

社交媒体时代言语冲突的媒介话语呈现探析

——基于中国大陆媒体微博医患报道的话语分析

邹漫云*

目 录

1. 前言
2. 转述冲突双方言语的微博叙事语言
 - 1) 间接型转述
 - (1) 指令式言语行为的转述
 - (2) 表达式言语行为的转述
 - (3) 承诺式言语行为的转述
 - (4) 断言式言语行为的转述
 - (5) 模糊言语行为的转述
 - 2) 直接型转述
3. 再现于微博新闻中的言语冲突会话结构
 - 1) 单话步结构
 - 2) 双话步结构
 - 3) 多话步结构
4. 问题与对策

中文摘要

冲突是新闻媒体最热衷的报道话题。对社会冲突事件进行及时的报道，促进事态的解决，预防恶性冲突的发生，是新闻传媒作为社会守望者的责任。医患言语冲突是医患沟通中不可避免的话语形态，但也是近年严重影响中国大陆医患关系和谐发展的社会现象。媒体准确客观地呈现医患言语冲突，能够帮助公众正确认识社会冲突，积极探索阻

* 北京大学医学人文学院医学语言文化系副教授

断冲突升级和激化的路径,减少恶性社会冲突的发生,对于建构和谐社会具有十分重要的意义。

本文作者应用Leech和Short (1981/2001)关于转述话语的分类,同时结合言语行为理论,对近年中国大陆医患言语冲突的微博新闻报道进行了话语分析,以探索大众传播媒体建构言语冲突的话语规律。

通过对微博报道中医患言语冲突情节的叙事语言和话语结构的分析,作者发现,媒体微博对医患言语冲突的叙事语言主要是采用“言语行为叙述”这样的间接转述形式;指令式-表达式与指令式-否定承诺式言语行为是出现频率最高的言语叙述结构,医患言语冲突的引发话步以指令式言语行为为主。虽然这样的言语策略是媒体顺应社交媒体时代的传播环境对社会现实进行选择呈现的结果,但是这样的叙事语言和话语结构对于媒体客观准确地呈现医患关系现实仍然存在一定问题。针对这些问题作者尝试性地提出了自己的改进建议。

关键词: 言语冲突, 医患冲突, 微博新闻, 言语转述, 言语行为, 会话结构, 新闻话语

1. 前言

冲突事件是新闻媒体最热衷的报道话题。对社会冲突进行及时的报道,促进事态的解决,预防恶性冲突的再次发生,是大众传媒作为社会守望者的责任。媒体客观、准确地呈现冲突事件有利于公众与政府管理部门对社会冲突现实有正确及时的认知,有利于社会冲突的化解,有助于社会关系的和谐发展。

医患冲突,作为近年中国社会典型的社会冲突之一,其媒介话语呈现受到了学界普遍的关注。医患冲突新闻的报道体裁、情感倾向、主题框架、修辞方法、消息来源的选择、议题的分布、以及医患形象的话语建构都有研究¹⁾²⁾³⁾

1) 徐开彬与万萍,《凸显与遮蔽:国内主流报纸新闻评论中医患矛盾的隐喻分析》,《国际新闻界》,(11):第63-81页,2018年。

2) 袁琼,《事实与噱头——微博报道医患冲突事件的优势与弊端》,《吉林广播电视大学学报》,(6):第79-80页,2018年。

4)5)6)7)8)。

这些研究为如何改进医患冲突报道提供了重要的参考。但是在大多数研究中, 医患冲突被笼统地理解为负面医患关系事件或者医疗场所的暴力伤医事件, 而对于医患之间的言语冲突, 业界与学界都未给予足够的关注。大量的医患新闻报道, 尤其是微博新闻, 对医患纠纷事件中的言语冲突避而不谈。在报道中仅仅叙述当事人的肢体行为, 如患者“持刀将医生砍伤”、“将医生打伤”等, 而无意或有意省略了“医生拒绝了患者的要求, 双方发生了口角”这样的言语争执细节。

今年年初武汉儿童医院消化内科发生了一起暴力伤医事件。 当事医生收治了一位因腹痛就诊的儿童患者, 腹部CT检查, 医生发现腹盆腔肿物, 泌尿外科会诊后没有给出明确的治疗方案, 只是建议随诊。患儿症状稍有好转后, 家长给孩子办理了出院。但是之后患儿仍然有不适, 家长与医生多次咨询, 又到医院投诉, 坚持认为是CT检查引发了孩子的肿瘤。当医生建议家长带孩子来医院进一步检查时, 家长拒绝。1月13日下午, 患儿父亲到医院将彭医生用刀砍伤⁹⁾。这起暴力事件的发生明显与双方的言语沟通有非常密切的关系。但是多家媒体

- 3) 贺建平与吕霞飞,《医患冲突的媒介建构——基于〈人民日报〉与〈南方都市报〉的比较分析》,《西南政法大学学报》,(02):第128-135页,2017年。
- 4) 陈双,《论医患报道的“四多四少”及舆论引导》,《西部广播电视》,(10):第41-45页,2016年。
- 5) 罗以澄与王继周,《医患冲突议题中新闻报道的话语策略及启示——以近年四起医患冲突事件为例》,《当代传播》,(05):第44-47页,2016年。
- 6) 张惠娟,《医患冲突报道中医生形象的重构》,《青年记者》,(02):第26-27页,2015年。
- 7) 吴果中与周瑾靓,《“患者失语”与“报道失衡”:医患冲突事件报道框架的实证分析》,《湖南师范大学社会科学学报》,(3):第140-144页,2014年。
- 8) 向倩芸,《从框架分析视角探析我国医患冲突的媒体呈现——以“温岭杀医案”为例》,《新闻世界》,(4),2014年。
- 9) 《[武汉伤医事件]作为当时的管床医生,我来说说事情的原委……》,(医护笔记微信公众号)
https://mp.weixin.qq.com/s?__biz=MzUwOTkzOTA5Nw==&mid=2247522107&idx=3&sn=453cd03a1b41a18ee5fd9e4d447a4cd0&chksm=f9084bcdce7fc2db328b403a8173ae2e39d406d5308577361984379f48a51425936932c3a60b&scene=58&subscene=0#rd,(2022-01-19)[2022年2月13日下载]。

在报道中对于医患之间曾经发生过言语冲突的事实只字不提。较早对该事件进行报道的@新闻晨报这样叙述这起事件：

【#武汉儿童医院一医生遭砍伤#，48岁嫌犯已被刑拘】#武汉儿童医院医生右手被砍# 武汉市公安局江岸区分局官方微博发通报称：1月13日13时50分许，辖区某医院门诊楼发生一起伤害案件，犯罪嫌疑人张某（男，48岁）持刀将医生彭某（男，58岁）砍伤。公安机关迅速出警将张某现场控制。伤者经送医救治，无生命危险。目前，张某已被依法刑事拘留。案件正进一步办理中。（后文略）

（2022-1-14 22:28，@新闻晨报）

言语冲突普遍存在于医患会话中。中国医院协会和中国医院协会医疗法制专业委员会于2003-2012年间，在全国30个省份做过调查。被调查的316家医院中，医务人员曾遭受患者或家属谩骂和威胁的占比96%¹⁰⁾。2014年发布的《中国医师执业状况白皮书》显示，有59.79%的医务人员曾遭受语言暴力¹¹⁾。还有多项暴力伤医事件的调查都发现医患沟通问题与医患纠纷的发生密切相关¹²⁾。

另外，组织行为学的经典理论早已对言语冲突管理的意义做了论证，指出冲突行为有强度之分，言语冲突与肢体暴力行为各自位于“冲突强度连续体”的两端。较弱的言语冲突，如轻度的意见和分歧位于连续体的最下端，如果得到及时妥当的解决，可以避免冲突进一步激化，发展为公开的质疑，威胁，甚或具有毁灭性的身体攻击¹³⁾。国内外都有学者从言语冲突管理的视角在探索医疗

10) 王婷婷,《六成医院遇暴力伤医 调查40起事件 9起因患者怀疑导致怀恨》,《法制晚报》, 2013-08-16。

11) 姜峰、王明峰与王君平,《近60%的医务人员曾遭遇语言暴力 暴力让医生很受伤》,(人民网) <http://health.people.com.cn/n/2015/0717/c14739-27318096.html>, (2015-07-17)[2022年1月14日下载]。

12) 丁颖鹃,《调查:医院一年116件投诉,6成因沟通不当引起》,(浙江在线) <http://zjnews.zjol.com.cn/system/2014/03/14/019909089.shtml>, (2014-03-14)[2022年1月21日下载]。

13) 斯蒂芬·罗宾斯,《组织行为学(第七版)》,北京:中国人民大学出版社,2002年版。

场所恶性冲突的解决方案¹⁴⁾¹⁵⁾¹⁶⁾。

因此,言语冲突是非常重要的医患关系现象。媒体对医患言语冲突的准确呈现不仅关乎新闻报道的完整性与客观性,对于我们正确理解医患冲突,探查医患冲突根源,探寻医患纠纷的有效解决途径具有十分重要的意义。

近年随着新媒体的兴起,社交平台的广泛应用,微博已经成为公众获取新信息的第一甚至唯一渠道。对一些突发事件的新闻报道,微博的反应速度也远远胜于其它传播媒介。但由于微博的信息发布门槛低,对事件细节描述的尺度把握难度大,微博信息的可信度有待提升。不过专业新闻媒体机构已经开始与社交平台合作,2012年之后@人民日报、@新华网等主流媒体的微博账号影响力迅速攀升¹⁷⁾,微博新闻的面貌必将发生改观。主流媒体如何把握微博新闻的传播特征,充分发挥自己的专业优势,在新闻叙事的话语模式上有所突破,在微博新闻这一社交媒体时代的新型传播领地,立于不败之地,是当前新闻媒体正在努力探索的重要课题。

虽然目前国内外关于新闻语篇中医患言语冲突的话语呈现的已发表论文数量不多,数量有限的几篇研究目的并非新闻媒体的话语策略,而是将被媒体报道的言语冲突事件当做社会现实,从语用学的视角,探索缓和言语冲突的策略建议¹⁸⁾¹⁹⁾。

第393页。

- 14) 刘俊荣,《医患冲突的沟通和解决:理论审视-沟通调试-冲突解决》. 广州: 广东高等教育出版社, 2004年版, 第132-152页。
- 15) Nayeri, N. D., & Negarandeh, R., Conflict among Iranian hospital nurses: a qualitative study, *Human Resources for Health*, (7):25, doi:10.1186/1478-4491-7-25, 2009.
- 16) Baddar, F., Salem, O. A., & Villagracia, H. N., Conflict resolution strategies of nurses in a selected government tertiary hospital in the Kingdom of Saudi Arabia, *Journal of Nursing Education and Practice*, 6(5):91-99, 2016.
- 17) 方可成,《社交媒体时代党媒“重夺麦克风”现象探析》,《新闻大学》, (03):第45-54页, 2016年。
- 18) 温婷,《医疗机构话语中医务人员的非礼貌语用策略研究》,《新闻传播》, (16):第6-9页, 2014年。
- 19) 余媛,《对中国医患纠纷的话语特征研究》, 浙江大学硕士学位论文, 2014年。

不过,关于新闻报道中的言语转述(speech reporting)现象与医患会话中言语冲突的话语特征,国内外一直都有研究。

新闻语篇的言语转述研究一般依托的是Leech和Short(1981/2001)关于言语引述形式的理论。按照叙事人控制被引述话语的程度,从低到高,言语引述的形式可分为言语行为的叙述性报道(后文简称为“言语行为叙述”)、自由间接引语、间接引语、直接引语与自由直接引语五类²⁰⁾。在这个连续统的最右边,叙事人对被转述话语的介入程度最高,对话语的控制最明显,读者与原始话语事件的距离最远。

国内外多位学者根据这一分类方法分析了新闻语篇中的言语转述形式²¹⁾²²⁾²³⁾²⁴⁾²⁵⁾。一般认为新闻报道中极少出现自由直接引语与自由间接引语。言语转述的形式有直接型、间接型和混合型三种。直接引语属于直接型话语转述(Direct Discourse Report);间接引语与“言语行为叙述”属于间接型话语转述(Indirect Discourse Report);混合型话语转述(Mixed Discourse Report)则是兼有间接型话语和直接引语的转述语句²⁶⁾。

医患言语冲突的话语特征一直是国内语言学界特别是语用学家的研究对象,有不少学者对现实医疗场所以及医疗剧中医患会话中的冲突性话语进行了分析。除了探究冲突性话语的语言特征²⁷⁾²⁸⁾²⁹⁾³⁰⁾³¹⁾,也对言语冲突的

20) Leech, G. N., & Short, M. H., *Style in Fiction: a Linguistic Introduction to English Fictional Prose*, 北京: 外语教学与研究出版社, 2001年, 第324页。

21) 李卓然,《〈中国日报〉和〈纽约时报〉新闻报道转述动词对比分析》,《记者观察》,(09):第44-46页,2021年。

22) 张玲,《新闻语篇转述引语的批评性研究》,《记者观察》,(33):第82页,2019年。

23) 贾建军,《新闻语篇中转述语的功能分析》,《海外英语》,(15):第202-203页,2017年。

24) 辛斌,《〈中国日报〉和〈纽约时报〉中转述方式和消息来源的比较分析》,《外语与外语教学》,(03):第1-4页,2006年。

25) Semino E, Short M, Culpeper J. Using a corpus to test a model of speech and thought presentation. *Poetics*, 25(1):17-43, 1996.

26) 景晓平,《语言顺应论视角下的新闻话语转述研究》,南京大学博士学位论文,2010年。

结构进行了探讨³²⁾³³⁾。

虽然新闻语篇不可能完整呈现大段医患会话，通常只能对冲突事件当事人的言语进行选择性和转述，但是我们可以借鉴上述两个领域的研究成果，对微博新闻中医患言语冲突的话语呈现规律进行探析。

笔者在慧科新闻数据库检索到141条媒体微博报道（发布时间为2012年至2020年5月）对医患间的言语冲突进行了直接叙述。基于这些语料，笔者对医患言语冲突的叙事语言特点与话语结构进行了分析，探索社交媒体时代主流媒体反映与建构社会现实的话语策略。

2. 转述冲突双方言语的微博叙事语言

媒体微博对医患言语冲突双方言语的转述采用了间接型和直接型两种形式。根据对这些语料中言语的转述形式与转述措辞的统计，笔者发现，这些转述以间接型为主。具体而言，最常见的间接型转述是“言语行为叙述”。这种转述形式，强调的对当事人言语语用意义的保真，通常省略对当事人原话的引用，利用转述动词将当事人的一句和多句话进行概括和浓缩。与其它转述形式

-
- 27) 林艳旭、夏中华,《语用学视角下医患冲突语研究——以电视剧〈急诊科医生〉为例》,《锦州医科大学学报(社会科学版)》,(02):第123-126页,2018年。
- 28) 夏玉琼,《医患会话中冲突性话语的顺应性研究》,《开封大学学报》,(04):第57-61页,2014年。
- 29) 贺静与王钢,《语言顺应论视域下的医患冲突性话语探究》,《牡丹江大学学报》,(12):第13-15页,2017年。
- 30) 温婷,《医疗机构话语中患方话语的非和谐性策略探究》,《现代语文(语言研究版)》,(03):第94-98页,2015年。
- 31) 王佳佳与寇福明,《冲突性话语的缓和回应策略——以医患会话为例》,《河北工程大学学报(社会科学版)》,(03):第92-94页,2016年。
- 32) 徐瑾,《电视剧医患冲突性话语语用分析》,云南师范大学硕士学位论文硕士学位论文,2014年。
- 33) 邓冰冰,《医患冲突性话语会话分析》,华中师范大学硕士学位论文,2017年。

相比,“言语行为叙述”是平衡新闻信息量与叙事时间最经济和实用的话语选择。笔者发现这些被叙述的言语行为呈现多样化的趋势。这是记者在有限的文字空间内尽力再现丰富的医患言语冲突现实的尝试。为了对转述话语进行更细致地分析,笔者借助Searle(1976)的言语行为分类框架³⁴⁾,对被转述的医患言语行为进行了细分。

1) 间接型转述

大多数媒体微博不直接引述当事人言语冲突中使用“语言”,而是采用“言语行为叙述”这种间接转述的形式对其“言语行为”进行叙述。被转述的医患言语行为根据具体言语目的,按出现频次高低依次为指令式、表达式、承诺式、断言式和言语目的不明的模糊言语行为五类。这五大类言语行为各有不同的转述动词,转述话语中不同言语行为的区别性特征就是其转述动词。笔者发现,记者在叙述医患言语行为时,记者大量使用了汉语及物性系统中描述交流过程(communicative process)的动词。除此之外,记者还使用了少量描述心理过程(mental process)的动词,如指示“要求”言语行为的“想(插队)”、和指示“怨怼”言语行为的“认为(医生---)”等(见表1)。这是新闻话语的语境中,汉语心理过程动词的特殊功能。对这些转述动词的归纳,能让我们对转述医患言语行为的新闻话语的形式有更准确完整的认知。因此笔者对微博新闻中转述各类言语行为的动词做了归纳。这五类医患言语行为的转述动词一共有11类。笔者发现在间接型转述话语中,最频繁的转述动词是指令式言语行为的转述动词,如一方“要求”或“建议”对方等。五大类言语行为的转述动词分类与示例见表1。

34) Searle, J. R., A classification of illocutionary acts, *Language in Society*, 5(1): 1-23, 1976.

表1：医患言语行为的转述动词分类与

言语行为大类	言语行为转述动词类别	典型转述动词
指令式	要求类	要求、要（医生）答应、想（插队）、指挥（医生--）、叫（患者）出去
	建议类	建议
	劝说类	劝说、劝阻
	询问类	询问
	质疑类	质疑、怀疑、找（医生）理论、讨说法
表达式	詈骂类	辱骂、谩骂、曝粗口、打骂、大吵大闹
	怨怼类	不满、借口（医生--）、认为（医生--）
承诺式	拒绝类	拒绝、（遭）拒、不听、未理会、不愿（等）、不敢承诺
	威胁类	扬言（将报复医生）、声称（不给安排床位就拿刀捅医生）
断言式	告知类	表示、说、告知、回答、称、坚持、（不明确）回复、解释
模糊言语行为	模糊言语类	争执、口角、交涉（未果）

(1) 指令式言语行为的转述

指令式言语行为的言外之意在于“意图让听者做某事”，意味着说话人试图让世界的现实与他言说的内容一致。真诚条件是“想要”（意愿或愿望），其命题内容是“听者将执行某种未来行为”(Searle, 1969:18)。在笔者收集的医患言语冲突新闻语例中，指令式言语行为的转述动词包含有要求类、建议类、劝说类、询问类和质疑类五种。

要求类转述动词：所转述的是言说方以命令或强迫的语气表达希望对方执行或停止某行动的言语行为。例词通常有：要求、要（医生）答应、指挥（医生）和叫（患者）出去等。

例1叙述的是患者蒋某及家人要求医生做出解释的言语行为，例2是医生要求患者出诊室的言语行为的转述语例。

例1：蒋某及家人找到医生李某，要求其对心电图报告上“心肌梗塞”字样划掉作出解释。(2019-07-01 18:33, @红星新闻)

例2：医生没理会他，叫他出去。(2019-06-27 20:55, @浔阳晚报)

建议类转述动词：所转述的是言说者表达自己希望对方选择自己提出的行动或治疗方案的言语行为。动词的施动者只限于患者。典型转述动词是“建议”，见例3。

例3：医生汪某检查后建议进行清创缝合术，向某等三人坚持只包扎。
(2016-05-10 18:41, @ 重庆时报)

劝说类转述动词：所转述的是言说方以委婉的语气表达自己希望对方采取某一行动或停止某一行动的言语行为。转述动词通常有“劝说”与“劝阻”等。这类转述动词的施动者只限于医务人员。例4转述的是医生劝说伤者采取行动去手术室接受治疗的言语行为而例5转述的是护士劝说患者家属停止吵闹行为的言语行为。

例4：一名值夜班的赵姓医生在接诊一名伤者时，因见对方伤情严重，劝说其去手术室治疗，不想遭护送伤者就医的几名男子殴打。
(2016-05-31 23:23, @新京报)

例5：当班陈护士轻声劝阻，叫他们不要继续吵闹，(2015-08-24 19:25, @广州日报)

询问类转述动词：所转述的是言说方口头表达希望对方回答或解答自己疑惑的言语行为。典型转述动词为“询问”。例6叙述的是患者家属高某询问医生反复叫号原因的言语行为。

例6：高某因女友进入诊室后依然听到分诊台叫号，遂进入女友所在诊室询问情况。(2018-04-16 09:24, @观察者网)

质疑类转述动词：所转述的言语行为是患者或家属对医护人员的诊疗行为或最后诊疗结果（通常是患者的死亡）产生了疑问，当面质问医生或医院。媒体经常使用患者“质疑”、“怀疑”医生或医院、“讨说法”、“找（医生）理论”等词语来叙述患方的这类言语行为。例7中叙述的是纪海荣家属对医院的质疑行为。

这类转述动词的施动者在医患冲突微博新闻中只限于患者和患者家属。

例7：患者纪海荣，在进入胃镜室进行胃造瘘手术的过程中死亡，家属质疑院方治疗过程存在失误。（2014-07-15 15:30，@三亚新闻网）

(2) 表达式言语行为的转述

表达式言语的言外之意是言说者表达真诚条件 (sincerity conditions) 说明的心理状态,无适切方向,言说者既不想让世界适应言语,也不想让言语适应世界。医患言语冲突中的表达式言语是医患一方向另一方表达和发泄心中的不满和愤懑情绪,在本文的语料中这类言语行为的主体只见于患者或患者家属,主要动词为詈骂类和怨怼类两种。

詈骂类转述动词：所转述的言语行为是患者和家属当面责骂和辱骂医务人员的言语行为。有时伴随着对患者或家属对医务人员的身体攻击行为的叙述。转述动词通常为：辱骂、谩骂、曝粗口、打骂、大吵大闹等。例8即是使用詈骂类动词叙述了患者安某对护士的表达式言语行为。

例8：因抽血不顺，安某在窗口辱骂采血护士，检验科贾主任对其进行劝阻时被安某打伤。（2018-07-18 21:21，@沈阳晚报）

怨怼类转述动词：所转述的言语行为是患者和家属表达对医务人员的不满或愤懑情绪。转述动词通常使用的是描述心理过程的动词，如（患者）“不满”（医生）、“借口”（医生救治不力）、或“认为”（医生推脱责任）等。笔者之所以认定这类动词叙述的是言语行为是因为新闻报道中记述的新闻事实只能是基于记者关于新闻当事人的语言和行为调查的结果，而不是基于对新闻人物心理活动的合理想象。只是在文字叙述的时候，记者选择了使用心理过程的动词对表达不满情绪的言语行为进行叙述。例9叙述的是事故受伤患者的家属在锤击医生之前不满医生救治行为的“怨怼”言语。

例9：一名交通事故受伤患者进入五官科就诊，其家属借口医生救治工作

不积极，用大锤锤击医生王俊后脑，造成其受伤倒地。
(2016-05-19 09:38, @中国新闻网)

(3) 承诺式言语行为的转述

承诺式言语的言外之意是言说者保证做某事,适切方向是世界到言语,所表达的是言说者做某事的意图。医患言语冲突微博新闻的语例中笔者发现媒体对承诺式言语行为的转述主要使用了拒绝类和威胁类这两类动词。

拒绝类转述动词: 医患一方直接否定对方的要求或建议或不予以承诺。转述动词通常有: 拒绝、(遭)拒、不听、未理会、不愿(等)与不敢承诺等。例10叙述的是湘雅医院一名护士拒绝患者家属要求的言语行为。

例10: 中南大学湘雅医院急诊科分诊台一名护士在工作时,因拒绝为患者家属填写病历本封面的个人信息,被患者家属无理粗暴殴打,导致上嘴唇破裂并缝了八针。(2015-09-10 23:22, @中国医学论坛报)

威胁类转述动词: 具体所转述的言语行为是言说者表达自己将会对言说对象实施伤害行为的意愿和决心,以达到逼迫对方满足自己提出的要求的目的。这一言语行为只见于患方。典型转述动词有“扬言(将报复医生)”与“声称(不给安排床位就拿刀捅医生)”之类。例11中的男子“扬言将报复两位大夫”即为使用威胁类转述动词叙述的言语冲突。

例11: 有男子来到江苏省中医院闹事,自称是国安人员,多次参与暗杀活动,扬言将报复两位大夫。(2017-02-19 17:40, @中国青年网)

(4) 断言式言语行为的转述

断言式言语的言外之意是言说者保证所表达的命题是真的,适切方向是言语到世界,所表达的心理状态是言说者相信自己言说的内容。在笔者的医患言语冲突微博新闻语例中,断言式言语行为的转述动词只包含告知类一类。

告知类转述动词:叙述的具体言语行为是医患一方告知另一方某一事实的存在或阐述自己的观点,或者回答另一方的询问。典型转述动词通常有“表示、告知、称、坚持、回答、回夏和解释”等。例12叙述的是医生告知患者麻药使用禁忌的言语行为,而例13是患方告知医生自己来找对方目的的言语行为的例子。

例12: 医生表示醉酒状态不适合打麻药,但男子不满,对其拳打脚踢,殴打持续五分钟。(2016-06-30 01:04, @环球时报)

例13: (这名女医生在医院查房时,)一名男子找到她,说一年前曾找她看过现在又不舒服了,必须帮他看病。(2015-07-16 (16:43) @重庆时报)

(5) 模糊言语行为的转述

还有少量微博新闻对医患两方各自言语行为的目的没有做明确的陈述,只是用“争执”、“口角”,或双方“交涉(未果)”,对双方言语行为的结果进行了模糊的转述。如例14就医男子和陪同人员与医生之间发生的争执,但是双方各自的言语行为不得而知。

例14: 雅安市人民医院一就医男子及其陪同人员因床位问题与一女医生发生争执,女医生被对方殴打致伤。(2017-01-06 12:14 @北京晚报北晚新视觉网)

在媒体对五大类言语行为的叙述中,指令式言语行为出现的频次最高,其

次分别为表达式、承诺式、断言式与模糊言语行为。这些言语行为的转述动词，超过10%的有五类，按频次高低分别为指令式言语行为的要求类转述动词（65次，占比25.2%）、承诺式言语行为的拒绝类转述动词（41，15.9%）、表达式言语行为的詈骂类（34，13.2%）、断言式言语行为的告知类转述动词（32，12.4%）与表达式言语行为的怨怼类转述动词（30，11.6%）（具体分布见表2）。

表2. 医患言语冲突双方各自言语行为的分布

言语行为类别	频次	占比	言语行为转述动词类别	患方		医方		合计	
				频次	占比	频次	占比	频次	占比
指令式	105	40.7%	要求类	46	32.9%	9	16.1%	65	25.2%
			建议类	0	0.0%	19	16.1%	19	7.4%
			劝说类	0	0.0%	13	11.0%	13	5.0%
			询问类	2	1.4%	2	1.7%	4	1.6%
			质疑类	4	2.9%	0	0.0%	4	1.6%
表达式	64	24.8%	詈骂类	34	24.3%	0	0.0%	34	13.2%
			怨怼类	30	21.4%	0	0.0%	30	11.6%
承诺式	43	16.7%	拒绝类	8	5.7%	33	28.0%	41	15.9%
			威胁类	2	1.4%	0	0.0%	2	0.8%
断言式	32	12.4%	告知类	10	7.1%	22	18.6%	32	12.4%
模糊言语行为	14	5.4%	模糊言语类	4	2.9%	10	8.5%	14	5.4%
总计	258	100.0%		140	100.0%	118	100.0%	258	100.0%

在医患双方言语行为的叙述中，患方最常见的言语行为是表达式（包括患者辱骂医生以及表达不满）与指令式（主要为患方患者对医生提出要求），这两类言语行为占比达到82.8%。占比超过10%的言语行为转述动词依次为要求类、詈骂类与怨怼类。

而医方的言语行为，指令式占比最高，仅此一项占比已达到44.9%。其次为承诺式（仅有否定承诺，即拒绝）与断言式，分别为28%与18.6%。这三类言语行为，已经在医方所有言语行为中占比91.5%。占比超过10%的言语行为转述动词依次为：拒绝类、告知类、要求类与建议类（占比相同）、劝说类与模糊言语类。

媒体对医方的言语行为的叙述完全没有出现表达式类别的任何言语行为,也没有出现威胁与质疑言语行为,而患方的言语行为,没有出现建议与劝说两种医方较为频繁的指令式言语。

微博新闻叙述的医患言语冲突中医患言语行为的分布,反映了医患关系的部分现实。虽然微博新闻中呈现的医患冲突是现实医患言语冲突的镜像。但是新闻话语的本质决定了记者采访到的医患言语冲突现实依然是新闻话语内容的事实根据。对微博新闻转述的医患言语行为模式的解读不能不关照中国的医患关系现实。中国学者单社潮2009年发表的《谈媒体在构建和谐医患关系中的角色定位》一文就对当时我国医患角色模式的演变进行了分析,认为中国当代医患关系模式正在从传统医患关系的模式“主动-被动型”,到过渡时期医患关系的模式“指导-合作型”,到现代医患关系模式“共同参与型”。在这一关系模式中,医生不再享有绝对的权威,病人对医生也不再是绝对的信任和依赖,也不再表现为对医生言语的顺从。

微博新闻叙述的言语冲突中医方的指令式言语行为占比高达91.5%,患者表达式(包括患者辱骂医生以及表达不满)与指令式(主要为患方患者对医生提出要求)言语行为占比达到82.8%。这可能反映了当代中国诊疗活动中医患对各自医病角色定位的反差所引发的言语冲突现实。大多数医务人员固守的传统医患关系模式:医生认为自己掌握更专业的医疗知识和诊疗技术,更希望自己的患者及亲属“听话”,相信自己所做的诊断和治疗方案,依然以权威角色与患者进行沟通。虽然目前中国当代医生与患者之间的关系模式依然是以传统的“主动-被动型”模式为主。但是随着网络技术的发展,患者获取医疗知识的渠道大大拓宽,个人维权意识的增强,患者有参与到医疗决策中来的需求和愿望。而在诊疗活动中患者的这一需求未得到满足,这可能是微博新闻中医患言语行为呈现模式的现实动因。

2) 直接型转述

直接型转述在医患言语冲突微博新闻中很少。在笔者的语料中只出现了2例，使用的是“直接引语”的形式，即转述动词“说”后用引号将说话人的原话进行直接引用。但是言语的引述并未独立成句，而是与媒体对其它行为的叙述混合出现在一个语句中。如例15中媒体对于就是直接使用引述动词“说”和 护士一方的个人语言“稍等一下，前头还有一个病人没开”，将护士的言语行为作为事件中肢体冲突的诱因来进行叙述的。

例15：【武汉伤医事件续：被打护士出现先兆流产症状，伤人者已被刑拘】据@健康中国 5日下午，一位脑梗失语的老年患者被送入中南医院，开检查单时，因护士说“稍等一下，前头还有一个病人没开”激怒了老人家属，猛击护士面部。护士出现急性颅脑外伤、听力下降，且有先兆流产症状。<http://t.cn/RtNv0bm>（武汉伤医事件续：被打护士出现先兆流产症状，伤人者已被刑拘）
（查看图片链接）（2016-08-09 15:57， @东方早报）

之所以这类直接型转述（或引述）出现的频次低，笔者认为最主要的原因还是微博新闻这种体裁的限制。公众长期形成的微博话语消费习惯，使得媒体微博新闻主体的篇幅还是会尽量维持在140字左右。以单位字数语言的信息含量这一标准来看，明显对言语行为进行概述的转述比直接引述效率要高。因此，虽然直接型转述对信息的保真度更高，但是由于篇幅受限，如何直接引述当事人的部分言语，却可避免“断章取义”的风险，实现完整性和真实性的统一是媒体微博新闻正在克服的难题。

3. 再现于微博新闻中的言语冲突会话结构

微博新闻中的医患言语冲突表现为三种不同的结构。出现频次最高的是叙述医患双方各自言语行为（一方引发，另一方进行回应）的双话步结构，其次为仅叙述一方言语行为的单话步结构，而对医方或患方言语行为的叙述超过三次的多话步结构出现的频次最少。在笔者采集到的141条微博新闻中，双话步结构出现了93次，占比66.0%；单话步结构的言语冲突出现了36次（占比25.5%），多话步结构出现得最少，只有12次，占比8.5%。

1) 单话步结构

媒体微博中，单话步结构共出现了36次。（患方）表达式与（医方）指令式言语行为占比依然是最高的。（患方）詈骂类和（医方）劝说类言语转述动词构成的话步频次最高，在所有单话步结构中各自占比47.2%与22.2%（见表3）。例16就是媒体用詈骂类动词转述患者家属表达式言语行为的冲突报道。

例16.【湖南一口腔科医生被患者家属殴打致死 3名犯罪嫌疑人全部归案】昨日下午，湖南邵东县人民医院发生一起患者家属伤医事件。事发时，一名患者进入五官科诊室就诊，家属称医生救治不积极，辱骂并殴打正在接诊的医生王俊致其受伤倒地。17:15左右，医生王俊因抢救无效死亡。3名犯罪嫌疑人全部归案。（2016-05-19 09:27，@四川日报）

表3.单话步结构中医患言语行为及其转述动词的分布

言语行为大类	转述动词类别	患方		医方		合计	
		频次	占比	频次	占比	频次	占比
指令式	劝说类	0	0.0%	8	61.5%	8	22.2%
	质疑类	2	8.7%	0	0.0%	2	5.6%
表达式	詈骂类	17	73.9%	0	0.0%	17	47.2%
	怨怼类	3	13.0%	0	0.0%	3	8.3%

承諾式	拒絕類	0	0.0%	3	23.1%	3	8.3%
	威脅類	1	4.3%	0	0.0%	1	2.8%
斷言式	告知類	0	0.0%	2	15.4%	2	5.6%
总计		23	100.0%	13	100.0%	36	100.0%

2) 双话步结构

双话步结构中医生指令式言语行为引发, 患者表达式言语行为进行回应这样的“指令式-表达式”结构(具体转述动词毗邻对如“建议类-骂骂类”, “建议类-怨怼类”)出现的频次最高。其次为“指令式-(否定)承诺式”结构, 具体表现为“询问类-拒绝类”、“要求类-拒绝类”、“建议类-拒绝类”的转述动词毗邻对。这两种结构在所有双话步结构中占比达64.5%。(见表4)

表4: 双话步医患言语冲突的结构

引发话步	回应话步	言语行为转述动词毗邻对	频次	双话步结构中占比
指令式	表达式	建议类-骂骂类; 建议类-怨怼类; 劝说类-骂骂类; 要求类-骂骂类; 要求类-怨怼类	33	35.5%
	承诺式	询问类-拒绝类; 要求类-拒绝类; 建议类-拒绝类	27	29.0%
	断言式	建议类-告知类; 询问类-告知类; 要求类-告知类; 质疑类-告知类	11	11.8%
	指令式	建议类-要求类	1	1.1%
	模糊言语	询问类-模糊言语类; 要求类-模糊言语类	5	5.4%
断言式	断言式	告知类-告知类	5	5.4%
	承诺式	告知类-拒绝类	3	3.2%
	指令式	告知类-要求类	1	1.1%
表达式	指令式	骂骂类-劝说类	2	2.2%
	模糊言语	骂骂类-模糊言语类	1	1.1%
模糊言语行为	模糊言语	模糊言语类-模糊言语类	4	4.3%
总计			93	100.0%

例17叙述的“建议类-拒绝类”的双话步言语冲突。在报道中医生“建议”患者接受手术, 但是患者“拒绝”。冲突最后升级, 引致患者刺伤医生

例17：【三名嫌疑人落网】@平安石柱：10日凌晨2时许，手指受伤的向某在曹某、刘某陪同下，到石柱县中医院治疗。医生汪某检查后建议进行清创缝合术，向某等三人坚持只包扎，双方发生争执，三人持刀将汪某刺伤后逃跑。警方8小时后将三名嫌疑人全部抓获，目前已被刑拘。http://t.cn/Rq3FNAw（后文略）
 (2016-05-10 17:39, @中国新闻网, http://weibo.com/1784473157/DuTqAkOj)

3) 多话步结构

媒体微博中的多话步结构出现的次数最少，只有12次。第一引发话步全部是患方的指令式言语行为：患方提出“要求”。第二回应话步是这些言语冲突的结束话步，多为表达式和（否定）承诺式言语（见表5）。很明显是出现频次最高的双话步“指令式-表达式”与“指令式-（否定）承诺式”结构的扩展变体。其中“要求类-拒绝类-詈骂类”与“要求类-告知类-拒绝类”这两种结构模式出现的频次最高，合并占比66.7%。

表5：多话步医患言语冲突的结构

第一引发话步	第一回应话步/第二引发话步	第二回应话步	言语行为毗邻对	频次	多话步结构中占比
指令式	承诺式	表达式	要求类-拒绝类-詈骂类	5	41.7%
指令式	断言式	承诺式	要求类-告知类-拒绝类	3	25.0%
			要求类-告知类-威胁类	1	8.3%
指令式	指令式	表达式	要求类-建议类-怨怼类	2	16.7%
指令式	断言式	表达式	要求类-告知类-怨怼类	1	8.3%
总计				12	100.0%

例18报道的就是“要求类-拒绝类-詈骂类”结构的言语冲突。在第二次进入诊室时，患儿父亲“要求”插队，让医生提前给自己孩子看病，医生“拒绝”了他的

要求，然后这位父亲“打骂”医生。

例18：【男子带女儿看咳嗽要求插队 被拒后打骂医生还声称要投诉】近日，杭州一男子的女儿咳嗽三天，看病时要求插队，医生听闻之后直接拒绝了他的要求。不想没过多久，当医生正在询问其他病人病情时，男子又进入诊室要求插队，再次被医生拒绝。男子恼羞成怒，上前打骂医生。被劝阻后男子才离开，本想男子会认识到自己的错误，但从医院工作人员口中得知，他还去向院方投诉。随后医生报警，具体情况警方正在进一步调查中。@看看新闻 <http://t.cn/R8XELpO> (2018-02-02 16:52, @中央人民广播电台)

4. 问题与对策

由于时间、空间与资源的限制，新闻媒体在新闻报道中，必定会对事实进行选择性的呈现。由于微博字数的要求，新闻媒体受到的限制会更大。从上文可以看到，大众传媒对言语冲突的呈现确实做出了不少努力，不少媒体也会尽量真实再现冲突事件的原貌。但是媒体微博中医患言语的话语呈现仍然存在一些问题。

1) 媒体对言语事实的选择性忽略

观察媒体的医患冲突事件报道，我们不难发现，在一些本来涉及言语冲突的事件报道中，媒体省略了对冲突双方言语行为的叙述。

例19是@河南日报对2016年重庆石柱县中医院一起伤医事件的报道。媒体报道的是医生在对患者的伤口进行处理时，患者同伴对医生“拳打脚踢”并砍伤医生的一起伤人事件。

例19：【重庆一医生今日接诊时被砍 伤势严重住进ICU病房】凌晨，3人在重庆石柱县中医院就诊，其中一人伤口流血不止，在外科医生准备进行清创缝合术时，同行二人对其拳打脚踢，并掏出随身携带刀具砍向医生。受伤医生头面部、胸背等多处被砍，伤势严重，目前已住进ICU病房。（北青报）强烈谴责暴力伤医！转！（2016-05-10（18:41）@河南日报
<http://weibo.com/3288875501/DuTnT0S96>）

例17是中国新闻网对同一事件的报道，补充了言语冲突的细节之后，真相原来如此：双方关于医生建议的缝合术上出现了争执，争执不下，患者与同伴刺伤医生。虽然患者的伤医行为仍然应该受到舆论的谴责，但是事件的性质就发生了变化。这明显是一起医患纠纷，医患双方在言语沟通中产生了矛盾，继而激化，进而引发肢体冲突。

例17：【三名嫌疑人落网】@平安石柱：10日凌晨2时许，手指受伤的向某在曹某、刘某陪同下，到石柱县中医院治疗。医生汪某检查后建议进行清创缝合术，向某等三人坚持只包扎，双方发生争执，三人持刀将汪某刺伤后逃跑。警方8小时后将三名嫌疑人全部抓获，目前已被刑拘。<http://t.cn/Rq3FNaw>（后文略）
（2016-05-10 17:39 @中国新闻网，
<http://weibo.com/1784473157/DuTqAkOj>）

很明显我们能看到两条微博新闻呈现了两种不同性质的人际冲突画面。缺失了言语行为叙述，例19新闻报道为公众呈现的是一起患者同伴暴起伤害医生的暴力伤人画面；而例17新闻报道呈现的是医患间言语沟通失败以致矛盾升级为暴力冲突的医患纠纷。医患言语沟通在媒介话语中的缺席会影响公众对现实医患关系建构的认知，使得我们忽略对医患间言语沟通技巧的关注。虽然医患间的矛盾不能仅仅通过言语沟通的改善彻底地消除，但是良好的言语沟通一定

能减少恶性医患冲突的发生。西方医学之父希波克拉底曾经说过：言语，针砭，手术刀是医者的三宝。医学院校对医生的培养方案中也有医患沟通技巧，但是很明显医院、社会对言语沟通在医患交际中的重要性还没有给予足够的重视。

两家媒体对事件中言语冲突的呈现采取了不同的策略。@河南日报选择对言语冲突事实进行忽略，可能有多方面原因。首先可能是消息源的选择。例19@河南日报依据的是北青报的新闻报道，北青报是较早对该事件进行报道的媒体。北青报在微博上发布报道之时，可能还未来得及调查到关于言语冲突的信息。而@中新网例17报道的主要消息源是@平安石柱（石柱土家族自治县公安局官方微博）。此时，当地公安机关已经完成了取证调查，提供了更详细的信息，包括双方发生言语冲突的事实。虽然消息源的选择差异可能是由于信息发布的时间差造成的，但是从新闻发布时间来看，@河南日报在发布报道时（18:41），@平安石柱与@中新网都已经发布了关于医患言语冲突的信息。所以@河南日报仍然忽略了对言语冲突事实的报道，更重要的原因是出于媒体的立场以及对医患言语冲突事实本身新闻价值的忽视。

作为地方党媒，对破坏医疗行业秩序的暴力伤医违法行为必须立场鲜明地予以谴责。相对于事实的完整性，如何鲜明地表达立场对于主流媒体的报道更为重要。凸显违法事实的肇事方肢体暴力行为的叙述是更适合的修辞资源。为了维护正常的医疗秩序，2014年以来，中国政府大力呼吁打击暴力伤医违法行为。对暴力伤医零容忍的立场是所有媒体应公开持有的态度。所以可能正是这个原因，中国大陆的新闻单位媒体对医患言语冲突的新闻价值的认可度明显低于肢体冲突。在笔者收集的语料中，除了言语冲突新闻报道本身的比例偏低，对言语冲突事实进行了报道的新闻中，冲突的情节叙述大多数是当事人的暴力行为结束的（123条新闻，占比87.2%）。只有2条新闻的叙述是以非暴力方式结束的。

医患冲突往往始于言语交际，对言语沟通的管理是能减少和避免冲突的发生和激化。如果媒体一边在呼吁医患间加强言语沟通，一边却对医患言语沟通

选择性失聪，公众很难对医患言语冲突有充分的认知。媒体报道不能干扰了公众对冲突真相的准确认识，阻碍和推迟了社会找到减少和防范冲突有效途径的步伐。

2) 转述动词的态度偏向选择

转述动词本身必须基于记者对于冲突双方言语目的的理解，不可避免地会带有记者的态度倾向与立场。我们能发现微博新闻对于医患双方言语行为的转述动词更倾向于呈现医生的理性与正面形象。医生言语行为以及转述动词的冲突性明显弱于患方言语行为。如前文所述，微博新闻中出现频次超过10%的患方引发性言语行为按频次高低分别为要求和谩骂（总占比74.5%），医方引发性言语行为依次为要求、建议、劝说、告知和拒绝（总占比97%）。频次最高的患方回应性言语行为是怨怼、谩骂与拒绝这类具有冲突性的言语行为（总占比90.7%）。而谩骂和怨怼，这类具有强冲突性的言语行为和转述动词没有出现在医方的回应话步中。即便在指令式言语行为的转述中，“质疑”类转述动词也从来没有被用来叙述医生的言语行为。叙述医生指令式言语行为的转述动词是温和的，几乎没有冲突性的“劝说”类转述动词。

医方引发话步的言语行为转述动词类别：告知类、询问类、要求类、建议类、劝说类

患方引发话步的言语行为转述动词：告知类、询问类、要求类、质疑类、谩骂类

医方回应话步的言语行为转述动词：告知类、要求类、拒绝类、劝说类

患方回应话步的言语行为转述动词：告知类、要求类、拒绝类、谩骂类、怨怼类

这就为读者呈现了这样的一种医患形象反差：医生温和谦让，患方咄咄逼

人，具有较强攻击性。医患纠纷往往比较复杂，微博新闻因为本身对于时效性的追求，报道往往走在真相之前，在事件还未定性，媒体了解的事实也比较有限的情况下，为了尽量客观地呈现事件原貌，冲突双方言语行为转引动词的选择必须谨慎。虽然使用转引动词时媒体的态度倾向不可避免，但媒体还是通过选择态度更为客观中立的转述动词来对医患双方的言语行为进行转述，以尽量做到中立客观。比如叙述指令式言语行为时，选择询问类动词，而不是有暗示行为主体攻击性倾向的“质疑类”转述动词。当我们还无法对当事人言语行为的目的进行判断时，可以尽量使用态度相对而言更为客观中立的断言式言语行为的转述动词如“称”、“说”等或使用直接引语转述的方式，尽量真实地再现事实原貌。

3) 单话步结构中的媒体立场偏倚

对同一事件的报道，不同的媒体会根据自己对信息的判断，选择不同的言语转述结构。这本无可厚非。但是言语冲突很少是冲突一方的独白。在言语冲突的新闻叙述中，选择单话步结构，省略了另外一方的言语行为。省略的不仅是文字，单话步结构更是省去了新闻平衡性和媒体应该在事件中持有的客观公正的立场。但是，在笔者收集的141例微博新闻中，使用单话步结构报道言语冲突的报道竟然有36篇(占比25.5%)。

如下面两条关于2016年5月18日湖南某县医院伤医事件的微博新闻报道。例20呈现的是单话步结构的医患言语冲突，叙述的是患者家属单方表达式的言语行为，“称医生救治不积极”，对医生进行辱骂。例21呈现的是双话步的言语冲突：患者家属要求-医生告知“称小孩情况不严重，得先等这台手术做完”，继而患者家属动手伤人。例20不完整的冲突画面不仅对于客观公正地展现患者家属和医生的行为不利，而且因为对医生具体言语行为的省略，却可能会让公众对事实的真相进行揣测：是否医生确实存在工作态度问题（“救治不积极”）。甚至可能会滋生流言。

例20：【湖南一口腔科医生被患者家属殴打致死 3名犯罪嫌疑人全部归案】昨日下午，湖南邵东县人民医院发生一起患者家属伤医事件。事发时，一名患者进入五官科诊室就诊，家属称医生救治不积极，辱骂并殴打正在接诊的医生王俊致其受伤倒地。17:15左右，医生王俊因抢救无效死亡。3名犯罪嫌疑人全部归案。...
<http://m.weibo.cn/client/version> (2016-05-19 09:27, @四川日报)

例21：【湖南邵东遇袭医生抢救无效死亡】今晚19时许，邵东县人民医院的一名五官科女护士证实，下午遇袭的该院五官科医生王俊经抢救无效死亡。@新京报【湖南邵东发生暴力伤医事件：患者家属殴打致医生重伤】18日，湖南邵东县，一家属要求正在进行手术的医生先为其孩子看病，医生称小孩情况不严重，得先等这台手术做完。家属不愿等便起了冲突。患者家属用自带的铁锤击打医生脑部。目前该医生情况危急仍在抢救。两名凶手已被抓获。
<http://t.cn/RqksDbq> (2016-05-18 21:48 @广州日报)

例21对双方的言语行为和肢体行为都进行了叙述。例20只叙述了家属一方的言语行为和肢体行为。对患者家属单方行为的报道凸显了患方在事件中的主动性，弱化了另一方在事件中的责任。由于记者的调查资源与手段都有限，媒体不能保证自己调查的事实是否符合客观事实，在司法机关对案件进行审判之前，这样有明显倾向性的报道很容易干扰司法公正。不管媒体有意与否，使用单话步结构很难做到平衡性报道，媒体更容易陷入媒介审判的漩涡。

因此作者的建议是，在媒体微博报道中，尽量避免使用单话步结构；在言语冲突转述结构的选择上，多话步结构优于双话步结构，双话步优于单话步结构。

5. 结语

真实地呈现社会冲突，帮助公众正确认识冲突，推动社会探索阻断冲突激化升级的有效措施和方法，从而减少恶性社会冲突的发生，促进社会和谐，这是大众传媒应当和正在承担的社会责任。

微博已经成为社交媒体时代公众获知外界信息最重要的渠道。微博新闻是大众传播媒体适应社交媒体时代信息传播要求的新型新闻实践，在大众传媒的传播矩阵中起着不可替代的作用。

对时效性和语言精炼有更高要求的微博新闻报道对新闻媒体传统的新闻叙事方式发起了新的挑战。真实性正是新闻叙事区别于其它叙事的根本特征。新闻的社会功能也决定了新闻真实依然是微博新闻叙事最重要的特征。媒体对社会事实的意义建构必须基于对世界真实再现的追求。

对冲突双方言语行为的转述语言与不同言语叙述结构的选择是新闻媒体在追求新闻真实的努力中顺应新的传播语境对社会现实进行选择性的结果。在大多数医患言语冲突的微博新闻报道中，媒体选择了对医患双方言语行为都进行间接叙述的双话步结构。由于言语冲突是当事人双方的互动行为，这无疑是媒体通过微博新闻呈现言语冲突最经济的选择。在对言语冲突具体情节的叙事中，微博新闻选择对医患言语行为进行转述，而非直接引述具体的当事人的话语，这是新闻媒体顺应传播媒介的特点而选择的修辞策略。“言语行为叙述”

(NRSA) 在言语转述形式的连续统上属于叙事人介入程度最高的转述形式，表现了新闻叙事主体对医患双方言语最大程度的介入和控制。这类间接型转述比直接引述更为直接地传达出媒体对事件和当事人的主观态度。媒体只有保持客观中立的立场才能保证转述话语的客观性与公正性。

同时，媒体对于时效性的追求，不可以损害事实的真实性作为代价。医患间的言语冲突是医患关系中不可忽略的事实。对言语冲突的事实情节进行尽量完整的叙述，才能避免不伤害新闻的客观性与真实性，同时因为媒体作为医患冲突事件的转述者，媒体的报道同时也传递了媒体对现实医患关系的认知和态

度。立场偏颇的医患冲突报道也会向公众传达不正确的信息，误导社会舆论，影响医患关系的和谐发展。

后疫情时代，频发的医患冲突依然是我国当前比较突出的社会问题。2022年初至今国内又发生多起患者伤医事件。客观准确地呈现医患冲突，有助于公众正确认识医患矛盾，促进医患关系的和谐发展。而大众传媒对医患冲突的报道只有尽量客观公正，才能让当代媒体舆论话语场的“良币驱逐劣币”，引导公众理性地对待医患冲突，共同建构和谐的社会关系。

注：致谢：感谢北京大学陈汝东教授与北京联合大学惠东坡教授在本文写作过程中给予作者的指导。感谢三位匿名评审老师对论文初稿提出了精准细致的修改建议。

參考文獻

- 陈双,《论医患报道的“四多四少”及舆论引导》,《西部广播电视》,(10),2016年。
- 邓冰冰,《医患冲突性话语会话分析》,华中师范大学硕士学位论文,2017年。
- 丁颖鹏,《调查:医院一年116件投诉,6成因沟通不当引起》,(2014-03-14)[2022年1月21日下载],(浙江在线)
<http://zjnews.zjol.com.cn/system/2014/03/14/019909089.shtml>。
- 方可成,《社交媒体时代党媒“重夺麦克风”现象探析》,《新闻大学》,(03):第45-54页,2016年。
- 贺建平与吕霞飞,《医患冲突的媒介建构——基于〈人民日报〉与〈南方都市报〉的比较分析》,《西南政法大学学报》,(02),2017年。
- 贺静与王钢,《语言顺应论视域下的医患冲突性话语探究》,《牡丹江大学学报》,(12),2017年。
- 贾建军,《新闻语篇中转述语的功能分析》,《海外英语》,(15),2017年。
- 姜峰、王明峰与王君平,《近60%的医务人员曾遭遇语言暴力 暴力让医生很受伤》,(2015-07-17)[2022年1月14日下载],(人民网)
<http://health.people.com.cn/n/2015/0717/c14739-27318096.html>。
- 景晓平,《语言顺应论视角下的新闻话语转述研究》,南京大学博士学位论文,2010年。
- 李卓然,《〈中国日报〉和〈纽约时报〉新闻报道转述动词对比分析》,《记者观察》,(09):,2021年。
- 林艳旭与夏中华,《语用学视角下医患冲突语研究——以电视剧〈急诊科医生〉为例》,《锦州医科大学学报(社会科学版)》,(02),2018年。
- 刘俊荣,《医患冲突的沟通 and 解决:理论审视-沟通调试-冲突解决》. 广州:广东高等教育出版社,2004年版。
- 罗以澄与王继周,《医患冲突议题中新闻报道的话语策略及启示——以近年四起医

- 患冲突事件为例》，《当代传播》，(05)，2016年。
- 单社潮，《谈媒体在构建和谐医患关系中的角色定位》，《法制与社会》，(09)，2009年。
- 斯蒂芬·罗宾斯，《组织行为学（第七版）》，北京：中国人民大学出版社，2002年版。
- 王佳佳与寇福明，《冲突性话语的缓和回应策略——以医患会话为例》，《河北工程大学学报(社会科学版)》，(03)，2016年。
- 王婷婷，《六成医院遇暴力伤医 调查40起事件 9起因患者怀疑导致怀恨》，《法制晚报》，2013-08-16。
- 温婷，《医疗机构话语中患方话语的非和谐性策略探究》，《现代语文(语言研究版)》，(03)，2015年。
- 温婷，《医疗机构话语中医务人员的非礼貌语用策略研究》，《新闻传播》，(16)，2014年。
- 吴果中与周瑾靓，《“患者失语”与“报道失衡”：医患冲突事件报道框架的实证分析》，《湖南师范大学社会科学学报》，(3)，2014年。
- 夏玉琼，《医患会话中冲突性话语的顺应性研究》，《开封大学学报》，(04)，2014年。
- 向倩芸，《从框架分析视角探析我国医患冲突的媒体呈现——以“温岭杀医案”为例》，《新闻世界》，(4)，2014年。
- 辛斌，《〈中国日报〉和〈纽约时报〉中转述方式和消息来源的比较分析》，《外语与外语教学》，(03)，2006年。
- 徐瑾，《电视剧医患冲突性话语语用分析》，云南师范大学硕士学位论文，2014年。
- 徐开彬与万萍，《凸显与遮蔽：国内主流报纸新闻评论中医患矛盾的隐喻分析》，《国际新闻界》，(11)，2018年。
- 余媛，《对中国医患纠纷的话语特征研究》，浙江大学硕士学位论文，2014年。
- 袁谅，《事实与噱头——微博报道医患冲突事件的优势与弊端》，《吉林广播电视大

学学报》，(6)，2018年。

张惠娟,《医患冲突报道中医生形象的重构》,《青年记者》,(02),2015年。

张玲,《新闻语篇转述引语的批评性研究》,《记者观察》,(33),2019年。

Baddar, F., Salem, O. A., & Villagrancia, H. N., Conflict resolution strategies of nurses in a selected government tertiary hospital in the Kingdom of Saudi Arabia. *Journal of Nursing Education and Practice*, 6(5), 2016.

Leech, G. N., & Short, M. H., *Style in Fiction: a Linguistic Introduction to English Fictional Prose*. 北京: 外语教学与研究出版社, 2001.

Nayeri, N. D., & Negarandeh, R., Conflict among Iranian hospital nurses: a qualitative study. *Human Resources for Health*, (7), doi:10.1186/1478-4491-7-25, 2009.

Searle, J. R., A classification of illocutionary acts. *Language in Society*, 5(1), 1976.

Semino, E., Short M, & Culpeper, J. Using a corpus to test a model of speech and thought presentation. *Poetics*, 25(1), 1997.

Abstract

Representation of Doctor-Patient Verbal Conflict in News Discourse of the Social Media Era : Based on Discourse Analysis of Microblog News in Mainland China

Zou Manyun

Conflict is the most popular topic of the news media. It is the responsibility of the news media as an institutional social watchdog to report social conflicts, promote conflict settlement and reduce the possibility of their recurring. Verbal conflicts are quite common in doctor-patient communication. If well managed, they may contribute to the development of a constructive doctor-patient relationship, but if neglected or ill-managed, they may lead to disasters to both sides in the clinics. Accurate and objective reporting of doctor-patient verbal conflicts can enhance the public understanding of the conflicts and in turn help improve the quality of doctor-patient communication.

By applying Leech and Short's (1981/2001) spectrum of discourse patterns for reporting speech and speech act theory, this paper analyzed the discourse of microblog news reports covering doctor-patient conflict talks by mainstream news media in Mainland China. Among other findings, the Narrative Reporting of Speech Acts (NRSA) is the most common pattern used to report the speech of doctors and patients. Directives-Expressives and Directives-Negations are the most highly frequent inductive-responsive speech act pairs to form interactive structures in reported doctor-patient arguments. These discursive patterns are the rhetorical strategies used by the news media to improve communication efficiency in an environment of the social media era. However, some of the discourse patterns imply problems that may undermine the objectivity and accuracy of the news media in representing real doctor-patient conflicts. The author raises discursive suggestions accordingly.

Key words: conflict talks, doctor-patient conflict, microblog news, speech reporting.

speech act, interactive structures, news discourse

투 고 일 : 2022. 10. 10. / 심 사 일 : 2022. 10. 15. ~ 2022. 11. 15. / 게재확정일 : 2022. 11. 20.