

警察回應媒體的溝通能力訓練教材開發

汪子錫

中央警察大學通識教育中心副教授

摘要：警察長期以來沒有認真面對過媒介素養教育，或者媒體公共關係的能力培養。傳統思維係以「吃飯喝酒餵新聞」就是「搞好記者關係」，也就是完成警察公共關係的記者連繫工作，根本是謬誤的。當警察在新聞回應表現不佳時，就很難達到與民眾溝通的目的，也會喪失民眾對警察的信賴。警察機關應該察覺，過去的想法與作法已經無法應付外在環境的變化了。警察的學校教育應該正視這個課題，並且培養與啟發警察的相關能力，亦即本文所稱的「回應媒體的溝通能力」。

關鍵詞：警察、回應媒體、媒介素養、教材開發

綱目：

壹、前言

貳、理論探討

參、警察回應媒體溝通能力訓練教材

肆、教材應用與教學實施

伍、教學目標及預期成效

陸、結論與建議

壹、前言

當社會急速變遷的時候，教育必須在過去和現在的基礎之上，前瞻地掌握未來的脈動。資訊社會（information society）的來臨，正是這樣一個急速變遷的時代。在急速變遷中，無可避免地出現許多衝突；包括過去與未來的衝突、基本素養與職場專業的衝突、正規學校課程與非正式學習活動的衝突，以及資訊科技學術化與資訊科技生活化的衝突。在警察通識教育的項目中，警察如何「回應」媒體，警察如何培養藉由媒體與民眾溝通，成為重要的教育項目；而相關的教材開發，更是教師責無旁貸的急務。

2010年5月台中市接續發生兩件「全國性指標型」治安新聞事件，造成警察形象的「大災難」。先是5月12日清晨，一名婦人被人酒後駕車撞死在現場，死者還倒臥馬路但已經被趕到的親人用布覆蓋時，卻發生二度被人駕車挑釁「輾屍」；媒體報導在場警察「呆若木雞」，沒有即時強制逮捕與制止，引發全民譁然；輿論一面倒批判警方處置不當¹。這個事件還沒落幕，5月底又發生角頭老

¹ 台中市男子彭偉明12日清晨開車行經台中市區，撞死騎腳踏車婦人黃惠卿，彭向友人張惟助求助；張到場竟對處理的員警咆哮，辱罵三字經，還開車壓輾死者散落現場右腳屍塊，行徑囂張。張惟助隨後帶著十多名男子到現場，對現場蒐證警員罵三字經，敲打警員手中記事本，還與維持秩序警員拉扯、推擠，並開車闖車禍封鎖現場，來回疾馳輾壓死者左腳屍塊兩次，還擦

大翁某被槍殺身亡，警方隱匿高階警官在命案現場「泡茶」的案外案；等到議員在議會一再追問市長及警察局長，加上媒體排山倒海而來的質疑與追蹤；警方才承認確有疏失，並且展開對一干人等的懲處。

台中市的兩件突發事件，歷經警察分局長、警察副局長、局長、警政署副署長輪番到電視台政論節目辯解自清，卻是愈辯愈不清，無法把事情說清楚。警方的發言不但欠缺邏輯，而且被名嘴用 call out 「逼問」到不知所措，幾近「語無倫次」；兩個案件徹底曝露出警方無力回應民意、無力回應責任、也無力回應媒體的窘況。民眾透過新聞報導，更加不信賴警察；警察形象陷入一場「大災難」；最後只能讓警察局長下台以平眾怒，「勉強」讓危機傳播落幕。

在突發事件中，警方的媒體回應能力欠佳，應該檢討。但是官階比警察高出許多的內閣成員，他們在媒體面前的回應表現，一樣欠妥；「發言不當」的情況，比比皆是。

2009年8月的莫拉克颱風釀災後，南部災民在嗷嗷請命搶救時，官員竟然陪伴岳父在台北五星級飯店吃「地瓜粥」；行政院秘書長回應外界質疑時，以一段「那天是八八節，拜託…」成爲「經典名言」，這段話隨後還成爲手機「來電答鈴」，全台風靡一時。國道三號走山事件發生初期，展開搶救生命期間，家屬正在祈禱重見被掩埋的親人時，官員竟然脫口而出「屍袋已備妥」；舉國譁然。

在2010年6月到8月，長達2個月期間，桃園國際機場一連串管理不當的弊案，包括在機場中控中心上班飲酒、督導性侵女職員、上級隱匿性侵案、竄改值班表、候機室變成攤販進駐的「夜市」等等。當立法委員就弊端一樁一樁揭發時，主管的交通部政務次長竟然不思檢討，反而批評立法委員不願「一次性」揭弊是「另有企圖」；官員這樣的回應引發眾怒，抨擊隨之而來。發言不當的官員被「逼」得無地自容，只好出面向揭弊的立委「獻花」，在媒體面前表達「感謝揭弊」之意，試圖平息民憤。

新聞媒體對交通部官員前倨後恭的表現，有一段嚴厲的批判：「交通部不檢討自己，反而批評立委監督方式，如果桃園機場沒有一日一弊，別人哪有機會爆料？交通部是典型官僚主義心態，充斥護航文化，簡直傲慢到了極點。政務次長是典型官僚本位主義，竟然要國會議員一次說清楚，而不督促相關單位一次查清楚」²；簡直匪夷所思。

在理想中，政府官員都是一時之選的人才，爲什麼連「講話」、「回應」看似簡單的事，都一再荒腔走板，與民意脫節？公務員的反應能力、應變能力和執行能力似乎都成了問題。警察同仁在這個問題上，面臨的是更爲嚴峻的情況與挑戰。

由於警察工作屬性的原因，與警察有關的衝突事件，不但頻率高，衝突樣態更是五花八門；警察的反應能力、應變能力和執行能力，天天都被媒體「檢驗」。

撞警車，再駕車逃逸。參考張弘昌，〈朋友撞死人 他到現場咆哮輾屍〉，聯合報第 A13 版，2010 年 5 月 13 日。

² 李文儀、施曉光，〈性騷擾案，立委痛批交部、航站官官相護〉，自由時報第 A01 版，2010 年 7 月 11 日。

把回應能力聚焦在通識教育上，警察需要培養「回應力」，才能搞清楚在媒體上應該說什麼，不應該說什麼。「資訊社會」、「網路監督」、「數位匯流」的時代來臨，傳統警察「發言人制度」早已不合時宜；分秒必爭的採訪記者，不會放過發生狀況時的「責任回應人」。這個情況很多時候讓被選定的「警察發言人」，根本無法勝任。從新聞報導實例來看，「警察發言人」的工作，正在散佈開來；每一個警察都有機會被媒體採訪成爲「發言人」。這樣的態勢愈來愈顯著，相關的實例也很多；教師將這些電視新聞文本錄製儲存，便成爲「培養警察回應能力」教材開發的第一步工作。

本研究認爲，警察一直沒認真面對過媒介素養教育，或者媒體公共關係的能力培養。傳統思維的以「吃飯喝酒餵新聞」就是「搞好記者關係」，也就是完成警察公共關係的記者連繫工作，根本是謬誤的。當警察在新聞回應表現不佳時，就很難達到與民眾溝通的目的，也會喪失民眾對警察的信賴。警察機關應該察覺，過去的想法與作法已經無法應付外在環境的變化了。警察的學校教育應該正視這個課題，並且培養與啓發警察的相關能力，這就是本文所稱的「回應」能力。

貳、理論探討

一、變遷帶來的挑戰需要靠教育解決

(一) 各國媒體教育

在10年前正待進入21世紀的前夕，先進國家莫不致力於教育改革，以求應變，媒體教育也被列爲重點項目。當時，美國曾經推出「邁向21世紀美國教育的行動策略」，來增進全國人民基本素質；澳洲則以「關鍵能力取向的教育」來培養公民全方位的基本能力³；日本宣示要培養「具生存實力的下一代」；歐盟促成會員國透過資訊社會中的學習，建構一個邁向知識的歐洲以及新加坡要建立「思考型學校，學習型國家」⁴。

關於媒體教育(media education)部份，早在1982年，聯合國教科文組織(UNESCO)在由19個國家代表共同舉行有關媒體素養的國際專題研討會中便提到：「我們居住在一個媒體無所不在的世界，愈來愈多的人花費大量時間看電視、報紙、雜誌、聽收音機，在某些國家，兒童已經花費在電視上的時間已經比上學時間多」。聯合國教科文組織並呼籲，政府行政及教育體系應肩負起促進公民對傳播現象有批判性瞭解的責任，因而共同宣示以下四點聲明⁵：

1.應支持全程的媒體教育課程：包含學前到大學、成人教育，發展知識、技能及態度，培養批判的知覺，更多電子及印刷媒體使用的能力，方案應包含對媒介分析、使用、創作、表達及實際操作的能力。

2.發展教師的訓練課程以增加其專業知能與教學方法。

³ 李瑟，〈新教育的啓航〉，《天下雜誌》特刊，1996。pp.98-106.

⁴ 引自石國棟，《問題導向教學法(PBL)對國小五年級學童的動作技能與批判思考之研究》，(台中：國立體育學院體育研究所碩士論文，2006) p.1.

⁵ 教育部，《媒體素養教育政策白皮書》，(台北：教育部，2002) p.7.

3.促進對媒體識讀教育有益之研究及活動，如心理學、社會學、傳播學等方法。

4.由聯合國教科文組織化為行動開始著手進行，鼓勵國際間媒體識讀教育的合作事宜。

把媒體教育納入正規教育體系中的基本理念，是把大眾傳播媒介視為「看不見的學校」(invisible school) 或「同步學校」(parallel school)。而這所無形學校的課程，有時比傳統學校的課程更具有吸引力和影響力。因此，將「媒體教育」納入正規學校課程與終身教育有其必要。

(二) 公民素養教育

在工業社會向資訊社會 (information society) 變遷的腳步愈來愈快時，20世紀 90 年代初期，不少學者提出，對於現代公民而言，傳統公民素養 (civil literacy) 只強調閱讀及識字能力，顯然已經有所匱乏。最明顯的是，資訊科技使得傳達訊息的形式朝向多元媒介發展，傳播行為已不僅僅是文字書寫與閱讀而已；因此，提出呼籲要重新定義「識字者」(literate person)。學者認為傳統公民素養的概念應該予以擴大，把媒介素養、資訊素養和電腦素養一併納入⁶。換句話說，這些論點認為，在資訊社會來臨的時候，一個人若是不具備電腦使用的能力、不具備在電腦上處理資訊的能力、不理解媒介原理的人，可以說是幾近於「文盲」的人。

這樣的觀點，在世界各先進國家都得到實現。人們可以看到英國、美國、加拿大、澳洲等先進國家，早早就著手推動國民基礎教育中的素養教育。而隨著網路普遍化以及相關科技傳播工具的日新月異，傳播、資訊、通信相互融合的科技改進之路，讓傳統的媒介形式、產製過程、傳播通路都展現了新的面貌。現代人在進行傳播與溝通時，無論在工具運用或傳播情境上，都出現了翻天覆地的變化。此時再思考媒介素養 (media literacy)，就愈顯其重要⁷。

(三) 我國媒體教育政策

我國政府推動「媒介素養」教育，始於教育部 2002 年提出的《媒體素養教育政策白皮書》。在這份宣示政策的白皮書中，揭櫫了「從國小、國中、高中、高職、專科、大學校院與成人教育等不同層面切入；在基礎教育上融合統整入九年一貫領域與議題，鼓勵學校開設媒體素養相關選修課與通識課程」。「媒體素養教育政策白皮書」中也提出，媒體教育已經成為培養未來國家主人翁，以及優質公民的必要教育之一。

參考教育部《媒體素養教育政策白皮書》，在其內容中提到，公民具有6項基本的傳播權利；即「知的權利」、「傳布消息的權利」、「討論時政的權利」、「保護個人隱私的權利」、「個人積極地接近與使用媒體的社會權利」以及「接受媒體素養教育的權利」。

⁶ D. P. Ely, "The two worlds of today's learners," In Morsey, E. (Ed.) *Media Education*. (Paris: UNESCO.1984) pp. 97-110.

⁷ "literacy"在國內被譯為「素養」或者「識讀」；國內學術出版中「媒介素養」有時也被譯為「媒介識讀」或者「傳播素養」。

白皮書認為：「由於公民的傳播權乃是基本人權的一部份，而且大眾傳播媒體對當今的民主社會影響極深，身為現代公民就必須瞭解媒體、並且接近使用媒體(access to media)，才能彰顯媒體服務社會公共事務的角色」。

白皮書進一步指稱：「進入數位資訊時代的當務之急，就是培養每個公民成為耳聰目明的收訊者。能對媒體深入瞭解，不再消極地接收媒體資訊，更可積極地『解毒』與『解讀』媒體；『接近使用』媒體。藉由媒體素養教育的『新素養』培育過程，成為主動的媒體公民，意即有能力加入資訊生產、善用媒體並進行公共監督」⁸。

對於一般人而言，媒介素養是現代公民應備的基礎能力，它被寄望能夠啟發個人對抗商業傳播集團的「文明污染」與「符號暴力」；也被期望能夠提供保障自我人權的教育；它同時也是協助個人理解媒介，進而善用媒介，讓人類繼續文明發展與文化積累的必要路徑。但對警察而言，它又別具意義。

二、警察角色與警察的媒介素養教育

(一) 警察的角色與形象

Siegel和Senna認為警察工作包含了四種角色，分別是打擊犯罪者(The Crime Fighter)、社會工作者(The social agent)、執法者(The law Enforcer)，以及社會秩序的監控者(The watch man)⁹。警政學者Pike則認為，提高警察正面形象，有賴於建立警察專業倫理；而警察專業倫理的核心意涵，就是忠誠與廉正(loyalty and integrity)。只有秉持忠誠與廉正，才能減少警察徇私；也才能提醒警察更廣泛地考慮到大多數人的利益，也就是公共利益¹⁰。當這個公共利益被警察踐履時候，自然能夠符合民眾的期待，並且贏得民眾的掌聲。

(二) 警察的媒介素養教育

警察是代表正義的一方執法，警察形象是透過媒體報導產生的結果，這已經是普遍接受的知識了。但比較可惜的是，警察在作為主角或者配角的新聞文本中並沒有累積出整體的「警察正義形象」；造成這個局面的原因很多，但對個別警察而言，很多時候警察無法應付媒體採訪，或者對媒體抱著不切實際的想法，也都是事實。要改變、回應媒體產生的衝突或者挑戰，就是「警察的媒介素養」討論範疇了。

當警察遇到記者來採訪時，經常會有人以為「不理他，就沒事」；但實際上不是如此。民主社會的政治管理者會將「人民的小事當做政府的大事」，將民眾之事擺在重要的位置，才有可能獲得民眾的支持。尤其「服務型政府」為了達成公共治理的任務，必須有效的作到對民眾的「意見回應」和「責任回應」。此外，還可以分成三個層次，來說明警察回應媒體的必要性。這是本文將「警察的媒介素養」教育定位的第一步，即「警察不可能逃避的媒體回應」。

⁸ 教育部，《媒體素養教育政策白皮書》，(台北：教育部，2002) pp.3-7.

⁹ L.Siegel, & Joseph Senna. *Juvenile Delinquency: Theory, Practice and Law*, (N.Y.:West .1981)

¹⁰ M. S. Pike, *The Principles of Policing*. (London: The Macmillan Press. 1985) p.62.

1.意見回應

人民與政府之間的「偏好-回應」互動關係，是民主政治的正當性基礎。在民主社會中，不管是民選的首長或非民選的官僚，都有義務對人民的意見作出回應。回應民意，可以藉由正式管道或非正式管道，官僚體系必須對於民眾意見有所回應，已經成為「負責任的專業倫理」極為重要的一部份。

2.責任回應

政府的資源有限，而民眾的需求無窮，有時二者之間還存在著衝突；政府經常無法完全滿足民眾的需求。然而，公共管理者是運用公權力提供服務的專業人員，既然擁有權力，就應負起責任。這個責任應該建立在依法行政與維護公共利益之上的。而這個責任回應，也應該透過溝通，達成政府與民意之間的妥協或諒解。對於「服務型政府」而言，責任回應是必要的溝通方式。

3.回應的必要性

Nigro & Nigro認為，行政倫理是在執行政策的過程之中，反映在價值的選擇和行為的具體標準¹¹。Souryal則認為公共事務的專業人員，要履行兩項義務，一個是公眾服務(public service)的義務，另一個是專業主義(Professionalism)的義務；而公眾服務與專業主義息息相關，一體兩面。進一步解釋「專業主義」，他認為，專業主義致力使公共事務的專業人員，能夠樂於追求完美技能與知識，在民主方式下，呈現績效表現¹²。這個說法，適用於警察身上，因為警察正是公共事務專業人員之一。警政學者Kleinig即主張，專業主義不是制度規範或者紀律機制(disciplinary mechanisms)，而是應該包含一種可以對「善行」加以度量的準繩；也是對於提供服務或者從事活動的一種承諾(commitment)¹³。換一個角度來看，警察培養相關的能力，不但屬於一種自我認知的行為，也是對民眾的承諾得到某種實現。

參、警察回應媒體溝通能力訓練教材

一、數位教學媒材

數位教學媒材必須藉由電腦輔助才能實施，而關於電腦輔助教學(Computer Assisted Instruction, 簡稱CAI)的定義，從1940年代電腦問世以後，即不斷的被更新，但是大體而言，使用電腦、資訊、數位整合的教學方式，很大部份已經跨越了傳統媒介的嚴格區分方式，形成一種「匯流」的狀態。在本研究所開發的數位教材中，採用的影音來源是電視新聞，錄影儲存的應用是在桌上電腦上完成，在經過整理剪輯後，被存放在隨身碟中，然後在適當的課程中加以使用。而這些影音符號，都是數位化(digitalization)的訊號，因此稱之為「數位教學媒材」。

¹¹F. A.Nigro, & L. G. Nigro, *Modern Public Administration*. 7th ed.(New York:Harper & Row. 1989) p.49.

¹²S. S.Souryal, *Ethics in Criminal Justice in Search of the Truth*. Sec. Edition. (O.H.: Anderson Publishing Co. 1998)

¹³J. Kleinig, *The Ethics of Policing*. (New York: Cambridge University Press. 1996) p.45.

許多學者從不同角度去說明「電腦輔助教學」是什麼。例如，Sipple & Sipple 認為「CAI是一種將學生安置在已編寫好電腦互動模式課程中的教育觀念，電腦依照學習者先前的反應，選擇下一個適當的主題或單元，並允許學習者按照自己的學習能力調整進度」¹⁴。Steirner則認為，CAI具有以下特性：它能針對某一主題提供訊息；它能檢測出學習者是否已學會教師所教導的內容；能幫助教師了解哪些內容需再教一次；決定何時該進行進一步的教學；也能幫助教師決定學生下一步該學的是什麼¹⁵。

國內學者林永吉認為「電腦輔助教學是以電腦作為教學媒體，以協助教師教學，輔助學生學習教材，達到個別化、補救教學或精熟學習的編序教學活動」¹⁶。陳金祝則提出電腦輔助教學可以分別從「教」與「學」兩個角度加以定義。從「教」的角度而言，謂之為「電腦輔助教學」，若以「學」的角度而看，則稱為「電腦輔助學習」¹⁷。以現今的角度來看，綜合而言，電腦輔助教學是利用電腦系統來呈現教材，學習各項知識，以達成學習目標的一種學習方式。

二、學習經驗與教學媒材

學者Dale分析了不同的教學媒材，可能產生的學習經驗，並且製作一個「學習經驗金字塔」（cone of experience）來加以說明¹⁸。

透過教師講授的方式，學習者所獲得的是「口語符號」的經驗，如果增加了黑板的書寫，則是增加了「視覺符號」的經驗。以電視新聞影音方式表現的教材若是配合了「情境模擬」教學，就接近於「戲劇化的經驗」或者「經設計的經驗」；其具體呈現的程度，僅次於「直接目標經驗」。

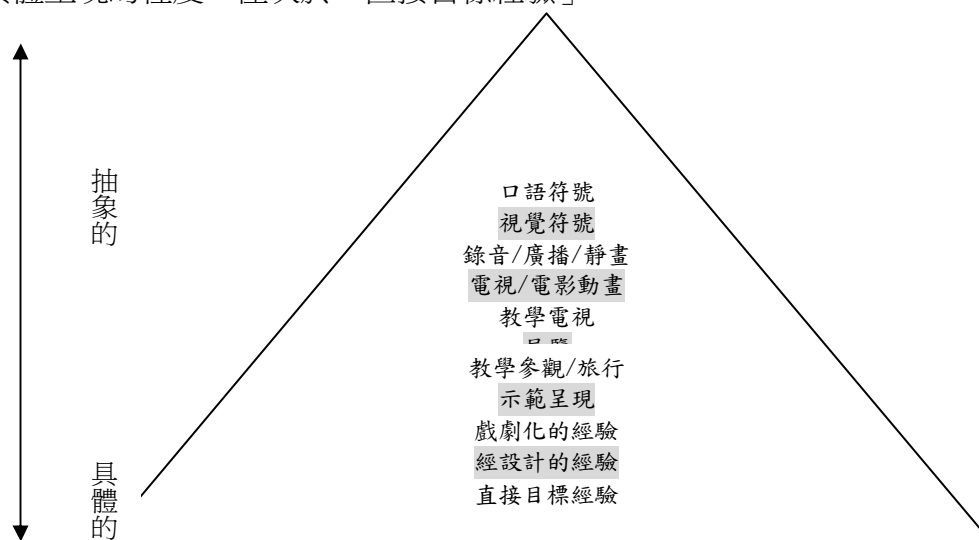


圖1 學習經驗金字塔

參考Dale (1969)，本研究改編

¹⁴C. J. Sipple. & R.J.Sipple, *Computer dictionary*. (Howard W. Sams & Co.Inc. 1980) .

¹⁵K.Steirner, *Computers in the Classroom. Childhood Education*, (1983).pp.293-296.

¹⁶林永吉，《師鐸電腦輔助教學編輯系統（CAITool）》，（台北：松崗，1990）。

¹⁷陳金祝，〈學生特質影響電腦輔助學習〉，《師友》第354期，1996，pp.32-35.

¹⁸E. Dale, *Audiovisual methods in teaching*, 3rd edition. (New York: The Dryden Press.1969) .

情境模擬是將學習內容更接近於「開創性經驗」的一種，它的教學理論源自於情境認知理論（situated cognition）。Brown、Collins與Duguid認為，「情境模擬是讓學習者在情境脈絡背景下所建構知識，確保其獲得的知識是有意義的，強調學習者要主動在情境中由觀察學習、找尋線索、利用資源，並提出解決方式，進而促進知識遷移（knowledge transfer）的一種教學方式」¹⁹。

就「模擬」而言，Alessi 與Trollip依知識類型將模擬分為兩類：一為事實模擬（about something simulations），又分為物理與反覆模擬；二為實作模擬（how to do something simulation），又分為程序與情境模擬。情境模擬主要是處理人或組織的行為和態度之不同情況，學習者須扮演其情境中的角色來完成學習任務²⁰。

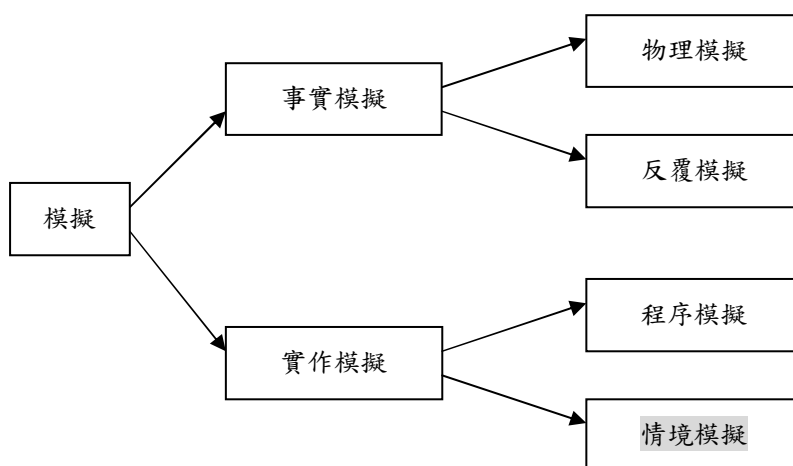


圖2 模擬的類型

資料來源：Alessi & Trollip (2001)

Schank提出目標導向式情境學習（goal-based scenarios learning，簡稱GBS），強調「做中學」（learning by doing）及學習情境的真實性，以個案教學（case study）融入電腦輔助教材中，將教學目標轉化成「任務」，學習者必須主動參與，扮演情境中的角色，並從模擬中獲取特定知識才能完成，所學到的知識是程序性為主，而非敘述性的知識²¹。

本研究之數位教材，提供的教學目標，在於一種「開創性的經驗」，學習者在觀摩教材實例以後，接著「扮演受訪者」的角色，從所觀看的教學媒材中，提出學習者有別於教學媒材中「受訪者」的表現。教學實施時要求學習者需要在面對媒體時，做出妥適的「語言回應」。主要在訓練其揣摩如何回應媒體要求，並且建構出警察發言人應具備的專業知識和展演程序（procedure）。

¹⁹J. S. Brown, A. Collins, & P. Duguid, "Situated Cognition and the Culture of Learning." *Educational Research* 18(1), 1989, pp.32-42.

²⁰S. M. Alessi, & S. R. Trollip, *Multimedia for Learning: Methods and Development* 3rd Ed. (Boston, MA: Allyn and Bacon, 2001).

²¹R. C. Schank, *Designing world-class e-Learning: How IBM, GE, Harvard Business School, and Columbia University are succeeding at e-Learning*. (New York: McGraw Hill, 2002)

教材的使用及教學的實施，會以「目標導向式情境學習」為主體，以類似個案（case）做情境設計的模擬教材。

三、教材開發應用程式

教材開發所使用的工具，是採用 Compro DTV 4 電腦應用程式。簡單的說，這是一套可以從電腦連接的電視節目接收器上，進行儲存影音的動作。而作者所採用的存錄程式基本規格如下，在必要時可針對需要另作調整：

影音格式：NTSC MPEG - II

視訊傳輸率：6400 kbps

音訊傳輸率：224 kbps

聲音取樣率：48 KHz

可錄時間：4059 分鐘

品質：電視影像解析度 720 × 480

四、教材開發結果

從與警察有關的電視新聞中，可以還原警察在接受記者採訪時的情境，教師以講解方式重述模擬的現場，讓學習者可以進入一個「人時事地物」具備的戲劇故事情境。並且觀摩新聞個案教學媒材中，當事人中的警察對於記者作出了什麼樣的「回應」，包括講話內容、表情、姿態，都是觀摩的標的。

進行「目標導向式情境學習」的數位教材，目前有以下這些數位短片，並且仍然在增加之中。其類別、樣態及新聞敘事內容可如下表所示。

表 1 與警察有關的電視新聞樣態與來源

類別	樣態	新聞敘事內容	頻道與啓始時間
1 刑案	1.1.刑案發生	八旬老婦菜場偷鹹菜年輕所長發言	CH054_0501_1707
	1.1.1 凶殺	民視新聞圍捕 51 槍吸膠男斃命	950917 民視
	1.1.2.縱火	台中街頭警持槍圍捕詐欺集團全都錄	CH055_0611_2111
	1.1.3 偷竊	便衣警抓假名牌包全都錄	CH052_1010_2128
		台中四警官阿楠被槍擊陳雅琳版	CH054_0602_1851
	1.2.記者會	中市警查獲槍支發言人說明記者會	CH054_1030_1234
	1.2.1 查獲槍支	警察發言人台南取締檳榔妹摸乳	CH050_0919_2111
	1.2.2.突發事件受訪	古鴻德受訪交通肇逃被查獲	CH055_0313_1855
	1.2.3 其它	國道走山員警洪仁彬說現場	CH053_0426_2214
	1.3 逮捕押送人犯	警押送為越女槍殺表哥男	CH054_1010_1727
	1.4 攻堅行動	警攻堅汽車旅館恐怖情人	CH055_0324_1258
2 交通	2.1 取締酒駕	藝人郭桂彬酒駕嗆警 余天之子余祥泉嗆警	
	2.2.取締飆車	抓飆車警車隨車時速 140 拍攝	CH052_0317_1256
	2.3 罰單	中和警濫查臨檢交通	CH053_1117_1839
	2.3.1 被質疑濫開罰單	烏龍交通罰單無舉證照片	CH051_0308_1815
	2.3.2 被質疑隱藏拍照	警察開單躲在消防局被打火兄弟吐槽	
	2.3.3.罰單寫錯日期		

	2.4 警察違規違法 2.4.1 警察闖紅燈 2.4.2 警未戴安全帽 2.4.3 警未繫安全帶 2.4.4 警違法銷單	台中警烏龍罰單民代控警擾民 高雄警察未繫安全帶被民眾 po 網 婦人騎警用機車闖紅燈 高雄市議員銷單判無罪警察有罪	CH053_0315_1409 CH057_0517_1801 CH051_1201_1144 CH055_0701_2056 CH051_0404_1520
3.執法	3.1 執法過當爭議	學生高鐵站嗆馬警察執法過當 警制獨臂殘障醉漢不符比例原則 警拚業績追太猛通緝犯撞死國中生 檳榔西施過肩摔後續女被訴妨害公務 8 歲童偷超商被警留置一夜議員批 警搬走紙紮人被告 內湖快速路攔車酒測被批太危險 高雄警車追 2 少女機車禍死亡 偷麵包婦人波斯菊影響東豐所又被批 新竹警手銬腳鐐超商女店員 航警被控機場內不能揮國旗警否認 花蓮自殺案警不准蓋白布 惡警張怡順打人事發監視器及接受版 惡警張怡順打人議會質詢版	CH053_03_13_ CH053_0727_2241 CH055_0209_0005 CH056_0720_1904 CH052_0425_1908 CH055_1228_1835 CH053_1030_0946 CH055_0228_1302 CH050_0209_1157 CH055_0526_0217 CH027_0706_1933 CH051_1106_2039 CH052_0605_2301 CH055_0606_0010
	3.2 群眾事件	屏東警察酒罪鬧事民眾包圍警局	CH051_1107_0032
	3.3 偵查不公開	警方移送網路騙徒不符偵查不公開 斷臂男繼續偷警局演給記者拍 警光雜誌違反偵查不公開判罰 40 萬 台中警察洩密給中天新聞隨訪逮人 警提供抓毒犯蒐證帶	CH052_0313_1318 CH053_0903_1834 CH051_0316_1210 CH050_0713_0202 CH052_0420_1755
	3.4 言語不當	報案色郎警說法不當 台中縣購月餅併排車警察發言不當 玉里分局長飆嗆小報記者 台中碾屍警余輝茂副局長李濤 callout	CH055_1012_1324 CH052_1002_0026 CH051_0911_2240 CH056_0518_0039
	3.5 忠勤勇敢	勇警制服加油站點火男 英勇所張北市武昌所撲車斷臂 女警辦案被撞 北市興隆所員警警局前救出翻車母女 莽漢持刀闖警所殺姐警勇壓制	CH053_1010_1845 CH053_0421_1204 CH052_1123_1251 CH053_0531_1834 CH053_0330_1834
	3.6 吃案	霧峰超商搶案警疑吃案	CH052_1008_1755
4.警紀	4.1 違法 4.1.1 警察遭收押 4.1.2 警察遭判刑 4.1.3 性侵害與性騷擾	大安分局偵查隊 3 人收押 中市警當組頭讓學生簽賭被起訴 花蓮惡警搞性侵自拍 酒醉男警官性騷擾女警 高市副所長打死兩線民女 嘉義惡警恐嚇女友分手就秀裸照	CH052_0403_1143 CH054_0623_1305 CH051_1120_1345 CH054_0604_1308 CH051_0611_2108 CH054_0519_1245
	4.2.不倫	中和二分局長被爆與女警	CH053_1120_0845
	4.3 出入不正當場所	警察喝酒叫傳播妹不付錢 台版無間道離職員警白手套賭場押槍	CH050_0313_1512 CH055_0403_1229
	4.4 警察行政爭議	台北市警局新聞稿挨批 北市機車停車格標示混亂 酒測拖太久民眾攜幼子怨警 贓車不拖吊員警扶警車駕回警局遭罵 李逸洋隨扈洪某警大 68 期空降升官 警莊志強自戕家屬控為績效所逼 警察四等特考 28 期弊端	CH051_0425_1916 CH055_1226_1959 CH051_1030_0941 CH053_0315_2229 0327_1907 CH053_0601_1240 CH052_0701_1821
	4.5 行為失當	高雄警車停路邊打瞌睡被民眾拍 警官為女友車禍在警局內嗆	CH057_1226_1829 CH050_0919_1315

		女警 po 文聊化妝被抓包 警執勤叨菸坐檳榔攤 高雄保五警察欺負菜鳥 婦幼隊被爆料女警上班學開車用警車 父車禍死竹南分局員警怨同行 基隆毛姓員警酒醉毆老父 醫院咆哮男控警方公佈蒐證帶自清 板橋分於被控警局內圍毆嫌疑人 台中警戴志宏涉賭場被調職媒體不放 偵查隊長縱子開車肇事傷人	CH051_1226_1249 CH052_1228_2342 CH050_0129_0501 CH055_0315_1831 CH050_0322_0418 CH053_1228_1825 CH055_0323_0217 CH055_0611_1905 CH054_0608_1757 CH053_1229_1530
	4.6 警察酒駕	新竹警酒駕撞死人被兩大過免職 保大員警林秋恆酒駕傷人	CH053_0513_2258 CH054_0609_1315
5.服務	5.1 助人 5.1.1 搶救生命 5.1.2 走失兒童或老人 5.1.3 金錢資助救急	警察救人摔溪底 台中婦燒碳警 7 小時救出 員警全線綠燈急救老婦人 高雄警察警局抱被棄嬰兒媽媽被訴 南投警收容翹家男童 台南女子汽車旅館自殺南北警察搶救 南投翹家少年警察警局內照顧 台中縣單親媽媽派出所丟包 4 歲小孩 台中縣女童警察警局監視器 警消勸救汽車旅館燒碳女 老婦賣場偷竊員警代付錢移送	CH054_1012_1314 CH051_0504_1808 CH055_0323_1236 CH055_0115_2014 CH050_0313_1308 CH056_0501_1236 CH050_0313_1510 CH054_0704_1818 CH054_0704_1816 CH051_0401_1427 CH052_0926_1335
	5.2 動物 5.2.1 搶救動物生命 5.2.2 抓蛇或除蜂窩 5.2.3 走失動物認領	警專抓野貓挨批 警察招領紅貴賓狗回家 警察尋獲麝香豬警車廣播找主人 警察登山救出賽鴿 雲林國道警消捕迷路麝香豬 警察至民宅抓龜殼花 員警擊斃鱷魚吸引女睛	CH050_0420_1732 CH054_0316_1244 CH052_1003_0017 CH054_0324_1251 CH052_0104_2036 CH052_1110_1321 CH054_1224_1846
6.人與事	6.1 警花	兩朵警花桂林派出所 警花十大美女挨批	CH051_0503_0830 CH052_1226_1606
	6.2 警察趣事	警察姓名趣味劉大賺林土地 所長茶葉蛋民視版 溪尾駐在所溫田青一人一所妻做志工 烏龍派出所台版警所在屏東	CH054_0712_1238 CH053_0920_2123 CH055_0125_1838 CH055_0726_0022
	6.3 警察自殺	自殺女警張奈詔訃文顯冤情 安康所員警自殺 員警舉槍自殺檢察官 po 文說理由 自殺女警出殯百餘警車送行	CH054_0621_1859 02_13_2009_18_22 CH054_0503_1215 CH052_0119_1811
	6.4 警察意外	北縣蔡姓警官機車撞標示不清亡 台中大學生機車撞傷執勤員警重傷 蕭伯壬槍殺警察張福興死後爭產 苗栗警林聖偉被槍傷副縣長醫院探	CH054_0424_1259 CH054_1226_1300 CH051_0528_1449 CH055_0125_1836
	6.5 警察殉職	蕭伯壬槍殺警察張福興後爭產	CH051_0528_1449
7.公關	7.1 公關 7.2 行銷	美女法院警花代言反毒 高雄警槍擊後回現場拍教材 警察公關行銷藝人西門町扮警垂降 創意行銷松山分局自拍反詐騙 世界警消運動會台灣得牌	CH053_1120_0848 CH054_1101_1231 CH053_0907_0040 CH057_0413_1828 0328_1808
8 新奇		貞子進警局 台北醉婦鬧警局全都錄 高雄醉男警局內罵女警被判	1CH057_1011_1222 CH053_1228_1824 CH055_0506_1301

	警斥退電話騙徒	CH055_0312_1321
	台中縣酒醉駕男女鬧警局撞破牆	CH054_0120_1329
	開鎖大王警察提供蒐證帶	CH052_1003_2327
	北市武昌所查獲制服趴一線三女警服	CH050_0502_1723
	前員警關說酒駕不成打人被錄	CH050_0929_2304
	高雄警察路邊與老師對擦撞互嗆	CH054_0609_1313
	大同分局節能晚不點燈看來象鬼屋	CH055_0104_2254
	耿繼文睡凶宅	0317_1841
	八德分局開心實地種菜	CH051_1008_1829
	醉男鬧警局把志工當媽媽桑喊酒拳	CH052_0116_1102
	基隆醉女找警察合影留念	CH052_0224_0827
	單身警察車禍亡撫恤給養子	CH053_0330_1837
	墾丁派出所警察在凱撒飯店搭伙	CH054_1005_1917
	北縣醉男騎機車報案被數案併罰	CH052_1023_1157
	台北警逮竊嫌剛好救了自殺嫌	CH050_0122_1758
	台中酒駕撞破民宅牆罵警察	CH052_0502_1011
	警察開心農場王卓鈞立院質詢	CH052_1008_1831

肆、教材應用與教學實施

一、情境式教學法(Situational Learning, SL)

Lave及Wenger提出情境式教學法，主張學習者藉由進入情境脈絡（context）以習得知識；強調學習應透過實際的參與，惟有在實務社群（community of practice）中方能有效學習，並認為知識是學習者與情境互動的產物且深受社會及文化的影響。邱貴發指出情境式教學法強調學習活動的真實性、重視情境中的觀察、示範、解說等學習方式及重視學習過程²²。Brown, Collins & Duguid提出「認知學徒制」（cognitive apprenticeship），又稱為「養成訓練」，強調真實情境的學習與實務知識的獲得；由專家引領學習，藉由示範、講解以及個體主動的觀察學習，在真實的社會脈絡下透過社會互動學習，建構知識學習過程²³。主要三點為：（一）、重視主動學習：學習不是被動的灌輸，而是訴諸於主動思考與探究，是一種個體「由做中學」的系統化、主動性的過程；（二）、強調反省學習：經由自我覺察、矯正、監控與反省，發展出新的知識、態度、行為和技能，以因應新的社會脈絡情境之需求；（三）、提倡團隊學習，強調合作與互動，學習不是獨自進行的，而是在團隊合作下學習的。

由於教師具備記者工作經驗、發言人工作經驗，因此在播映數位教材之後，再以語言及視覺符號導引學習者進入模擬情境時，是具備「可性度」的。

二、情境模擬機制

參考Quinn的作法，模擬機制可以歸納為三種模式，分別是線性式模擬、分支式模擬與規則式模擬。本教材開發及採取施教時，所採用的是「情境決策模

²²邱貴發，《情境學習理念與電腦輔助學習：學習社群理念探討》，（台北：師大書苑，1996）。

²³J. S. Brown, A. Collins, & S. Duguid, "Situated cognition and the culture of learning." *Educational Researcher*, 18(1), 1989, pp.32-42.

擬」，也就是說，透過教室內的教學電腦系統，播映一段與警察有關的電視新聞後，並將新聞情境介紹給學習者。學習者在同樣的情境事件中，必須採取有別於先前警察發言人的說法及回應方式。學習者必須作決策（decision），決定回應的態度與回應的內容。教師會針對學習者的決策，提出更新後的「新情境事件」，讓學習者就「新發展」中，繼續做下一步決策；直到學習者及教師都覺得「妥適」為止。其作法及程序類似下圖所示²⁴。

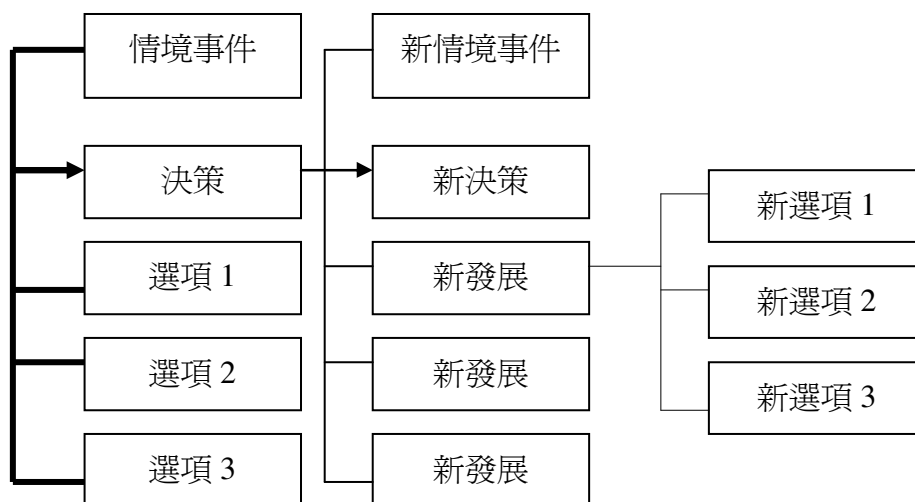


圖3 情境決策模擬示意圖

參考Quinn (2005)，本研究製圖

伍、教學目標及預期成效

在「回應媒體及溝通訓練」中，學習者首先可以學習到「什麼樣的事件」會成為新聞，也就是「新聞價值」的判斷，接著才是學習回應媒體的能力與「回應者」的角色扮演。

一、學習新聞價值的判斷

新聞價值的基礎是「衝突性」，因而出現產生警察「相對論」的新聞價值判斷法則；凡是愈衝突、愈相對的事件，就愈具有新聞價值。例如：

柔與剛：警察的刻板印象是陽剛形象，因此，如果警察表現出溫柔的一面，肯定具有新聞價值。像是勸阻自殺、勸阻翹家、指導中輟生讀書、關懷貧民等等。「穿著警服的警察，手上抱著嬰兒，手持奶瓶餵奶的畫面」，就是「柔與剛」對比的極致。

強與弱：強有力的警察搶救弱勢的受虐兒，或者警察搶救遭虐待的動物生命，都具備新聞價值。

動與靜：警察的演習或警力展示、戰技表演是「動態」的；警察的個人故事

²⁴這個圖示參考了Quinn的製圖，本研究延伸了其中的「新決策」部份。可參考C. Quinn, *Engaging learning: Designing e-Learning simulation games*. (San Francisco, CA: Pfeiffer, 2005)。

或趣聞許多都是「靜態」的。媒體對於警力展示的動態事件感到興趣，但是對於靜態的警察趣聞，也會作成大新聞。

執法與犯法：警察是執法者，不容知法犯法，因此警察違法，會成為大事件與大新聞。

二、學習回應媒體的能力

警察在違法違紀與爭議事件的新聞中，需要面對比較困難的「回應」。違法、違紀或只是爭議事件，其形成的原因可能是「非蓄意」或者「蓄意」，有時甚至只是媒體惡意的不實指控或誇大渲染。而事件嚴重程度，可能是「過失」，甚至是「無過失」的情況，而最嚴重的當然就是確定有「違法」的事實，因此其回應的態度與方式也就不一樣。可參考下圖所示。

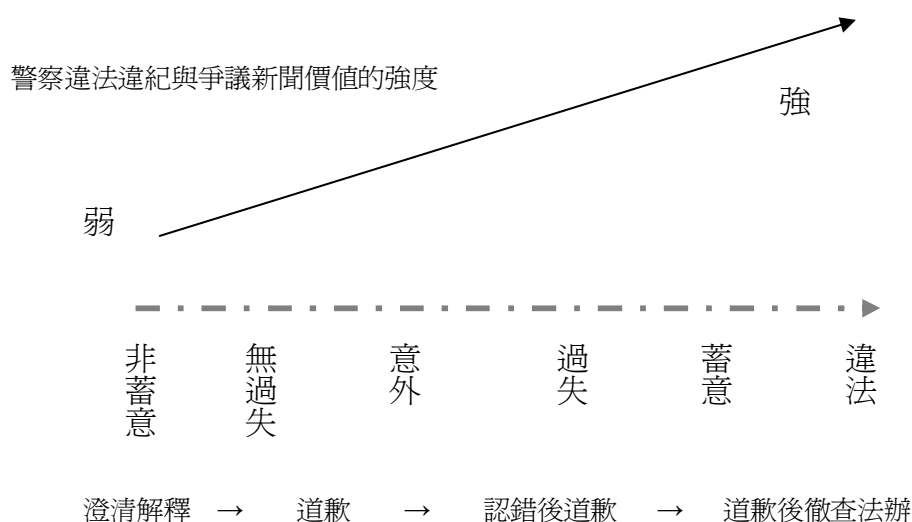


圖 4 警察違法違紀與爭議新聞價值的強度與回應態度

三、學習回應媒體的發言原則

警察發言回應的表現受到內在因素和外在因素影響，如果不能掌握外在「媒體惡意」的因素，至少要設法掌握內在的「自主因素」。新聞報導塑造閱聽大眾對於周圍世界的認知印象，並且影響社會輿論對於各式議題的態度偏向²⁵。台灣的電視新聞作業，有一個固定的既成格式，無論警察發言人面對鏡頭說了多少話，在一般情況下，只會出現大約 30 秒以內，而且，多數情況的開頭和結尾都是記者旁白；新聞組織的「守門行爲」在新聞中表露無遺。

SNG 作業的新聞或許會讓警察發言超長，但是無論面對那一種新聞作業方式，警察發言回應的設計都應該以 20 秒作為一個段落，最多三個段落。即使面對 SNG 也應該如此。若記者的問題超出發言人事先準備的範圍，發言人就應該給予婉拒。發言人要抱持「多言無益」的基本原則，以此原則準備發言內容。就

²⁵D. McQuail, *Mass Communication Theory : An Introduction*. 4th Edition. (London:Sage .2000)。

案情樣態簡潔說明不必交代細節，不但可以節約時間也減少「多說多錯」的漏洞。此外，接受採訪時多聽少說，也是很好的回應原則。

表2 警察發言回應媒體與溝通的四項基本原則

- 發言回應是具有戲劇性質的表演，包括使用非語文行動
- 發言回應是有目的性的行爲
- 發言回應要有堅定、清晰的口語
- 發言回應的預期效果首先是對警察有良好的感覺

本文則認為改進警察發言的態度、方向都有差異，但上述四點原則可供警察回應媒體與溝通時的參考。

除了上述歸納，本研究認為，回應的能力再強也無法改變已發生的事實，因此，儘量避免警察犯錯誤，警察就可以有更多心力來回應媒體，建構警察正面形象。

四、學習扮演回應的角色

警察作為新聞事件中的回應者，至少有以下三種角色：

1. 社會事件中的當事人是新聞主角，警察是配角。
2. 服務案件的當事人和警察都是主角
3. 警察違紀、違法與爭議新聞的主角是警察

無論是主角或者配角，當媒體記者向警察機關提出採訪要求時，基於公共利益的原則，幾乎都是「無法拒絕的邀約」。有些警察在正當理由下拒絕採訪，不但是放棄發言權；某種程度上，顯示出對於傳播媒介的誤解與不必要的「敵視」。

表3 從三個層次看警察回應媒體的必要性

第一層次	憲法精神層次	知的權利 新聞自由 媒介接近與使用權
第二層次	政府職能層次	政府資訊公開 意見回應
第三層次	警察職能層次	警政宣導 犯罪預防 社區警政 警察公共關係 警民關係

從前述三個層次來看「回應的必要性」，最高的是憲法精神層次，在憲法精神下，人民有知的權利，媒體享有新聞自由，每個公民也都有接近與使用媒介（use and access）的權利。

第二個層次是履行政府職能的層次，在這個部份，政府資訊公開已經是法律規範事項，公務員依法行政，必須遵從法律，充份揭露與政府的相關資訊。

第三個層次是從警察職能來看，警察的正式任務中包括有警政宣導、犯罪預

防和社區警政；還要經營警察公共關係、警民關係。這些都需要透過回應媒體，來建立合作的可能性。

警察回應媒體有其必要性，但更重要的是回應的態度、回應的能力，警察普遍需要培養這個領域的專長。因為這是一個以溝通代替對抗的年代，對抗不但無法解決問題，反而會擴大問題，或許衍生更多的後遺症與新的衝突。

陸、結論與建議

一、檢討警察發言人制度

政府機關設有發言人制度，警察也有發言人制度。以前的回應是發言人的事，但現在不是了。基於媒體的要求與實際狀況的需要，警察業務的相關者往往都被要求向媒體回應；而負責領導、督導業務的首長也被要求要出面回應。例如翁奇楠案，警政署副署長也被要求上談話節目，接受政論「名嘴」的輪番質問。

警察要有能力對大眾媒體進行回應，此外還有首長信箱需要回應、網路問政需要回應。警察機關需要訓練一批有判斷力、表達能力、執行力的回應者，做好民意回應及責任回應；現行的警察發言人制度有全面檢討的必要。

二、教學硬體設備的建置

警察機關致力於添購通信設備、電子通訊工具；警察個人傳播溝通工具也相當普及，例如行動電話、網路等都被普遍使用。但是如果沒有回應的人才，就沒有回應的能力；還是無法回應民意的需求，也無法回應突發事件的危機傳播，換句話說「回應的軟實力」比「硬實力」還重要。但是相對來看，由於警察大學的相關「教學硬體設備」付之闕如，又應該要從硬體設備的建置著手。

國內現在主要的警察教育機構是警察大學和警察專科學校，這兩校關於媒體教育的相關硬體設備是不一樣的。警大應該設有校園攝影棚而沒有，警專設有攝影棚，但早已被棄用。如果警察教育重視媒體教育，就應該設有相關的教學設備，包括攝影棚、錄音間等。

三、回應能力應列為警察專業能力加以培養

「服務型政府」下的警察自然是「服務型的警察」，一個不具備回應能力者，無法提供對「服務型政府」的貢獻，可能還成為政府負面評價的來源。警察學習回應的能力，不只是警察形象而已，也會被推論為政府的形象。

執法不只是干預、取締、服務而已，還要能夠回應；民意回應、責任回應和媒體回應。網路媒體、新興的「公民媒體」、大眾傳播媒體都在虎視眈眈看警察如何回應社會。

回應媒體與溝通的能力應該列為警察專業能力之一。