对个人的信任,也可以是个人对群体、对制度的信任。从社会心态角度看,其还可能包含医务工作者群体与患者群体的总体信任,这种信任则直接与文化和社会结构等因素相联系。例如,“人际水平的医患信任是指医患双方在互动过程中,相信对方不会做出不利于自己甚至有害于自己行为的一种预期判断和心理状态。”(汪新建、王丛、吕小康,2016)。同时,所谓医患制度信任是指医患双方对整体医疗体制的信任;而医患群际信任是指医患群体之间的态度预期与刻板印象(Ozawa & Sripad, 2013)。上述三类信任构成了医患信任发生的三个层次:人际层次、制度层次和群际层次。这三个方面的医患信任相互关联、彼此影响并相互转化,共同影响着患者的就医体验和医者的行医经历。

前文提到,媒体在报道社会事件时,在社会情境和报道意图的驱使下,有选择性地搭建媒体框架,进而影响受众的认知。在医患议题上,媒体正是通过报道框架的选择塑造公众对当前医患关系状况的认知,从而影响到医患信任。在这里,受媒体框架塑造的公众认知作为媒介,传递了医患报道的媒体框架对医患信任的影响路径。从上述对《人民日报》和《健康报》的实证分析可以发现,在近十年来医患纠纷报道中,《人民日报》的媒体框架选择有助于弱化公众对于医患关系的危机感知,并促进受众对医患纠纷的解决形成积极和正面的认知,强化官方话语的可信度。首先,积极认知弱化了了的医患危机意识,在医方和患方的人际互动中有可能降低双方的防备心理,更容易建立起最初的信任。其次,《健康报》的媒体框架充分体现了医疗行业对医患矛盾的高度重视和改善医疗行业规范的决心,当公众认识到国家和医疗行业对解决医患纠纷十分重视,就会增强公众对医疗体制的信心,提高医患信任中的制度信任。再次,在《人民日报》的议题内容分析中,医生的职业困境成为四个主要内容之一。这样的框架安排,有助于引起患方对医方的理解和共情,对改善不良的医方形象有积极作用,有助于改善患方对医方群体的认知,影响群际层面的医患信任,提高患方信任。最后,在医闹议题的报道中,“谴责、打击”的负面报道基调显现了处理相关问题的官方立场,警示无理取闹的患方,增强打击医闹的决心;同时,将医闹界定为一小撮害群之马,有利于避免医方对广大患者一概而论,期待医方对患方形成积极的认知,提高医方信任。

四、结语

媒体通过媒介现实向受众传达客观现实,受众通过媒介现实了解和判断客观现实,形成受众认知。媒体的报道框架正是媒介现实所呈现的依据和方式。理解媒体的报道框架有助于了解媒体如何影响公众的认知。医患矛盾、医疗纠纷、医患恶性冲突和医患互不信任已经成为影响每一个人的社会难题,得到了社会各界的重视。媒体,作为医方和患方之间重要的第三方,在医患关系的塑造上起到了重要的作用。媒体的报道框架是媒体参与社会塑造的关键路径,因此研究媒体的报道框架对于了解媒体的报道意图有很大的帮助。本文选择《人民日报》和《健康报》为研究对象,通过文本阅读、内容分析等方法研究了近十年来医患纠纷报道框架的宏观层次结构,从主题设置、议题内容、话语主体和报道基调四个类目进行统计分析,发现《人民日报》和《健康报》作为我国主流媒体在医患纠纷报道上的报道框架。该框架符合《人民日报》和《健康报》的身份权威性,满足该报的舆论导向和媒体责任,也契合医患议题的特殊性。该框架的设置和《人民日报》和《健康报》影响公众认知的预期相吻合。媒体框架对公众认知的形成有重要作用,但并非决定性因素,受众接收到的媒体框架还与受众的既有经验相互协调,从而参与形成受众认知。

医患纠纷只是医患关系负面议题中的一部分。研究医患媒体报道对公众认知的影响还应该关注医患议题的正面报道,并作出比较,以此全面了解媒体呈现医患关系的报道框架。在媒体迅速发展的今天,媒体形态比以往任何时候都要丰富,传统媒体不再是受众感知外部世界的唯一途径。以微博、微信为代表的自媒体形态也越来越多地参与到了媒介传播中。因此,在新媒体环境下,研究医患纠纷媒体报道框架对受众认知的影响仅仅局限于纸媒是远远不够的。在今后的研究中,应关注传统媒体和自媒体在媒介呈现上的比较,深度探究影响公众认知的媒体原因。

参考文献:

- 曹海东、傅剑锋,2005:《中国医改20年——医改基调突变背后的方向探索》,《南方周末》,8月4日。
- 刘莲莲,2009:《从“危机”到“信心”——“金融危机”形象建构过程探析》,《新闻传播》第10期。
- 刘强,2015:《框架理论:概念、源流与方法探析——兼论我国框架理论研究的阙失》,《中国出版》第8期。
- 吕小康、张慧娟、张曜、刘颖,2017:《医疗纠纷案例库建设的初步探索》,《中国社会心理学评论》第13辑。
- 孙彩芹,2010:《框架理论发展35年文献综述——兼述内地框架理论发展11年的问题和建议》,《国际新闻界》第9期。
- 汤天甜,2015:《媒体报道框架与程式化的民族风险报道》,《西南民族大学学报》(人文社会科学版)第11期。
- 王贵斌、张建中,2004:《媒介、社会真实与新闻文化的建构》,《当代传播》第1期。
- 汪新建、王丛、吕小康,2016:《人际医患信任的概念内涵、正向演变与影响因素》,《心理科学》第5期。
- 汪新建、王骥,2017:《媒体中的医方形象及其对医患信任的影响》,《南京师大学报》(社会科学版)第2期。
- 肖伟,2010:《论欧文·戈夫曼的框架思想》,《国际新闻界》第12期。
- 臧国仁,1999:《新闻媒体与消息来源——媒介框架与真实建构之论述》,台北:台北三民书局。
- 张结海,2016:《负面事件新闻报道的媒体框架建构》,《现代传播》第11期。
- 赵士林、关琳子,2013:《“PM2.5事件”报道中的媒体建构》,《当代传播》,第1期。
- 周伊晨,2012:《框架语境下的把关人——以《人民日报》和《纽约时报》关于德班气候大会的报道为例》,《青年记者》第6期。

- Entman, R. M., 1993, "Framing: Toward clarification of a fractured paradigm", *Journal of Communication*, vol. 43, pp. 11—13.
- Gamson, W.A. & A. Modigliani, 1989, "Media discourse and public opinion on nuclear power: A constructionist approach", *American Journal of Sociology*, vol.95, pp. 1—37.
- Giltlin, T., 1980, *The Whole World is Watching: Mass Media in the Making and (Un) making of the New Left*, Berkeley: University of California Press.
- Goffman, E., 1974, *Frame Analysis: Essays on the Organization of Experience*, Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Lippman, W., 1997, *Public Opinion*, New York: The Free Press.
- Ozawa, S. & P. Sripad, 2013, "How do you measure trust in the health system? A systematic review of the literature", *Social Science and Medicine*, vol.91, pp. 10—14.
- Thom, D. H., S. T. Wong, D. Guzman, A. Wu, J. Penko, C. Miaskowski & M. Kushel, 2011, "Physician trust in the patient: Development and validation of a new measure", *The Annals of Family Medicine*, vol. 9, pp. 148—154.

(责任编辑:蒋永华)

A Frame Analysis of Doctor-Patient Disputes Reporting and Its Influence on Doctor-Patient Trust: Taking *People's Daily* and *Jiankang Bao* as Examples

WANG Xin-jian, WANG Ji

Abstract: The frame the media adopt to report doctor-patient disputes manipulates the way people receive information and form cognition. Based on the frame theory, all the doctor-patient disputes reported on *People's Daily* and *Jiankang Bao* (literally *Health News*) during the latest ten years are taken as the objects for this study. The number of reports, reported contents, speech priorities and the tenor chosen for the report are the four aspects to be examined, so as to reveal the exact framework of doctor-patient dispute reporting on *People's Daily* and *Jiankang Bao*. With the help of the mechanism through which the media frame has an influence on people's cognition, this paper tries to analyze how the media frame of doctor-patient dispute reporting will influence the doctor-patient trust. This study found both the two major newspapers tried to help people build a positive cognition on the doctor-patient relationship and weaken the crisis awareness; promote the institutional trust between doctors and patients by emphasizing the attention and determination on normalizing medical behaviors; improve the trust in doctors by making patients understand and show empathy for doctors; improve the trust in patients by adopting a negative attitude towards the group of people who viciously disturbed medical environment intentionally; show the authority and credibility of the major newspapers by taking the authority and experts as the main sources of speech.

Key words: frame theory; media frame; people's cognition; doctor-patient trust