

# 网络媒体在医疗纠纷报道中道德失范及对策探究

赵丁海, 乔学斌

(南京医科大学医政学院, 江苏 南京 210029)

**摘要:**网络媒体建构的综合立体的时空细密地渗透在社会各方面,其对于触及社会敏感神经的医疗纠纷事件的新闻报道,在发挥网络舆论监督作用的同时,也存在一定的报道误区。文章通过反思其中的道德失范问题,探寻主流媒体应有的价值高度,呼唤网络传播空间道德规范的建设,以提升医疗纠纷报道的正面效应,促进社会公共环境的进步。

**关键词:**网络媒体;医疗纠纷;道德失范;对策

中图分类号: G206.3

文献标识码: A

文章编号: 1671-0479(2013)05-474-005

doi: 10.7655/NYDXBSS20130524

网络作为当今运用最广的信息传播渠道,以其强大的舆论场和互动性成为了社会热点问题的引导者,给公众提供了更多参与社会事务的机会。网络媒体就是在网络信息技术迅速发展的基础上产生的媒体形式。商业化语境下众多新闻工作者都认为,触碰社会道德底线的新闻事件往往会产生较高的新闻价值,因而倾向于报道违反常规的、敏感性、灾难性、轰动性、容易引起争议的事件。此类事件在“引爆”媒体、“震惊”公众之余,应引起我们对于网络社会道德规范的整体性反思。近年来频频出现的医疗纠纷事件是对当下医患关系的折射,也是当前我国构建和谐进程备受争议的焦点问题之一。随着社会舆论环境的日趋宽松,医疗纠纷事件因其特殊的影响力和敏感性不断引起公众关注、讨论,一度被推到舆论的风口浪尖,甚至演变成一种公共事件,逐渐成为新闻报道的重要内容。公众主要是依靠网络媒体这一第三方话语所传递的信息来引导自身的价值判断、选择。而目前网络上一些对于医疗纠纷的失实、消极报道在加剧医患关系紧张度的同时,也给自身的公信力带来极大的损害<sup>[1]</sup>。因而理性审视网络新闻实务操作中医疗纠纷事件的报道误区,深入探讨网络媒体在医患关系的改善中所应承担的伦理责任,对于完善网络媒体从业规范,保证公众能得到

正确的舆论导向具有极大的现实意义。

## 一、网络媒体道德

道德问题是在社会公共空间中产生的问题。所谓新闻道德,就是从事新闻职业的人们在其特定的工作中形成的有关新闻工作的社会责任与义务的道德观念、行为规范和道德品质的总和<sup>[2]</sup>。从这个角度看,网络媒体道德就是在网络传播空间中对网络媒体组织和受众的行为进行调节、约束的行为规范及准则。

自网络媒体进入新闻传播领域后,信息传播的广度和深度一再被拓宽,网络媒体从信息传播的边缘媒体迅速成为了专业的新闻机构,并担负着重大的道德责任,对社会道德建设和公民道德水平提高产生着至关重要的影响。然而,在传统新闻道德向网络新闻道德演进的过程中,面对千差万别的受众需求,网络媒体还未完全脱离传统的宣传报道模式,遭遇了道德关系调整的困境,致使其未能完全承担起作为公众的代言人和社会良知的守护者所应有的道德责任,甚至出现了越来越多的道德失范现象,降低了网络新闻传播的效果和信度。

网络媒体道德失范指的是网络媒体在信息传播过程中违反道德规范的标准,给受众和社会带来负面影响的行为,以报道失实、社会责任感缺失、媚俗

收稿日期: 2013-07-09

**作者简介:**赵丁海(1988-),女,河南南阳人,硕士研究生;乔学斌(1970-),男,江苏海安人,博士,研究员,硕士生导师,研究方向为高等教育管理与医学人文。

化为主要特征,集中表现在虚假新闻、有偿新闻、低俗之风、不良广告、人性冷漠、过分关注隐私、知识产权混乱等方面。不当的报道可能会带来传染效应,导致更多类似事件的发生,客观适度的报道与深层次、高角度的原因探讨则有利于形成舆论压力,产生警示防范作用。因而对于这一触及社会敏感神经的医疗纠纷事件的报道,网络媒体更是应掌握报道分寸,强化正效应,缩小负效应。

## 二、网络媒体医疗纠纷报道概况

### (一)网络媒体在医疗纠纷报道中的价值分析

从2003年SARS事件暴露公共卫生防治体系的弊端以来,医患危机成为社会不和谐的因素之一,人们对于医药卫生体制改革的关注度也一再提高。这一方面是民众自我维权意识提高、社会进步的表现,另一方面也说明了媒体的舆论监督功能正在由弱变强。

由于医疗环境中司法制度不够完善,以及卫生主管部门和医疗机构的措施不力、管理缺位,民众倾向于把媒体看作是最直接、最有效的公理诉求途径与最好的民意通道,当医疗纠纷无法通过管理渠道及时解决的时候,就转向媒体寻求帮助。按照施拉姆对媒体的“雷达作用”的理解,媒体主要以“新闻”和“宣传”为手段对社会环境进行监测,向公众及时报告环境中变动的信息,同时履行一定的监督权,在与权力机关严重信息不对称的情况下保证公众的知情权。通过对医疗纠纷处理过程中的非正常现象予以披露和曝光,发挥“新闻专业主义”与环境监测功能,有益补充当前医疗纠纷防范体系的缺陷,弥合不同解决机制之间的割裂,也使得一般民众从新闻报道和评论中间接体验医疗品质,感知医疗纠纷事件始末,这不仅有利于推动医疗纠纷的尽快解决,也有利于使医疗机构掌握所面临的机遇和威胁,推动医院管理体制的改革创新和服务水平的提升。

### (二)网络媒体在医疗纠纷报道中的道德失范

当前一些网络媒体在求新、求快、求异的价值追求引导下,大规模跟进医疗纠纷事件,进行长时间、大容量的炒作,以“形成一种齐声挞伐的舆论氛围”<sup>[3]</sup>,事实上却往往将一些法律问题道德化,在报道力度、报道取材、报道细节披露或评论的方式上存在误区。

鉴于网络数据和案例的丰富性与广泛性,能够较好说明全国较长时期内的普遍情况,故本文采取网络搜索的方法进行实证研究。通过使用百度新闻的高级搜索功能,以“医疗纠纷”作为关键词分别在

正文中进行搜索,统计每一年的新闻数量、标题和内容,然后以“医院”、“医生”、“大夫”、“患者”、“病人”、“纠纷”等为关键词在标题中进行搜索,把两次进行搜索的结果进行综合分析,过滤掉与本论文研究内容无关的新闻,搜索结果总结如下。

1. 对搜索结果进行数量分析,发现医疗纠纷报道失“度”,易造成医患关系的“刻板印象”

表1数据显示,近年来,网络媒体在对医疗纠纷的报道数量上呈现逐年递增的态势。这说明,医疗纠纷越来越受到媒体和公众的关注,一起医疗纠纷可能引起多家网站的大肆重复报道。

表1 网络媒体对医疗纠纷报道量年度分布表 (篇)

| 年份   | 总量        |
|------|-----------|
| 2006 | 512 000   |
| 2007 | 597 000   |
| 2008 | 444 000   |
| 2009 | 683 000   |
| 2010 | 805 000   |
| 2011 | 1 570 000 |
| 2012 | 2 340 000 |

网络媒体对于医疗纠纷这种利益冲突强烈、极具新闻价值的话题的偏好选择,固然是勇敢反映现实、努力营造社会公平与公正的体现,但这也很容易使受众产生一种“固定化、简单化概念”,即传播学中的“刻板印象”,根据沃纳·赛佛林等<sup>[4]</sup>的观点,“媒介的议程设置功能表现为通过反复播出某类新闻报道,强化该话题在公众心目中的重要程度。”虽然医患之间这种“刻板印象”的形成也有一定的社会历史原因,但是如果网络媒体对此没有足够的认识和理解,又缺乏现实的警醒,很容易助长带有偏见性质的观点,并将其转化为一种潜移默化的力量,放大纠纷事件,将受众关注和思索的方向引向歧路。

2. 对搜索结果进行标题词频分析,发现医疗纠纷报道失“衡”

过多的负面报道凸显了医患之间的矛盾纠纷,却对如何解决纠纷的框架类型报道不足。一方面,这些涉及医疗纠纷的新闻标题中,很多记者不约而同地运用显眼的数字和词语,将“医生”与“病人”之间的矛盾焦点作为一个重要新闻点在标题中予以凸显,且报道属性多呈负面。比如:“婴儿生下4小时死于医院,医院称最多补偿7万”,“上海‘医闹伤人’真相——钱不够医院单方停药两天”,在看似客观的陈述之下,实际上是在两者之间画上了强烈对立的信号。另一方面,这些新闻往往缺少具体的改革方法类、计划与行动类框架,普遍呈现出了“事件发生→

网民爆料→网络热炒→形成舆论压力→有关部门介入并处理→网民偃旗息鼓”的模式,对于舆情信息的汇集、处理和分析机制严重滞后,将难以对医疗行业中随时可能出现的类似情境起到预警作用。

3. 对搜索结果进行文本阅读,发现医疗纠纷报道失“理”,“媒介审判”现象突出

目前学界对于“媒介审判”的一个基本认识是,“新闻媒介超越法律规定,抢在法庭判决之前作出有罪、无罪、胜诉、败诉等结论,会形成某种舆论压力”,会“干预和影响司法的独立与公正”<sup>[5]</sup>。当前网络媒体在医疗纠纷事件的报道中存在“媒介审判”现象,主要表现为提前定性、放大细节、表明立场、先行判决。

第一种现象为媒体在司法定论前给出一个定性的说法,比如,“一个弱小患者与一家知名大医院的艰辛斗法”,这样一个标题用“小”、“大”的对比与“艰辛斗法”的字眼说明患者处于弱势地位,将矛头直接对准医院。由于媒体对报道气氛的渲染以及许多不明真相的受众对于患者“遭遇”的习惯性同情心理,患方总能获得较多的支持与声援。而事实上,医院呈现在媒体上的声音太少,在多重利益的博弈下,医院早已转变成弱势的一方,从近年来频发的患者砍伤、杀害医生事故可见一斑。

第二种现象为媒体声色并茂地将某些细节无限放大,甚至对于医闹、犯罪过程不加回避,比如一则标题为“深圳患者不满疗效冲进医院砍伤4人,一名护士身中20多刀”的新闻中,不仅有配图,还对其中一些刺激性的情节描述过细,无原则地迎合受众兴趣中的负价值取向,甚至成为教唆犯罪的教材。

第三种现象是媒体利用网络强大的互动性,直接进行符合“众意”的判决,激起不明就里的公众的群体愤慨,进而引发大量转载与跟帖评论,通过他人之口形成“舆论绑架”<sup>[3]</sup>,甚至影响着一些进入司法程序的医疗纠纷案件的正常审理。而实际上消息来源不一而足,真实性有待考证,报道结尾也未见明确结论。

由此可见,网络媒体的医疗纠纷报道存在失“度”、失“衡”、失“理”的问题,其中大量的负面信息所暗示出的不安定感不仅影响着受众对事件真实性的认知,给不明真相的公众造成恐慌与愤慨,也会危害到医院的形象、声誉甚至生存状况,使患者对医院产生信任危机,给医务人员增加了精神压力。按照美国佐治亚大学教授多米尼克的论著观点,大众传播动力呈现多种“向度”,有正向作用力、反向作用力,还有“乱向”作用力。众多媒体广

泛而持久的介入无形中增加了传播噪音,呈现出“乱向”局面,令人莫衷一是<sup>[6]</sup>。

### 三、网络媒体在医疗纠纷 报道中道德失范问题的原因分析

网络传播空间中道德失范问题的出现,是伴随着网络的不断发展,由多种因素综合作用形成的。商业化语境下媒体对经济利益的追逐是根本原因,同时网络媒体从业人员社会责任感缺失、调查取证不全面,以及公众对医患关系的误读也加剧了这一现象。

#### (一)网络媒体工作者道德自律感的弱化

在利益多元化和价值冲突的大背景下,很多网站只重视新闻数量而不注重新闻质量,忽略了本应当肩负起的社会责任。某些新闻媒体从业者对采访过程、新闻生产过程没有具体、完备、严谨的新闻规范,只是依据单方提供的材料就对事件加以大肆宣传报道,在事件的真实来龙去脉还没有确定的时候就妄下决断,致使医疗纠纷报道整体上呈现出无序状态。

#### (二)公众的自我卷入与道德焦虑

由于患者及其所代表的更大范围的社会公众,在医疗、社保等领域的知情权是缺失的,从而产生对媒体的依赖性,但网络的“去个性化”会使人们忘记自身的价值标准,失去判断力,形成自我卷入。而网民的大肆跟进与自主展开信息挖掘和真相推测,既是内心长期积累的对于医患关系消极情绪的宣泄,又是一种模糊的、泛化的对于公平正义的渴望,希望对相关部门施加压力,以保障其相关利益诉求得到公正的、严肃的以及高效率的解决。在权威信息未能及时公布的情况下,公众的过激行为只会加剧医疗环境剑拔弩张的状态。

#### (三)虚拟空间法律的缺失与传播功能的异化

一方面,网络提供的拟态环境缺少有效的法制监督与管理。我国自1994年以来,陆续颁布实施了一系列有关计算机和网络的法律法规,内容涵盖网络管理与信息安全,基本建立了网络法律法规体系。但是,由于网络技术不断进步和新问题层出不穷,网络立法还有诸多不完善之处。同时,虚拟世界中时间与空间的交错使得一些在现实中极具约束力的东西在网络中都变得苍白无力,人们的价值观念与自我控制界限不清,现实身份与网络身份产生差异,传统的权利和义务观念淡化,很多人觉得在网上发表的言论也是不用负责的。在此种情况下,受制于司法的滞后性与技术侦查手段和警力投入的有限性,网

络犯罪行为得不到应有的法律制裁,网络社会很容易陷入无序状态。

另一方面,信息具有传递性,在传播的过程中接收者会对信息进行过滤与加工,因而信息在传递的过程中可能会被歪曲,造成网络传播的异化。每有医疗纠纷事件的网络疯炒,不管是详尽的新闻报道还是只言片语的琐碎消息,都在网络上被病毒式地大范围传播,各种细节也被无数次地浏览和讨论,在短时间内使一个偶然事件成为全社会关注讨论的焦点。这其实是利用了一般网民的“审丑”、寻求刺激以及看客心理,而那些正面的医疗事实却淹没在网络的唇枪舌战中,成为了“沉默的大多数”。

从总体上看,网络空间中医疗纠纷的报道与其引起的广泛关注本身是一种积极向上的传播现象,作为舆论软监督工具和意见表达平台,网络媒体要加快伦理建设,保证公众能得到正确的舆论导向,防止舆论由匿声期向酝酿期、爆发期的转变。

#### 四、网络医疗纠纷 报道中道德失范问题的解决途径

网络医疗纠纷报道中道德失范问题的产生有着复杂的时代背景和深刻的制度根源,应从多个角度、运用多种机制系统地加以解决。针对目前医疗冲突的多发趋势,建立和完善我国网络媒体的道德规范,平衡医患双方、媒体等多方的利益诉求,形成网络媒体、医院和患者之间的和谐关系势在必行。

(一)对于网络媒体组织来说,伦理道德建设与执业纪律制度建设双管齐下,坚持出于公心,还原真相,客观评说,正确导向

首先,在医疗纠纷新闻发布和评论方面,无论报道主题还是消息源引用都应把握好法律义务与职业道德义务之间的平衡,将报道置于当下中国的新医改环境中审视,看该报道能否真实反映矛盾的内在原因,通过对事实的结构性变动的关注与阐释性报道,推进人们对自身社会生活的深层理解<sup>[7]</sup>。同时应清晰表述不同观点之间的交锋,使对立双方的信息展示大体相当,给予矛盾双方足够的事实表述的权利与机会,避免出现院方集体失语的现象。

其次,新闻比之文学或其他文体有相当的敏感度和重要性,尤其涉及医疗领域的新闻,更是具有风险性、专业性,医疗纠纷报道的遣词造句不能失误,拿什么语句叙述事件场景、用什么词语冠以新闻当事人,需要执笔者具备一定的医学知识背景和相当的文字基本功。客观公正的材料与平和朴实的言辞表述要比大字报式的泼墨张扬更加具有说服力,因此网络

媒体的话语权优势并不在于一石激起千层浪的发声阵地,而应努力改进信息发布形式,讲究宣传技巧,工于报道艺术,及时满足公众的信息需求。

再次,网络媒体的伦理道德建设不应只是一句空话,而是需要落实到每个网络新闻单位内部的执业纪律具体条文上。为了使各执业单位加强内部新闻质量把控,应制定一整套有效的内部管理方法和制度,不仅要包括网络媒体新闻采编人员的职业道德量化标准、进行正面报道和行使舆论监督权利时的伦理规约,还要明确与同行之间的关系处理准则以及对于违反纪律的当事人与责任领导的问责办法。

(二)作为网络道德规范治理的执行主体,政府应当强化公共服务意识,加强网络监管,引导理性网络舆论形态的生成

社会学家拉扎斯菲尔德认为,媒体是一种既可以为善服务,又可以为恶服务的强大工具,如果不予适当的控制,它为恶的可能性则更大。最近“网络推手造谣被刑拘”一事备受媒体和社会关注,终止了一度被传得沸沸扬扬的各种匪夷所思的公共事件。谣言虽止,但对网络道德规范的反思不能停止,不管是“秦火火案”还是“傅学胜案”都说明了如果对网络犯罪姑息和沉默,就会不自觉地成为犯罪的同谋。网络媒体环境的净化不仅需要公安、网监等部门的协同整治,也取决于网民维权意识和法治意识的增强,做到理性“转发”、“转载”与“评论”。

政府作为网络道德规范治理的执行主体,首先要推进网络立法,建立健全网络媒体的监管机制,把网络立法列入国家立法规划,尽早出台一部涉及范围广、普遍适用、条文具体、便于执行的网络基本法,以规范和保障网络媒体社会责任的建构和实施,优化网络媒体的发展环境,并通过政策扶持和制度创新等方式推动互联网良性发展,以使网络媒体不要过分关注点击率,避免造成为了争夺市场份额和受众眼球形成恶性竞争;其次,鼓励网络媒体的行业自律,填补网络新闻监督的盲区,确保网络新闻描述的真实性与准确性,并积极树立为社会公共利益、社会公共理性和社会公共信心服务的意识形态,使网民上网时不致出现过分自我卷入,而是能够从社会发展的角度,从道德品质出发,对网络媒体进行有效的监督;再次,整合传统媒体与网络媒体各自的优势资源,加强宣传,对同一个新闻主题进行多角度延伸,充分考虑各方利益诉求,鼓励更多的专家学者参与讨论,引入不同的声音和观点,以生成更多元、更理性的社会舆论形态,提高社会公众对医院及医务人员的理解和信任度。

(三)作为医疗环境优化的主要承担者,医疗卫生部门与医院应强化自身管理,并善用危机公关,保持与网络媒体的良好沟通

医院作为医疗纠纷的一方当事人,在报道中却多处于失声状态,这不仅与网络媒体对于患者一贯的同情态度有关,也可能是由医疗卫生体制的落后、医院管理存在漏洞、缺乏危机应对机制、面对媒体态度消极所致。一方面,医院应进行精细化管理,建立科学的组织架构、完善的管理制度、规范的业务流程,以此来驱动医院的各项业务<sup>[8]</sup>。另一方面,医疗卫生部门应善用网络媒体进行新闻策划,通过积极展示医院正面形象和提供新闻背后的更多情况,逐渐使公众认识到医学是一项高科技性、高风险性的事业,医疗过程的每一个环节都存在复杂性和多变性,从而疏导公众长期郁结的质疑或不满情绪。与此同时,医院要成立危机处理小组,建立并完善新闻发言人制度,拓宽沟通渠道,扩大医疗系统对媒体和社会的开放程度,即使遇到负面事件,处理得当也能收获正面宣传的效果。

目前我国仍处于社会转型矛盾频发的敏感期,负面的、伪善的和恶意的信息传播应得到有效控制。网络医疗纠纷报道应秉承平等、科学、专业、人性化的传播观念,以包容、开明的新媒体观真实公正地呈现事实,真正发挥新闻舆论的监督作用与

资源整合功能,这既是作为社会公共媒体必须承担的义务,又是网络媒体提升自身公信力的有效手段,更是扩大社会公众的知情权、重新塑造医疗卫生事业良好形象、推动和谐医患关系建设进程的必然选择。

#### 参考文献

- [1] 茹倩倩. 我国医疗事故纠纷报道新闻传播实践综述[J]. 东南传播, 2012(2): 50-52
- [2] 黄 瑚. 新闻法规与新闻职业道德[M]. 成都: 四川人民出版社, 1998: 228
- [3] 赵英男. 媒体审判现象思考[J]. 传承, 2008(2): 123-125
- [4] 沃纳·赛佛林, 小詹姆斯·坦卡德. 传播理论——起源、方法与应用[M]. 北京: 华夏出版社, 2001: 246
- [5] 虞继光, 李 缨. 媒介失语比媒介审判更可怕[J]. 媒介批评, 2005(4): 60-61
- [6] 孙瑞祥. 大众传播动力学: 理论与应用——以流行文化的传播动力阐释为例[J]. 理论探讨, 2008(11): 4-5
- [7] 孙 藜, 张志安. 学者型记者: 中国语境下的解释性报道与新闻专业主义[J]. 中国地质大学学报: 社会科学版, 2011, 11(4): 104-110
- [8] 张永敏, 赵 霞, 李 杨. 现代医院精细化管理浅谈[J]. 南京医科大学学报: 社会科学版, 2012, 12(5): 362-364

## A study of ethics problem in medical dispute reports of network media and the countermeasures

Zhao Dinghai, Qiao Xuebin

(School of Health Policy and Management, Nanjing Medical University, Nanjing 210029, China)

**Abstract:** The comprehensive and three-dimensional space-time constructed by network media has fine-grained infiltrated in all spheres of society. Medical dispute reports in the network, which always touch the public sensitive nerve, play an important role of superintendence of network public opinion. However, there also exist some mistakes which may mislead the public. In order to enhance the positive effects of medical dispute report and promote the progress of public environment, the article reflected the dishonesty in the reports, explored the real value of mainstream media, then suggested moral norm construction in the network communication space.

**Key words:** network media; medical dispute; loss of moral; countermeasures