

災難事件與媒體報導：相關研究簡述^{*}

臧國仁、鍾蔚文^{**}

- 電視與報紙在災難後的氾濫【報導】，已成為媒體時代無可避免的特色
(Elliott, 1988: 161; 添加語句出自本文作者)
- 民眾反對科技聲浪高漲，顯然與媒體擴大報導科技【災難】事件有關，
媒體注意力可能引發了 (elicit) 較為保守的公眾成見 (Weigman et al.,
1989: 846; 添加語句出自本文作者)

一、前言

「災難 (disaster)」事件 (如台灣近期發生的集集大地震) 成為社會科學研究的素材，已有一段時日。社會、心理學家以往較為關注社會組織 (包括社區) 之結構在災難期間如何受到破壞，以及人們 (包括受難者) 在這些事件中曾經感受何種壓力 (collective stress)、如何應變。這些早期研究強調所有災難行為均可應用社會科學的概念與指標加以分析，形成所謂的「災難社會學 (Disasterology)」領域，包括以下四個討論層次：社會、社區、組織、與聚眾或個人。然而這些研究迄今尚未累積成果成為重要研究典範，原因不外乎災難事件的定義繁瑣分歧難以統一，以及災難事件多屬突發意外不易事先準備，對研究者而言此類學術性調查所面臨之挑戰性甚大。

媒體原就是社會組織之一，其在災難事件中所扮演的角色近些年來愈形關鍵，常被視為是災難處理過程的重要中介變項，或甚至是災難期間的社會大眾之情緒動員者，因而成為災難研究的重要一環。簡言之，研究者常以大眾媒介的預警 (warning

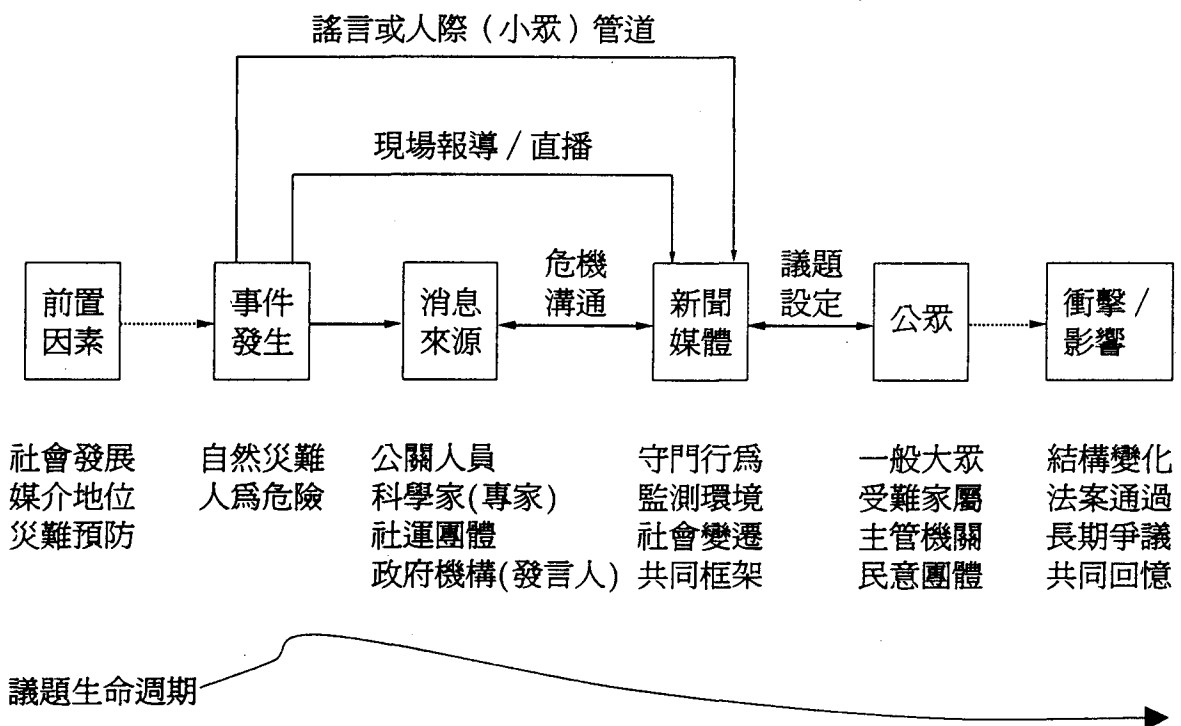
* 本文初稿曾於國立政治大學新聞研究所研究中心1990年教師專題論壇報告，此次係作者們首度整理、增添口頭講稿為書面形式。

** 臧國仁、鍾蔚文現為國立政治大學新聞系教授。E-mail: waynechu@nccu.edu.tw ;
kjt1026@nccu.edu.tw。

role) 或環境偵測角色探討其在災難事件的正面功能，如傳遞與散佈災難資訊、報導救災及支援行動、增進災難知識、阻止謠言散播、協助民眾判讀資訊決定是否撤離災區等。傳統大眾傳播研究中的「議題設定」與「使用與滿足」理論過去均曾受到研究者重視與引用，論者發現媒體不但已是社會大眾在災難事件中極度倚賴的互通有無管道，也是災難來臨時滿足其資訊需求與渴望的重要工具，更是災難後期有關復建、拯救、恢復社會正常運作的主要資訊「論壇 (disaster forum)」。

由以上簡述觀之，有關災難與新聞報導的研究似有其特殊重要性。目前正值「九二一集集大地震」後之復甦整備時期，進行相關研究之回顧與討論，應可促進各方瞭解社會傳播資訊系統（包括大眾傳播媒體）對災難研究之意義。

以下針對「災難事件與新聞報導」之相關研究加以整理，並先以《圖一》綜述：



圖一：災難事件與新聞報導相關因素

二、前置因素 (predisposition factors)

首先，有關災難事件的報導受到至少以下幾個因素影響：社區過去是否曾有類似處理經驗、社會預警系統之完善程度、民眾教育訓練推廣活動之普及與否。一般而言，社會發展愈為成熟，愈易重視災難事件，因而媒體也愈可能在平時就呼籲建立預

警制度，並對尚未發生的各型災難操演提供報導，以期減少實際災難的人物損傷，增進災難處理的行動效果。然而，預警與實際處理之間仍有差距，原因在於每次災難所涉及的「情境」因素（situational factors）並不一致，使得拯救行動仍須根據實際狀況加以調整與修正。

此外，媒介受到各方重視的程度與其對災難事件的重視程度，亦影響災難報導的頻數與深度。過去研究曾經發現，災區居民接受預警而進行撤離之行動，與其平時是否已有準備（predisposed to act）或過去是否有類似經驗有關：平時即有心理準備者，在災難時期愈會接觸大眾媒介與人際管道尋求建議與諮詢；過去未曾經驗同類型災難者，接受預警訊息的情況就較弱。

三、災難事件

其次，有關災難事件的內涵（如規模、類型），可能影響新聞媒體報導的頻數與程度。早期社會學者S. Fritz曾提供下列定義：「災難是一個發生於特定時空的社會事件，對社會或該社會的某一自足（self-sufficient）區域造成嚴重損壞，招致人員及物質損失，以致社會結構瓦解，無法完成重要功能或工作」。至於災難事件的分類，約可以自然事件（natural hazards；如地震、水災、暴風雨、雪崩、旱災、土石流等）及人為危機（man-made crisis；如墜機、爆炸、陷落、核能輻射外洩等）區分。

如前所述，有關災難事件的定義與分類歧異，曾造成此類研究的停滯。但是災難研究基本上仍有其重要性，乃因相關事件影響重大，極易吸引閱聽眾重視，形成在某一特定時空中眾所關注的社會集體性記憶之一。而新聞報導更常增加災難事件的消息傳遞速度，如有研究曾經指出，某些重大事件出現時，在頭六個小時之內，即已有99.8%的美國民眾透過媒介報導與口耳相傳接獲消息。而如美國「挑戰號（the Challenger）」太空梭升空失敗所引起的震撼，在美國西南部城市受訪民眾中，約有一半在四十分鐘內就已獲知。一般而言，「災難規模愈大，發生愈形突然，媒體報導的幅度愈大，也愈易引起民眾（尤其災民）關注與討論」，有時甚至引起社會大眾之「情緒反應（emotional response）」或「情緒激動（emotional activation）」。

四、消息來源

至於在災難事件的新聞報導消息來源方面，過去研究曾注意到較為常見的災難訊息散布者多為政府機關（發言人）以及專業人士（如科學家、律師、工程師、消防隊

員等)。舉例來說，有研究曾發現，在災難事件中媒體傾向尋找「資訊沙皇 (information czar)」，可定義為「擁有官方職權，具備相關專家知識，可提供可信度高且又權威之消息，向記者們解釋、澄清複雜情事者」，以便在截稿時間極為緊迫但事件卻又極端複雜而難以釐清肇因的情況下，快速檢索、轉報災情消息，兩者 (媒體與消息來源) 因而在災難中建立了一種合夥 (partnership) 關係。研究者也發現，在災難時期媒體極需「災情資訊簡報中心 (centralized location for activities)」，一方面便於掌握各項救災基本活動，同時也能藉此進一步尋找更具新聞性之其他消息來源，進行深度採訪報導。

就眾多企業組織而言，由於過去諸多人為或自然災難中所累積的經驗，近來大都能逐步發展出具有特色的「危機溝通」活動，不但平時就確定處理這些意外事件的理念與步驟，建立偵測系統與策略，在重大事件發生時更迅速成立危機處理小組，依照危機手冊行事，一則動員人力處理事件，再則蒐集資訊對內對外溝通，協助新聞媒體完成其報導任務。

然而這種處理危機的態度在政府機關常付之闕如。研究者發現，媒體常因資訊受到官方控制或操縱而與其 (政府機關) 處於緊張或敵對情勢，原因之一就在於政府單位視災難溝通為次要事項 (secondary role；次於救災行動)，無意撥發人力 (或成立單位) 專事對媒體之聯絡與發佈工作。媒體既無從獲得正確消息，只好「有什麼報什麼」，因而易於導致誇大報導或提供彼此矛盾之訊息。媒體此種「到處亂跑的行動」，有時甚至發生阻擾政府機構救災行動的情事。

此外，一項國內近期完成的碩士論文發現，在災難事件 (如衛爾康大火) 的新聞報導中，當事人 (如受害者或家屬) 並非媒體主要引述之消息來源，反而是與事件無所相關的「評論 / 涉入者 (如民意代表、違法業者、官員、社會團體成員等)」才是新聞報導最為倚重的引述對象。長期而言，事件當事人 (如受到地震直接波及者) 只在事發初期獲得媒體接觸，但其「稱謂」常不明確，極少以正式頭銜引述，而常以「目擊民眾」、「某現場附近住戶」、「顧客魏姓女子」、「罹難者家屬」等模糊替代，與一般時期所要求的「引述消息來源必須有所稱謂」規定不同。此外，災難事件後的檢討過程經常導致媒體工作者得在立場不同之專家學者消息來源間遊走，「各擁其主」。如三哩島核電廠發生輻射外洩 (1986) 後，學者對其危險性之看法殊有不同，新聞報導內容因而只能反映部分專家意見，無法呈現災難所涉及的各種專門知識。

五、新聞媒體

至於新聞媒體如何報導重大災難事件，研究者過去業已累積一些相關資料。舉例來說，美、日傳播學者針對災難發生後的緊急時期曾進行新聞報導之內容分析以及災民訪談，發現在緊急時期內的所有「非災難消息」均遭棄置，新聞單位將其注意力幾乎完全集中於與災難相關之訊息，此種作法也引發閱聽眾對災難新聞的極端重視。災難初期，民眾對電子媒體的注意力最強，而在電力暫時無法輸送之處，廣播是民眾當然第一選擇；一旦電力恢復，電視新聞仍屬民眾倚賴最深之新聞媒體。

此外，研究也發現，在災難初期媒體報導正確性較弱，難以反映所有真相（但也有學者認為其正確性並非一般想像之弱），原因並不難測。此外，新聞媒體在災難中習以呈現「指揮所（command post；尤指正式指揮單位如警方、消防署）」觀點，倚賴官方（政府單位）提供第一手資訊（但如前述，官方資訊難以滿足新聞媒體之要求），報導中多為「上到下（top-down）」的指揮工作或正式救災行動，非組織性的消息則難以受到青睞。簡言之，最高指揮官（如行政首長）的說法與觀點在災難事件中最易充斥版面，一方面因其發言最具權威性，再者媒體也欲藉此「安定民心（reduce public panic）」，讓社會大眾瞭解事件已在政府控制中，正常生活即可恢復。

研究者因而推論，在危機（災難）事件中，媒體受制於消息來源的情況較平時嚴重，原因可能來自於此一時期之真相與實情皆不清楚，而媒體應該如何報導亦尚捉摸不定，框架方向未明。反過來說，災難初期執政當局甚易掌握社會情緒，讓媒體報導隨其「起舞」。第二，研究者亦謂，危機（災難）事件乃「菁英階級或政府結構透過媒體所建構的情境，用以維護【執政】常態」，其他社會組織甚難改變此一局面。其他研究者多支持此一觀點，強調官方消息來源在災難或危機初期對媒體影響力最大，其他反對勢力或利益團體獲得報導的機會不但較少，且多只能在後期方能爭取到發言機會。

至於新聞內容方面，過去研究發現，人為災難事件中的報導常以檢討政府、民間、或媒體之任務為主，而在自然災難部分則多集中於與「事件破壞力」相關之資訊有關。如國內另一項碩士論文就發現，影響颱風時期的災難新聞報導的關鍵內容並非「颱風」本身，而是颱風災難所引起的衝擊，如死傷人數、財物損失等。另一研究則曾追蹤災難期間的媒體與政府發言室間對話，發現其內容多集中在下列項目：「誰在負責（respond to）災難處理」、「目前採取了哪些行動」、「災難原因為何」、

「【可否】巡禮災區」等。事實上，在災難事件初期，的確只要與「事件」有關之變化就是新聞，尤其是災情（通常是愈悲劇愈有新聞性），而災民的受難畫面也就不難想像為何一再成爲新聞媒體青睞的原因了（雖然這些災情可能只是災區現場較爲顯著的部分而非全貌）。深度報導此時難以顯現，要到稍晚（災情已趨穩定時）才會「挖掘」出來，而此時人情故事也才會較爲普遍。「畫面（images）」是新聞媒體大量倚賴的災難報導工具：房屋倒塌現場、死傷者的慘狀、家屬的悲情無助、馬路移位、山河變色等，只要內容具有戲劇性者皆屬新聞素材，因爲閱聽眾此刻要的就是這些能打動人心，讓人感到震驚的鏡頭：「災難【新聞】報導像是戲劇般地扣人心弦，【不但】讓人特別感受到人類行爲（human actions）的重要，也促成【我們】對情緒的確認」。

總之，在災難期間的新聞框架常趨統一，幅合（convergence）程度加深（但亦有研究發現美、日電視網的新聞角度各有不同，或者電視與報紙之報導重點不同），媒體間既合作又競爭的情勢增高，而新聞價值也易集中在某些與災難直接相關之情事；損傷情況愈嚴重（most extreme cases），新聞性愈高。而如以電視與報紙相較，顯然電子媒體的社區災情告示功能更爲明顯。

在新聞媒體內部，災難事件常迫使守門常規（routines）加以修正或改變涉及層次（如路線合併或縮減、版面重組等），媒體組織內部的互動增強，新聞工作者的社會化程度亦會加深。如上頁所述，災難消息成爲唯一新聞，與此無關之事項均易遭捨棄或刪減，正常節目（或報紙版面）完全停止，災情報導成爲唯一內容。平常表現較佳的記者在此時被賦予更多自主與機動性，可以獨立作業無須上報，以便獲得更多第一手素材。這些記者平日可能對災區一無所知，或甚至對災難報導過程無所熟悉，彼此因而眾相聚集（pack journalism），容易造成侵入災民生活的情事，也常發生與官員間的齟齬。有些國家的行政部門因而在重大事件發生時對媒體採訪加以「管理（限制）」，此點尤以美國軍方在「科威特沙暴戰爭（the Gulf War）」期間所實施的類似行動最爲引人注目。許多媒體有鑒於此，常在災難時期（包括社會發生動亂時）實施較平常更爲嚴格的「自我檢查（report checking）」，或將某些消息扣發，以免引起民眾恐慌。

有時候，民眾對事件所提供的直接觀察此時也成爲新聞報導題材，媒體甚至還會呼籲災民加入報導行列，以補記者人手之不足（媒介之守門行爲因而可改稱爲「開門」形式或open gate）。但是新聞查證的過濾工作也因此受限，甚至經常造成謠言出現。這種情形以廣播電台最易發生，原因則尙未經長期研究。但是在災難初期由於資

訊混淆，出處不明，而廣播成爲唯一資訊管道，因而時有「個人化（personalized）」現象出現，與聽眾間的雙向溝通均立即且迅速。如在日本，災難初成，上千通個人訊息不斷輸入廣播電台，彼此交換對如何採取避難安全措施、災難發生位置、最新災情狀況的看法，甚至親友之間透過廣播相互問候，亦所在多有，使得廣播電台成爲名符其實地「廣（爲散）播」災難消息的工具。

由這些研究結果觀之，新聞媒體遇到災難事件時常缺少既成應變計畫，而具有災難處理經驗的媒體組織無論在管理部門、新聞部門、節目部門、或是行政體系的緊急運作上，都較爲妥善。另一方面，由於截稿時間急迫，媒體迅速集合人力、物力的組織動員力也極爲驚人，往往在短時間內就可將適當人選就定位，立即傳回首波訊息。這些訊息的流動似有明顯方向，即以「花費最少的工具，輸送最吸引人的災情報導」，或可稱之爲災難報導的基本經濟考量因素。

此外，媒體組織的相互掩護功能也常在災難事件中顯露無遺，如擔負臨時轉往採訪災區任務的新聞工作者，往往需由同一媒體組織抽掉人手代其主跑原責任區，結果卻是雙方都能（需）勝任，完成報導任務。這種現象未來值得進一步探討，以便瞭解新聞工作者的「專業知識（能力）」如何在此種緊迫情境中「轉換」而仍能應付裕如。

總的來說，研究亦發現媒體可信度（media credibility）或訊息可信度（message believability）在災難時期較高。隨著時間推移，此種高可信度的現象逐漸消退，原因可能因爲災難期間大眾媒體是唯一資訊來源，容易受到一般大眾「推心置腹」的認同。一旦災難消失，民衆的緊張程度也爲之解除，不易再對媒體維持特殊情感。但一般而言，在災難時期，新聞總量愈多，出現的頻數愈高，愈易讓民衆之資訊需求感到滿足，因而較能舒緩因逢災難所感受的壓力（tension）。這些資訊多與災難事件直接相關，廣度與深度則明顯不足，如在輻射外洩或颱風事件中，新聞媒體之報導多集中於事件發生前後之細節描述，但對輻射科學知識之解釋就有所不足。

六、公眾（publics）

此地所稱的「公眾」，實際上包含了不同層面的成員，如直接受到災情波及的社區民衆、與這些民衆有依存關係的家屬、社區主管官署、慈善機構成員、或甚至投入救災工作的社運成員。對於新聞媒體而言，如何在短時間內接觸這些過去並不熟悉的不同對象，探詢事件真相以及可能發展的新聞題材，並非易事。而實際上，如前頁所

述，新聞工作者面臨這種局面時，通常一開始會以官方消息來源所傳送的資訊為主，隨著事件發展才逐步將其資訊蒐集面擴及其他相關人員。

一般來說，過去常認為民眾在災難期間易陷於極度恐慌的心理狀態，但有些調查則發現情況並非如此，如搶劫（looting）就很少在災難期間發生。研究者稱此誇大災民心理感受的現象為媒介造成的「災難神話（myths of disasters）」，起因來自新聞媒體長時期不間斷報導災情，反而易使民眾對災難感到不安。換言之，新聞報導可說是某些有關災難神話的主要供輸來源。

另一方面，研究也證實民眾在災難期間所尋求的資訊並不限於大眾媒介（原因在於媒介實際上無法觸及所有災區），人際管道或是小眾媒體也常是民眾主要資訊提供管道。然而閱聽眾在災難期間的確會更注意媒介的災情報導，藉以作為是否需要立即採取緊急行動的參考；但是這種由大眾媒介擷取所需資訊的行為多發生在災難初期。隨著事件發展，資訊流通逐漸轉往人際管道（如鄰居、親友等），相互探詢災情或洽商是否採取進一步避難行動。總之，民眾在重大災難時期的確經常產生「資訊飢渴」現象，較日常更為主動地搜尋有關社會變動的消息。

七、衝擊與影響（impacts）

最後，有關災難事件的「影響（impact）」部分，指災難之後的災民心理重建或壓力減緩措施。早自三〇年代心理治療學者即曾對災難對民眾心理的衝擊（如身份、自我、對真實世界的看法）加以探索，亦曾就人格心理的復健加以描繪。早期災難研究亦早已認定社會危機容易造成集體壓力（collective stress situations），但這些疾病常具「相對作用」，即僅有某些人構成不適現象，其他人則未必有相同感受。同時，災難也會對某些社會組織產生不安，威脅到其成員的利益與目標。

但是許多研究發現。災難所引起的心理與精神健康問題並非導自災難，而係受到行政部門處理緩慢所致。這種情況尤其容易發生在災區，乃因災民親眼目睹整建步調牛步，無法提供未來生活之立即性保障，因而衍生不滿與不安，自然易生心理疾病。當然，新聞媒體之報導集中於災情描述，而吝於對災難復健行動缺乏全面性報導，亦是造成災後衝擊的主因之一。

八、結論

有關災難新聞報導難以研究，原因甚多：其一，災情變化甚快，研究者所知覺之

現象往往在瞬間即已改變，以致事件真相無法透過事後調查（或資料蒐集）重新拼裝。其二，新聞媒體應付重大災情一夕數變，不易抽身回答研究者之討論問題。然而此類研究仍有深遠意義，因其可協助研究者瞭解理論意義，甚至提供實務工作者檢討未來之用。質言之，災難時期的新聞報導之重要性，在於可協助建構有關災情的社區「文化意識」，成為閱聽眾感同身受地同理心來源，轉而形成民眾之「共同記憶」。這些報導亦有類似「淨化【全國民眾】心情（catharsis）」的作用，協助眾人從悲情中淘空，也從悲情中重新學習諒解與同情。這種過程，正如西方戲劇中的悲劇所帶給觀眾的昇華作用，具有正面意義。

本文初步整理過去研究文獻（以國外文獻為主），試圖提供可繼續研討之基本問題。但因準備時間緊迫，未及提出個人觀點，相關資料間也或有相互矛盾之結論，當容未來續予補充更正。以下提出幾個與本次「集集大地震」之相關討論問題：

- 甲、就本次大地震之新聞報導者而言，在「廣度」、「深度」、與「滿足社會資訊需求」三個面向上各有何種優點與困境？
- 乙、在地震發生前後期間，新聞媒體作為「社會資訊管道」之一環，扮演了何種角色？其他管道有何？與媒體間之關連為何？
- 丙、新聞媒體面臨類似重大災難事件，曾經進行何種內部調整，以協助報導工作之完成？災難發生之初，媒體內部決策部門如何精準估量最需報導人力之災區？此次地震之經驗有何可做未來臨時動員之借鏡？媒體指揮者與現場採訪者之間是否有任何新聞認知之差距？
- 丁、面對下一次可能發生的重大災難事件，「我們（包括媒體與研究者）」各學到了什麼經驗？如台灣再次發生重大災情，新聞媒體是否有較為具體之動員計畫？
- 戊、政府機構或民間團體的危機溝通工作各有何優缺點？任何實例？
- 己、國外媒體對此事件重視的程度為何？與國內媒體關切之角度有何異同？
- 庚、就「新聞美學」而言，此次新聞報導內容（文字與圖像）有何種特殊角度？