
搞關係、玩面子：記者面對消息來源的衝突化解策略

黃彥翔

摘要

過去研究記者與消息來源之衝突的研究系統性不足，也沒有處理華人文化中「人際關係」的特殊性。本文用華人關係主義的衝突化解模式來分析記者與消息來源的關係。分析深度訪談得到的資料發現，雙方互動時，記者會先進行「關係判斷」，將人際關係區分為「縱向內團體」、「橫向內團體」與「橫向外團體」。在「縱向內團體」中，記者為了保持和諧，會顧對方的面子，或是「陽奉陰違」完成新聞工作。若要修補關係，則是透過「迂迴溝通」的方式。在「橫向內團體」中，雙方互給面子維持關係，但也可能明爭暗鬥、直接溝通。至於「在橫向外團體」中，平常大家禮尚往來，但若達成目標，則可能出現對抗。第三人出面調解，則是常見的解決方式。

關鍵詞：記者、消息來源、關係主義、面子功夫、衝突化解

***Guanxi* and Facework: Reporters' Conflict Resolution Strategies with Sources**

HWANG Yen-shyang

Abstract

Reporters must adopt certain strategies to avoid conflicts in order to stay on the news beat. However, conflict resolution strategies have yet to be studied systematically, and those researchers did not emphasize “Guanxi.” The Chinese Conflict Resolution Model is used to analyze the interaction between reporters and sources in this thesis. By analyzing the data gathered through in-depth interviews, a reporter will judge his/her *guanxi* with sources and find an appropriate way to interact with those people both with and through *guanxi*. Human relations can be categorized into vertical in-group, horizontal in-group, and horizontal out-group. In the vertical in-group, the reporter tends to endure so as to maintain the source's “face”. If he/she wants to complete his personal goal, he/she will adopt the “obey publicly and defy privately” attitude toward the source. Indirect communication is needed if he/she wants to coordinate with the source. In the horizontal in-group, they mutually give face to one another to avoid conflict. Compromise doesn't guarantee peace all the time; they could fight overtly and struggle covertly to attain each other's goal, and communicate directly to solve the problem. In the horizontal out-group, the participants have apparent agreement. However, confrontation will happen if they have different goals. Severance between them will not end until a third-party mediator appears.

Keywords: Reporter, source, *guanxi*, face-work, conflict resolution

前言

新聞記者常被稱為第四階級或無冕王，顯示記者在民主社會中扮演著相當重要的角色。理論上，記者要能不畏時勢，擺脫人情包袱，但在新聞工作的實務上，「人脈」又有其重要性。本文要處理的問題是：在華人文化下，記者如何面對這種隨時可能出現衝突的弔詭互動？本文將新聞記者與消息來源的互動視為一種社會交換過程，藉由訪談十八位台灣的新聞工作者，聚焦於其自身的衝突經驗，企圖探索傳統新聞學所無力觸碰的領域。

本研究認為，近年來台灣本土社會心理學發展出來的華人關係理論，相當適於分析記者與消息來源的「關係」。從華人關係主義的角度來看，記者與消息來源是透過「人情法則」進行互動（黃光國，1988；喻靖媛，1994）；而關係主義的觀點則為記者與消息來源的衝突關係、以及衝突解決方式，提供了清晰的概念架構。

文獻回顧與研究問題

記者與消息來源互動關係的研究

記者與消息來源之間的微妙關係，一直是傳播研究中的主要議題，甚至涉及新聞倫理的相關討論。Gans (1979) 曾將記者和消息來源的關係形容成「拔河」：消息來源不斷嘗試操縱 (manage) 新聞，以呈現出最好的一面；同時，記者也不斷地操縱消息來源，以取得他們所需要的資訊。

記者與消息來源的互動關係模式

事實上，記者與消息來源的關係既複雜又多變。Gieber & Johnson (1961) 將記者與消息來源的關係歸納為三類：獨立或對立關係、合作關係和同化關係，喻靖媛、臧國仁 (1995) 則另外外加進「表面接觸關係」。其中「獨立」或「對立」關係，正是本研究的焦點所在。但僅只將關係分類並無法刻劃出互動的內涵，也因為這樣的分類模式過於僵固，導致該研究過度簡化了記者與特定消息來源之間關係的變化。

記者與消息來源的互動

由於採訪路線的設置，記者必須經常依賴採訪路線及正式組織的消息來源獲取新聞資訊(Tuchman, 1978)；而且在很多時候，政府總有一些特定的新聞控制手法，在形式上「餵」新聞給各媒體(Mancini, 1993)。因此記者必須另闢蹊徑，從自己的消息來源取得事情的全貌。因此，許多研究「路線記者」與「消息來源」的文獻，都把焦點放在政治線或犯罪線上(Chibnall, 1975；Gieber & Johnson, 1961；Grossman & Rourke, 1976；Miller, 1978；Rivers, 1970)，記者不僅要親身變成消息來源之組織的一部分，甚至要融入消息來源的工作和生活(Erickson, Baranek & Chan, 1989；Swain, 1978；Tunstall, 1971)。

消息來源也需要記者。Strentz指出，「大眾媒體授人以地位…那些僅只獲得媒體注意的人的地位會自然而然地『增值』」(Strentz, 1994：137)。Goodwin也談到跟記者打好關係的好處：「當你的老朋友牽涉到新聞裏面時，你會盡你所能讓他看起來還不錯」(Goodwin, 1987：110)。除了透過媒體累積個人形象之外，消息來源還會進一步「利用」媒體，特別是需要曝光的民意代表。例如Miller(1978)指出，美國的國會議員往往一方面需要記者提供消息，另一方面也需要透過記者對行政部門放話、並對外界傳達訊息。

Grossman & Rourke(1976)將記者與消息來源的關係視為一種社會交換，雙方各自擁有籌碼，並進行互動。各自握有籌碼，只是讓互動有開始的可能；至於要如何互動，還有一套更細緻的機制。Wolfsfeld(1984)認為，新聞記者與消息來源雙方均擁有某種「社會權力」，雙方所擁有的權力可以由兩個面向來加以理解：「優勢」(strength)和「劣勢」(vulnerability)。「優勢」指的是雙方各自擁有對方所依賴的資源，包括社會／政治地位、組織與資源、新聞價值等指標；「劣勢」則是維繫自己獨有管道(access)並排除其他競爭者的能力。由此可見，記者與消息來源並不是在真空狀態下交流；按照Berkowitz & TerKeurst(1999)的說法，記者與消息來源的關係，其實是各個團體(包括媒體組織、消息來源的組織)在某一社會系統中(即媒體這個「大環境」)，雙方對於意義的協商(negotiation of meaning)。

遊戲規則的建立、維持與破壞

Tunstall (1971) 研究英國Westminster國會記者與政治人物的互動發現，消息來源常會先放一些消息給記者，看看記者怎麼寫，再決定要不要「交這個朋友」；如果覺得記者表現不錯，才會繼續維持雙方的關係。這導致記者在撰稿時心裏所設想的讀者總會包括「新聞的消息來源」，雙方進而找到「遊戲規則」，成為「共棲關係」(鍾蔚文，1995；蘇鑰機，1992；Chibnall, 1975；Mancini, 1993；Miller, 1978)。

但理想上，根據民主報業理論，媒介與社會統治機構應該維持對立的關係 (Rivers, 1970)，這勢必會造成記者與消息來源之間的緊張。此外，Keeble (2001) 指出，一般非公開的資訊往往十分敏感，當記者得到這種消息時，他們有義務保護消息來源，否則將「同時失去『信任』和『消息來源』」(Keeble, 2001：52)。這時候吃虧的往往是記者，因為消息來源可以決定要給記者甚麼樣的新聞，甚至選擇不放消息、或放假的消息 (Grossman & Rourke, 1976；Shoemaker & Reese, 1991)。

處理緊張關係的作法

然而記者也並非總是待宰的羔羊。Tunstall (1971) 指出，當遇到「寫」或「不寫」的兩難時，可採取的方法包括：第一、記者可以批評消息來源的組織，而非消息來源個人；第二、由別的記者撰寫；第三、報社可以安排有些人批評某陣營、有些批評另一方，表示平衡；最後，犧牲原有的消息來源，建立別的消息來源。第一和第二點的作法，就是盡量避免激怒消息來源個人；如果實在非寫不可，就只好做到平衡。犧牲原有的消息來源，似乎是無可奈何的選擇。

華人文化中記者與消息來源的互動

「中國新聞記者信條」(彭家發，1997) 陳述：記者應該「做到貧賤不能移、富貴不能淫、威武不能屈」，而且還要做到「報導正確、評論公正」，「不使一字不真、一語失實」(彭家發，1997：239)。要求記者無畏壓力、不怕衝突，這是我國新聞道德規範的最高理想。然而實際情況又是如何？

以人情法則為基礎的混合性關係

在新聞場域中，人脈一直扮演著十分重要的角色。喻靖媛(1994)指出，在華人社會裏，記者與消息來源往往因為持續不斷的交往，使得兩者間原本非個人化的工作(工具性)關係，發展成為特殊而個人化的混合性關係，乃至情感性關係。

「工具性」、「情感性」和「混合性」關係的分類，是源自黃光國(1988)「人情與面子」的理論模型：該模型認為，任何一種人際關係都是由「情感性成分」和「工具性成分」組合而成的；「情感性關係」是以情感性成分為主，既長久且穩定，「工具性關係」則以工具性成分為主，是為了獲取某種特定物質目標而建立的關係，因此較為短暫且不穩定。「混合性關係」介於兩者之間，既不像「工具性關係」中那樣的疏離，但又不像「情感性關係」那樣可以表達出真誠的行為，其人際交往是以「人情法則」為基礎，平常時候用餽贈禮物、互相問候、拜會訪問等方式與特定人維持良好的關係，一旦受到對方的恩惠，欠了人情，就必須想辦法回報，

Bell(2000)指出，華人的「關係」，應該放在資源分享與交換的過程中來觀察；黃懿慧(Huang, 2004)在西方主流的四種公共關係模式與策略之外，加入第五個反映東方特色的面向——「社會活動」(包括舉辦晚宴、送禮、婚喪喜慶的邀約等等)，以凸顯「關係」與「人情」在華人人際傳播中的關鍵地位。所謂的「社會活動」，都有一定的目的性。臧國仁(1994)提出的模型則指出，新聞工作人員與消息來源的互動，經過「人情法則」和「時間因素」的中介影響，往往會影響最後的「新聞內容處理方式」。

衝突下的寫作策略

記者可能跟消息來源產生衝突時，記者勢必要採取一定的策略來因應。陳順孝(2000)研究社會線記者面對黑道時的寫作策略發現：台灣的黑道經常用各種手段逼迫記者為其隱惡遮醜，因此記者必須學會審時度勢，運用直筆(據理力爭)、疏通(擺低姿態、給黑道面子)、模糊(讓讀者無法分辨主角為何)、暗碼(話中有話)、隱身(隱匿記者和消息來源的身分)、轉進(暫時隱忍，等到時機到了再報導)等策略，為自己找到安全的報導空間，避免與黑道起衝突。但陳順孝並未探討這些策略的文化意涵，也沒有討論這些策略是否可以類推到其它情境中。這是本研究想要

突破之處，因此下一節將討論：何謂具有華人文化意涵的「衝突解決觀點」。

華人關係主義的衝突化解模式

衝突中的「面子」問題

談到中國人衝突解決的方式，不能不提及有關「面子」和「面子功夫」的討論(Jia, 1997-98)。根據胡先縉(1988)的說法，面子是指個人在社會上有所成就而獲得的社會地位或聲望。傷害一個人的面子，往往意味著與其過意不去。「顧面子」和個人的自尊有密切的關聯。Jia(1997-98)的個案研究指出，所謂的「面子功夫」，可以展現在人際間「使用尊稱」、「捧對方、貶自己」、「在不確定彼此上下關係時先按兵不動」等技巧上，這些都是維持人際和諧的方法。

關係主義的衝突化解模式

人際之間之所以產生衝突，往往是個人為了追求自己的目標，而忽略他人感受所致。Hall(1969)所建構的人際衝突模型，依「追求個人目標」和「顧慮人際關係」兩個向度，將衝突化解模式區分為「戰鬥型」、「友善型」、「退縮型」、「整合型」、「妥協型」等五種。

而黃光國(Hwang, 1997-98)則認為，這樣的分類並沒有考量華人社會中人際關係的性質。儒家文化的「庶人倫理」，包括「程序正義」和「分配正義」兩大部分；前者指的是「尊尊法則」，即人們在進行社會互動時，應當由佔有較尊貴地位的人來做出決策，後者則是「親親法則」，強調「資源支配者」應當依照他和「資源請託者」關係的親疏遠近進行互動。他在西方的衝突化解類型中加進「關係」與「面子」的元素，建構出華人社會中的衝突化解模式(表一)。

在表一中，黃光國(Hwang, 1997-98)將互動雙方的權力關係區分為縱向的上、下關係，以及橫向的平行關係。另一方面，根據雙方關係的親疏遠近，可以區分為「內團體」與「外團體」。黃光國指出，就文化理想的層次，所有的縱向關係都應屬於內團體的關係，但其橫向關係卻可能

表一 華人的衝突化解模式

	Harmony maintenance 保持和諧	Personal goal attainment 達成目標	Coordination 協調	Dominant responses 優先反應
Vertical in-group 縱向內團體	Taking care of other's face 顧面子	Obey publicly and defy privately 陽奉陰違	Indirect communication 迂迴溝通	Endurance 忍讓
Horizontal in-group 橫向內團體	Giving face 給面子	Fight overtly and struggle covertly 明爭暗鬥	Direct communication 直接溝通	Compromise 妥協
Horizontal out-group 橫向外團體	Striving face 爭面子	Confrontation 對抗	Mediation 調解	Severance 斷裂

來源：Hwang, K. K. 1997-98, p. 27.

被個人區分為「內團體」或「外團體」兩種，因此可以分類成「縱向內團體」、「橫向內團體」、「橫向外團體」。黃將個人考量的因素為「維持和諧關係」或「達成個人目標」、其為了化解衝突所可能採取的「協調方式」、以及遇到衝突時可能採取的「優先反應」，區分成表一中的十二個類目(Hwang, 1997-98)。

1. 縱向內團體

縱向內團體的關係存在著雙方位階上的高低差異。在高位者的權力宰制之下，為了保持人際的和諧，弱勢者必須「顧他的面子」，做出「忍讓」的反應。然而在許多情況下，忍讓並不能解決問題，所以弱勢者只好在表面上接受要求，私底下卻追求個人的目標，即「陽奉陰違」。弱勢者想要表達自己的意志，又怕損及對方顏面時，可能必需用婉轉的方式「迂迴溝通」。

2. 橫向內團體

在橫向內團體中，互動的雙方沒有位階的差異。他們傾向於根據「人

情法則」，在互動時考慮對方情面，「給對方面子」。倘若一方堅持要達成自己的目標，他們關係中的情感性成分將大為減少，變成「明爭暗鬥」，或是「直接溝通」尋求解決之道。在談判的過程中，他們會用各種方式要求對方「給個面子」，各讓一步。

3. 橫向外團體

在內團體的人際關係中，假若雙方都堅持要達成目標，他們可能將對方界定為「外團體」，爆發明顯的「抗爭」。在這種關係下，雙方已無太多情感性的成分，個人可能和對方發生意氣之爭。因為彼此已經不在乎原有的情感，衝突最後可能導致關係的斷裂。若要消除紛爭，往往必須透過關係網內地位較高的第三者出面調停，在不損傷雙方面子的原則下解決問題。

關係主義衝突化解模式的適用性

黃光國 (Hwang, 1997-98)的論文引用經驗資料來說明該理論架構，這些資料多為華人五倫關係中的「親／子」、「兄／弟」、「夫／妻」、「上司／屬下」(縱向關係)或「朋友與同事」(平行關係)。不過，這樣的模式要套用到新聞場域時，仍需加以修正。黃光國在原本的架構中指出，在橫向外團體中，互動的雙方由於已經沒有情感性的成分，而容易爆發明顯的「抗爭」。但是，在記者與消息來源的互動中，這種明顯的抗爭並不常見。即使記者與某特定消息來源的關係弄壞了，但為了維持和諧，通常還是會行禮如儀。理論上，這比較符合「敷衍面子」的概念：面對資源請託者的請求，即使不便積極回應，也要對他「敷衍面子」(蕭小穗，2002；黃光國，2005)。所謂的「敷衍面子」，本文的定義如下：在情感性成分已經相當淡薄的橫向外團體中，互動雙方為了在表面上維持和諧，而做出答應對方請求或順從對方的儀式性舉動。根據上述推論，本研究將華人的衝突化解模式中，當「橫向外團體」欲「保持和諧」時所採取的行動修正為「敷衍面子」。此外，由於原模式中的「優先反應」與本文所探討的「策略」並無關係，因此不予納入。該模式經修正之後，列如表二所示。

表二 華人衝突化解模式的修正

欲達成的目標 關係類型	保持和諧	達成目標	協調
縱向內團體	顧面子	陽奉陰違	迂迴溝通
橫向內團體	給面子	明爭暗鬥	直接溝通
橫向外團體	敷衍面子	對抗	調解

小結與研究問題

總括國內外的文獻，記者與消息來源的互動，大致是建立在互利基礎之上所產生的「混合性關係」或「情感性關係」。在講究人情與面子的社會裏，記者會如何避免衝突？當衝突危及雙方關係時，應該如何化解？

根據本文所使用的分析架構，個人在面對可能出現的人際衝突時，會先進行關係判斷，以決定互動方式。因此本文的第一個研究問題是：

研究問題一：記者用甚麼標準來對特定的消息來源作關係判斷？

從既有的研究和相關討論可以發現，記者常常會面臨「維持人際關係(維繫人脈)」和「完成目標(寫出報導)」的兩難。因此，本文的第二個研究問題是：

研究問題二：在可能出現衝突的情境中，當記者想要「保持和諧」(維持人際關係)或「完成目標」(寫出報導)時，面對不同關係的消息來源，可能會分別採取甚麼樣的行動？

當衝突確實發生時，根據衝突化解模式，行動者會用特定的方式解決眼前的問題，與對方進行「協調」。因此本文的第三個研究問題是：

研究問題三：記者與消息來源發生衝突後，記者如果希望修補關係，會使用甚麼樣的策略，來修補彼此的關係？

研究方法

本研究主要採取深度訪談法，樣本以「效標抽樣 (criterion sampling)」

選取，「在研究前事先為抽樣設定一個標準或一些基本條件，然後選擇所有符合這個標準或這些條件的個案進行研究」（陳向明，2002：145）。由於「衝突關係」是研究的重心所在，因此在樣本選擇上有幾個大原則：

首先，本研究的對象為「工作三年以上的政治線記者」，這是因為工作三年以上的記者較具有豐富的新聞採訪經驗，而且政治新聞與消息來源的自身利益常有直接相關，容易產生衝突。此外，訪談對象僅限於平面媒體中的報社，因為平面媒體比較重視新聞內容的時效和連續性，必須與消息來源之間維持長期密切的互動。本研究總計訪談了十八位報社的政治線記者。

在訪談的過程中，研究者會先瞭解受訪者的工作概況，隨後便探問其遭遇衝突的實際案例。每位受訪者的訪談時間約四十分鐘至兩小時不等。研究者事先告知受訪者並獲得同意，全程錄音，並將受訪者的故事及訪談內容的原始資料逐字記錄。最後由研究者分析當事人的想法與經歷，將各種事件編碼、分類，並予以詮釋，與先前提出的架構互相對照。從建構主義的觀點，本研究的各個過程（包含發明／設計、發現／蒐集資料、解釋／分析、說明／理論、經驗／不規則等）並不是線性的關係，而是一個循環往返，不斷演進的過程，表現出一個建構主義的探究循環（陳向明，2002）。

資料分析

本文根據十八位受訪者所提供的實徵資料，將依序回答前述各項研究問題。

關係判斷的標準

研究問題一：記者用甚麼標準來對特定的消息來源作關係判斷？

以關係遠近與社會資源作為關係判斷的標準

1. 內團體與外團體之別

內團體意指雙方的關係是親近的，具有部分相同的價值觀和一體

感，除了工作上的互動之外，也存在著私人的交情。相反的，所謂的外團體，意即雙方沒有相近的價值觀，也沒有身為同一群體的「一體感」。

就像人有親疏之分啊，我覺得採訪者與受訪者之間也會有這樣。譬如說，你不喜歡某個立委，那該去的記者會你去了，問一些該問的問題，那就是採訪需要啊，僅止於新聞的接觸。你不會想要跟他吃飯，喝茶。(受訪者03)

2. 縱向關係與橫向關係之別

除了內外團體之分，權力差距也是一個重要的面向。一個人掌握的社會資源，決定了一個人所握有的權力。當消息來源在新聞場域中掌握大量的資源與權力，雙方的交往是在一個不對等的狀況下，即為「縱向」的關係。造成不對等的因素，主要源自消息來源的「位階」、「控制新聞的能力」以及「壓制性的權力」等等。

(1) 消息來源控制新聞的能力

在新聞線上，一個組織裏面的高層官員，往往可以控制新聞，進而影響記者的作為。當研究者在訪談時問到「是否有得罪不起的消息來源」時，一位受訪者提到：

得罪不起的人就是你主線裏面最大的官。因為，如果稍有閃失，有一個報導稍微有錯誤，或是沒有平衡，或是事先沒跟他查證，導致跟你發怒翻臉，那你在這個線上就幾乎很難跑新聞了…有時候獨漏你一個新聞，或故意把一個新聞跟其他報社的記者講…(受訪者04)

有一些消息很靈通、而且很權威的那種當事人，他掌握了很多你採訪路線上的線索，你不會因為那種小事情就去K他。這樣子會因小失大，因為他可能會有許多讓你覺得意外的線索。(受訪者03)

這就是Wolfsfeld(1984)所說的「優勢」，即消息來源所掌握新聞的重要性，當消息來源握有「獎賞與懲罰」的能力，將重要消息放給「聽話」的媒體，以此作為「獎賞」，並且用「獨漏」來懲罰不聽話的媒體，此即為權

力支配的最佳表徵；相對的，記者則處於「劣勢」。在一個單位中，掌握新聞優勢的不僅是最高層官員，也包括其親信幕僚。記者在職場裏的社會化過程中，會慢慢地學習到這些角色是必須「特別注意」的。

(2) 壓制性權力

消息來源所擁有的宰制能力，除了新聞上的控制權之外，也包括其他具有壓制性的權力。有些消息來源甚至能夠影響到記者個人的人身安全。陳順孝(2000)的研究裏已經提及社會線記者面對黑道時的無奈，而政治線記者也同樣面臨類似的威脅：

我們在處理跟黑道相關的東西時，都會希望越謹慎越好，有把握「他確實應該抨擊」時再去抨擊，那個標準的確是不一樣。碰到黑道出身相關的政治人物，你會把尺度縮的更緊，一定要程度很嚴重，你才會給他足夠的監督力道。(受訪者07)

鄭聲(2000)曾提及幾個在立法院記者間流傳的故事，例如幾年前，一位晚報總編輯大膽報導黑道幫派的負面新聞，被道上大哥「請去喝酒」，結果在不敢「敬酒不吃吃罰酒」的威脅氣氛中，這位總編輯最後被灌得送醫院急救，類似案例不勝枚舉。在這一類的互動中，權力位階的高低差異非常明顯。形成縱向關係的原因是因為消息來源可以透過武力、言詞威嚇對記者進行直接的壓迫，加上其背後龐大且複雜的勢力，常讓記者不寒而慄。

3. 三種關係分類

根據前述「內團體／外團體」與「縱向／橫向」兩個向度，我們可以把記者跟消息來源的關係分類成「縱向內團體」、「橫向內團體」與「橫向外團體」三種關係。

縱向內團體

在內團體的關係中，若雙方的權力有高低差異，即成為縱向內團體。消息來源儘管具有支配的力量，但是他不能一味地強力施壓，反而在「做關係」方面卻不能含糊，平時除了給新聞、餵獨家之外，人情也不

能少。一位受訪記者提到，在立法院裏，院長在與記者關係的經營上，會透過平時人情上的一些「禮數」，伴隨著新聞上的交換，與特定記者形成緊密的「縱向內團體」關係。

請客吃飯是一個方式…比較大「攤」的場合，他還是會邀請一些比較小的媒體，那種場合你問不到甚麼話，但你給了那些「丐幫記者」一些面子…至於開小灶，就是找一些比較友好的，或是所謂的主流媒體，另外請客吃飯，很多事情都會在那種場合談…小灶裏面還會再有另外的小灶，有少數記者他就會約到家裏去，記者變成有點類似側室，或是顧問的角色…那種場合他邀請了你不，你可能會漏新聞…(受訪者18)

這就是縱向內團體的一個典型案例。握有重要新聞資源的消息來源與記者雙方形成緊密的侍從關係，記者平時除了不會輕易得罪，也會提供自己所掌握的資源，作為回饋。

橫向內團體

在內團體中，若雙方權力關係均等，就是平起平坐的朋友，大家互相幫忙。有一位受訪者談到在新聞工作上的朋友關係：

當你在互動的時候，你很難說你是基於一個記者的身分，還是只是一個「人」…譬如說我在跑軍事新聞的時候，我和某個將領很可能因為互動頻繁而變成朋友，那是私人的感情。但是在新聞的部分，可能因為這件事情對他會有傷害，他會希望你基於大家多年的交情，是不是就高高舉起、輕輕放下…(受訪者06)

相對於「縱向內團體」而言，在這樣的關係裏，記者的選擇空間便大的多，消息來源是「希望」記者配合，而不是「逼迫」記者配合。換言之，面對消息來源的要求，記者的選擇空間是比較大的。

橫向外團體

「外團體」意指雙方沒有情感上的聯繫，交情不再是包袱，雙方的權力關係也不再是記者需要考量的事情。也因為這樣，在外團體的關係

中，並沒有「縱向」的類屬，而全部都屬於橫向關係。記者在這種關係中，便能「公正客觀」地處理新聞：

如果有一個人，你跟他不是很熟，他犯了大錯你當然可以寫他、修理他。（受訪者02）

總括來說，針對研究一的問題，訪談資料顯示，雙方所掌握的社會資源是影響「縱向關係」與「橫向關係」的重要關鍵；記者個人在和消息來源的互動中，也會因為和特定消息來源產生認同或一體感。根據這兩個向度，我們可以把記者與消息來源的關係，劃分至「縱向內團體」、「橫向內團體」、「橫向外團體」三個類別裏。

為了「保持關係」或「完成目標」而採取的行動

研究問題二：在可能出現衝突的情境中，當記者想要「保持和諧」（維持人際關係）或「完成目標」（完成報導）時，面對不同關係的消息來源，可能會分別採取甚麼樣的行動？

縱向內團體

1. 顧面子

在縱向內團體的關係中，面對握有重要權力的新聞消息來源，記者如果要保持和諧關係，通常會「顧他的面子」，在新聞處理上特別小心，盡量不要觸怒到他，讓他在面子上好看。相較於積極的「做面子」，「顧面子」就是消極的不作為。

我現在很關注王院長會不會組閣。所以這個時候，除非他從天上掉下一個大醜聞，否則我不會處理…例如之前有人說他涉及一個弊案，我後來才知道那根本是舊案…如果你要去炒這個舊案，這個人家當然不爽啊，這種東西就很難恢復。（受訪者11）

在記者遇到「勢力龐大」的政治人物時，「顧面子」的情況尤其明顯。目擊者雜誌（2006年3月a）曾以「顏清標娶媳婦」為例，描述在顏清標所代

表的龐大勢力下，各報、各電子媒體記者儘管目睹許多值得報導的負面新聞，但媒體多半抱持不願得罪人的態度，極盡美化這對未婚懷孕結婚的小新人(目擊者雜誌，2006年3月a)。有記者想要報導「婚禮車隊影響交通」，但經過思考，他決定放棄，「不要給自己惹麻煩！」(目擊者雜誌，2006年3月b，頁31)。

2. 陽奉陰違

一位受訪者談到，2005年民進黨三合一選舉敗選後，前主席林義雄準備開記者會，對民進黨的方向做出重大批判和宣示。但他規定記者要參加記者會，必須確定隔天報社會刊登他的新聞稿，否則「請不必前來，以免浪費你的寶貴時間，並避免被我請出場的難堪場面」(林朝億，2006)。由於林在這個案例中具有控制新聞的能力，一位受訪的中國時報文字記者恰巧經歷了這個事件。經過幾番思考，這位記者的作法是：他在表面上服從了該消息來源，沒有到現場，但卻在私底下用了中央社的新聞稿，另闢途徑，完成新聞工作：

我是用這樣的方式去迴避掉我跟他之間那種很高度的衝突。因為如果我一到現場，我又不願意保證全文照登，我一定會跟他起直接和正面的衝突…後來我們選用中央社的新聞稿。我們從頭到尾都沒有承諾過，答應說我們全文照登，我們記者也沒有到現場…這樣讓林義雄對我們去轉載中央社的新聞，沒有任何介入的空間。(受訪者07)

這就是所謂的「上有政策，下有對策」，記者在表面的順從下完成自己的新聞工作，雙方依然也保持關係的穩定，顧到自己的面子，也保住雙方的面子。

橫向內團體

1. 給面子

在橫向內團體的關係中，維持和諧的方式，就是在平常的互動中，雙方都要「顧慮到對方面子」。這牽涉到社會交換的原則；黃光國(2005)

指出，給面子的方法有很多種，包括在大眾面前稱讚一個人，接受對方的建議，對他的意見表示尊重；或接受其請求，將某種具體的資源給他等等。

例如他希望你配合，能夠登一個新聞，那你又覺得這是一個新聞，你就幫他寫嘛，這是一個建立關係的方式…類似這種情況，你就配合無妨，你就可以拜託編輯用一下，這等於是給他一個favor，這是版面上的。(受訪者01)

記者所寫的稿子，也是極具價值的「社會資源」，也就是「人情稿」。當碰到消息來源出現負面新聞時，在可以接受的程度內，作些微的調整，這是人之常情，同時讓對方面子上不會太難看。

記者有時會採用比較間接的方式，例如「某位陣營、某派系的立委最近出現一個被抨擊的事情」。這是一種寫作策略啦。你也可以只寫他的姓氏，例如王姓立委，立法院王姓立委很多，〔一般人〕也沒辦法直接確定是那個立委。(受訪者15)

雖然新聞講求精確，但有時記者也會在新聞用字上做妥協，斟酌拿捏，為對方「留點面子」，這是寫作上可以採用的折衷方法。面對重大壓力時的各種寫作策略，可參考陳順孝(2000)的論文。

2. 明爭暗鬥

對記者來說，重大的新聞事件是可遇不可求的。也因為這樣，如果遇到重大新聞，有時連私人交情都必須放一邊，無法再去管給不給面子的問題。

一位跑親民黨的立院記者談到他和某「爆料立委」的互動。長久以來，他都和該立委保持互動，但對於一些事證不明確的東西，他也會暗地裏加以懷疑，並且想辦法釐清。當該立委陸續抖出高雄捷運案中陳敏賢和陳哲男的醜聞時，他沒有直接採信，而另循管道求證，結果戳破該立委的「謊言」。

他說雙陳去濟州島有玩女人的照片，照片在某個黑社會的人手上，

叫鍾魁，他說他們當天上午十一點約好了要拿照片…我就透過我們社會組去向鍾魁求證，他說「我現在在上海，怎麼可能跟他見面！亂講！」…後來我們就把鍾魁的講法在社會版做的滿大的。這個立委就很有生氣，說我洩漏新聞，還把我臭罵。(受訪者15)

黃光國(Hwang, 1997-98)指出，在明爭暗鬥的過程中，雙方可能使用各種計策和對方「勾心鬥角」。在上述案例中，對該立委而言，他被記者「擺了一道」；但在記者看來，立委是在「利用記者」，最後暗鬥變成明爭。但在明爭暗鬥的過程中，記者只要堅守自己的原則，拿捏好分寸，並不一定會造成關係破裂。一位受訪者提到，記者平常在互動時就應該讓對方瞭解自己的職責為何，這樣發生衝突時也不至於無法收拾。

我來寫是入木三分，別人是加油添醋，那你要哪一種呢？當然是我來寫，與其讓別人去渲染、寫得更誇張，對你不見得有好處…如果你是有根據，而且出於善意，不去夾敘夾議，事實上他們是OK的。(受訪者03)

「明爭暗鬥」是只顧目標的作法，但如果分寸拿捏不當，很可能會造成關係的變化。如果雙方的衝突強度不斷上昇，「撕破臉」，原本關係中的情感性成分便很可能逐漸流失，變成「橫向外團體」的關係。

橫向外團體

1. 敷衍面子

在「橫向外團體」的關係型態中，記者與消息來源的情感性成分已經很低，彼此以公事公辦的態度互動。但是在新聞場域裏，大家仍然會保持一個表面上的和諧，因為對記者來說，就算心裏並不認同這個新聞對象，但誰都不能保證哪一天自己不會需要他。

就是一種表面上的熱絡和互動…但問到核心的問題，他們不是以「嗯，不知道」，裝傻，不然呼攏說「我回去瞭解一下」、「有嗎？有這回事嗎？」答非所問。其實那種互動都是很官式的互動…(受訪者17)

在關係較為疏遠的橫向外團體中，一種象徵性的尊敬和客氣是普遍存在的。目的僅止於保持最基本的人際關係，為未來可能的互動留下一個伏筆。

2. 對抗

在橫向外團體的關係中，當可能出現衝突時，記者可以不顧後果地選擇「斷裂」，讓真正客觀中立的批評得以出現。長期主跑台北市政府的12號受訪者舉例，當時的新聞處長金溥聰原本跟她關係不錯，但金三番兩次因為其「報社立場不同」，獨漏她新聞，導致該記者心生不滿，因而選擇「撕破臉」，公然與之對抗。

那個時候金溥聰有一個市政顧問的朋友承攬市政府的業務，結果他那個朋友就招待他去騎馬，這牽涉到利益迴避的問題…所以事情出來的時候，我反而很高興說，「哈哈，我跟金溥聰翻臉了。」你知道嗎，我下手毫無顧慮。（受訪者12）

當事情告一段落之後，該受訪者曾在目擊者雜誌為文批判金溥聰對待媒體大小眼、動不動就打電話給媒體高層關說、對記者施壓等等，在另一篇報導裏金溥聰則反控記者「不實指控」，「不排除提出告訴」（林朝億、吳美靜、陳奕廷、郭詠萱，2005），幾乎變成私人恩怨。在橫向外團體關係中，這種缺乏情感基礎的互動，讓記者可以毫無顧忌的與之對抗。

修補關係的方式

研究問題三：記者與消息來源發生衝突後，如果有必要的話，記者會使用甚麼樣的策略，來修補彼此的關係？

縱向內團體：迂迴溝通

當記者與縱向內團體的互動對象其發生衝突時，迂迴溝通是一個可行的方式。以官員為例，其身邊的機要或秘書，就是一個重要的緩衝。一位市政記者曾因處理前台北市長馬英九的新聞，造成馬英九的不悅；當時傳出國民黨可能將黨部大樓賣給台北市政府，而馬英九身兼國民黨

主席和台北市長的身分，因此該記者撰文提到「馬市長千萬不要圖利馬主席」。沒想到報社下的標題變成「馬市長要圖利馬主席」，導致馬英九勃然大怒：

馬英九第二天很生氣，他非常生氣…我就請新聞處長在中午的時候打個電話給市長，就說我當時寫的時候出發點是這樣…我們報社刻意要做的非常負面，那不是我的原意。市長知道之後，下午又有記者問他，他的口氣就變得比較緩和。(受訪者12)

在這個案例中，記者和市長的身分是處於縱向的關係，因此當衝突發生時，迂迴溝通會是首要選擇，透過親信的幕僚或機要解釋，是比較合「禮」的作法，衝突的強度可以在第一時間減低。

橫向內團體：直接溝通

在「橫向內團體」的關係裏，如果發生衝突時，「直接溝通」是一個最快速、也最常用的解決方式。一位專跑外交線的受訪者提到過去和外交部發言人發生衝突的經驗：

後來就冷卻個兩三天嘛。然後進去，講難聽一點，就是嘻皮笑臉，一進去就故意去戳他啊，「怎麼樣？發言人，還罵不罵啊？」哈哈(笑)！其實這樣，他反而不知道該把你怎麼辦…這種通常都有效。(受訪者05)

解決衝突的方式，也會延伸到新聞工作的範疇內。記者有時可以運用手上新聞工作的資源，給對方面子。一位受訪者曾經因為報導細節上出現錯誤，將一位女立委在財經委員會跟他人的爭執寫成「拍桌對罵」，但實際上該立委並沒有「拍桌」，導致當事人的不滿，最後記者只好透過直接溝通，答應用一則「無關緊要」的報導作為「交換」。

…最後就…我自己打電話給去跟她「喬」，交換條件。他說我寫那篇讓她形象受損，就是我要補一篇給他…後來她去日本一個甚麼論壇，我把她寫的美美的，就好啦，可是寫那篇新聞被同業笑了很久(苦笑)。因為沒有人會登那種東西啊。(受訪者15)

記者透過直接溝通，在新聞工作上做了某種程度的「妥協」，用版面讓消息來源覺得在面子上好看，也直接化解了彼此的衝突和不滿。

橫向外團體：調解

在橫向外團體的關係中，雙方已經沒有甚麼情感的羈絆，只是有時互動者仍會希望衝突不要持續，甚至能夠挽回關係。這時「調人」的角色便很重要；在華人社會中，發生嚴重衝突時，往往會請求關係網內的第三者出面調停，將雙方分開，以避免衝突的進一步升高 (Hwang, 1997-98)。他最主要的任務，是在不損傷雙方面子的原則下，找出解決問題的方案。

一位受訪者多年前在國外看到立法委員在酒店裏「塞錢到女舞者褲子裏」的醜態，報導出來後造成兩人嚴重衝突，最後也是靠調人才解決僵局：

他非常生氣，跟我拍桌子對著罵…有一段時間我們就沒有聯繫。後來是因為另一個記者，跟我很好的，他跟這個委員也不錯，他就跟這個委員提到說，我這個人的作風是怎麼樣，該寫的就會寫，並不是要針對他這個人。後來我們才比較有互動。(受訪者06)

當雙方發生衝突時，看在「調人」的面子上，雙方進行溝通，誤會和衝突便有冰釋的可能。

結 論

本研究發現，根據華人關係主義的衝突化解模式，可以將記者與消息來源的關係，依照雙方所擁有的「資源」，以及在心理認同與感情上「關係的遠近」，分為「縱向內團體」、「橫向內團體」以及「橫向外團體」。記者在面臨可能出現衝突的人際關係時，就會按照雙方的資源多寡與關係遠近進行「關係判斷」，以決定後續處理新聞與互動的策略。

修正了黃光國 (Hwang, 1997-98) 的理論架構之後，本研究從訪談的資料分析發現，在「縱向內團體」的關係中，由於消息來源掌握了重要訊

息、或擁有壓制性的權力，因此記者通常會謹慎小心，除非必要絕不輕易下筆得罪。為了維持和諧，要「顧他的面子」，就算要達成自己新聞工作上的目標，也要「陽奉陰違」。如果發生衝突時，透過「迂迴溝通」是比較合禮的方式。至於面對「橫向內團體」的消息來源，平常大家朋友一場，人情糾葛難免，但為了各自目標，也可能因為出現「明爭」或「暗鬥」；發生衝突時，如果大家互給個面子、直接溝通一番，通常仍有轉圜空間。記者只有在面對「橫向外團體」時，才會毫無顧忌，平時大家則禮尚往來，在表面上「敷衍面子」。由此可見，記者與消息來源的資源交換，確實是以「關係」為基礎而衍生出各種互動的準則；這反映了華人社會的文化特色，也突顯出「關係主義」對於解釋記者與消息來源互動的適切性。

換言之，記者也是「人」，也會受到外在文化環境的影響；許多時候因為關係不同而在影響了新聞處理，就變成了「人之常情」。這似乎和新聞專業倫理的要求有一定程度的扞格。但「記者深受文化所影響」，並不代表「記者被文化所決定」。用Bourdieu的論述來說，在政治場域中活動的記者，也是「社會施為者 (social agent)」，他們會根據自己在社會空間中所佔的位置，依照場域邏輯及自身所處的狀況之邏輯，在所處的社會空間中獲得「現實感」，參與那個場域中的「權力遊戲」(引自Bonnewitz, 2002)。換言之，該施為者依然有其能动性。我們應該討論的是：記者在某種權力關係下所選擇的「策略」，是不是最好的？Goodwin (1987) 認為，新聞倫理永遠只會是「情境倫理 (situational ethics)」，如果記者要回答「在特定的情境下，你會怎麼做？」他們的答案往往是「要看情形 (It depends)」，因為在每一個情況下，標準都不一樣。而本文用「關係」的角度來探討記者與消息來源的關係，這是未來相關的倫理探討必需考量的。

然而，本文將記者與消息來源視為兩個互動的「個體」，這樣雖然有助於理解雙方因為關係差異產生的不同權力遊戲，但從鉅觀的層次來看，記者所屬組織的意識型態、所屬報社在社會上的影響力、甚至整個報社所處的外在政治經濟結構等，都可能影響雙方互動的可能性。本文不談這些面向，可能會產生一些問題。首先，過度強調記者個人的影響力，也可能犯了「用個人取向看問題」的毛病。記者為了關係和諧，而在某種程度上犧牲新聞專業，這只是記者個人的問題嗎？事實上，這並

不是研究者的主張。反之，研究者真正期待的是，媒體組織能夠提供記者個人制度性的支援，讓記者在第一線跑新聞的同時，可以沒有後顧之憂，與採訪對象形成「平行關係」，而非「縱向關係」，如此寫出來的報導才可能中立客觀，更加貼近事實。

此外，在不同的華人社會中，都有不同的歷史背景和媒體環境，記者與消息的關係也很可能呈現出不同的面貌。本文為了避免分析資料過於龐雜、也因為時間與資源的限制，所以僅訪談台灣的政治記者，專注於特定的時空背景下的個人互動，但其結果並不見得能直接推論至整體華人社會，這是本研究的局限。

最後，本文沒有談論記者的各種身分變項對於互動內涵可能造成的影響，例如，記者的地位、年資、性別、所屬單位等，這是本文所採取的研究架構沒有辦法處理的問題，有待未來研究進一步討論。

參考文獻

- 目擊者雜誌編輯部(2006年3月a)。〈媒體看不到的內幕：顏清標娶媳婦有那麼重要嗎？〉。《目擊者》，第51期，頁30-37。
- 目擊者雜誌編輯部(2006年3月b)。〈冬瓜標娶媳，媒體捧上天！〉。《目擊者》，第51期，頁41-43。
- 林朝億、吳美靜、陳奕廷、郭詠萱(2005年11月)。〈金溥聰：「專訪」，有選擇的門檻〉。《目擊者》，第49期，頁80-84。
- 林朝億(2006年3月)。〈林義雄挑戰新聞專業與倫理〉。《目擊者》，第51期，頁58-61。
- 胡先縉(1988)。〈中國人的面子觀〉。黃光國(編)，《中國人的權力遊戲》(頁57-84)。台北：巨流。
- 陳向明(2002)。《社會科學質的研究》。台北：五南。
- 陳順孝(2000)。〈黑道陰影下的報導策略〉。《2000傳播論文選集》(頁39-82)。台北：中華傳播學會。
- 黃光國(1988)。〈人情與面子：中國人的權力遊戲〉。黃光國(編)，《中國人的權力遊戲》(頁7-55)。台北：巨流。
- 黃光國(2005)。〈華人社會中的臉面觀〉。黃光國(編)，《儒家關係主義——文化反思與典範重建》(頁237-289)。台北：台大出版中心。

- 彭家發(1997)。《新聞學》。台北：國立空中大學。
- 喻靖媛(1994)。《記者及消息來源互動關係與新聞處理方式之關聯性研究》。台北國立政治大學新聞研究所碩士論文。
- 喻靖媛、臧國仁(1995)。〈記者與消息來源互動關係與新聞處理方式之關聯〉。臧國仁(編)，《新聞「學」與「術」的對話III：新聞工作者與消息來源(附錄二)》(頁201-236)。台北：國立政治大學新聞研究所。
- 鄭聲(2000年11月30日)。〈關於記者的偏見——一名新聞工作者的深刻反省〉。《新台灣雜誌》，頁245。取自<http://www.newtaiwan.com.tw/bulletinview.jsp?period=245&bulletinid=6772>。
- 臧國仁(1994)。〈新聞工作者與消息來源的互動〉。《新聞鏡週刊》，第290期，頁6-9。
- 臧國仁(1999)。《新聞媒體與消息來源——媒介框架與真實建構之論述》。台北：三民。
- 蕭小穗(2002)。〈好心沒好報？——由地震救援行動引發的跨社群面子論爭〉。《新聞學研究》，第73期，頁95-131。
- 鍾蔚文(1995)。〈記者與消息來源的互動遊戲〉。臧國仁(編)，《新聞「學」與「術」的對話 III：新聞工作者與消息來源(附錄二)》(頁1-11)。台北：國立政治大學新聞研究所。
- 蘇鑰機(1992)。〈從生態學觀點探討傳媒的共棲和雜交現象〉。朱立、陳韜文(編)，《傳播與社會發展》(頁149-167)。香港：香港中文大學新聞與傳播學系。
- Bell, D. (2000). Guanxi: A nesting of groups. *Current Anthropology*, 41(1), 132-142.
- Berkowitz, D., & TerKeurst, J. V. (1999). Community as interpretive community: Rethinking the journalist-source relationship. *Journal of Communication*, 49(2), 125-136.
- Bonnewitz, P. (2002)。《布赫迪厄社會學的第一課》(孫智綺譯)。台北：麥田出版。(原書 *Premieres lecons sur: La sociologie de Pierre Bourdieu*)
- Chibnall, S. (1975). The crime reporter: A study in the production of commercial knowledge. *Sociology*, 9(1), 49-66.
- Erickson, R. V., Baranek, P. M., & Chan, Janet. B. L. (1989). *Negotiating control: A study of news sources*. Toronto, Canada: University of Toronto Press.
- Gans, H. J. (1979). *Deciding what's news*. New York: Random house.
- Gieber, W., & Johnson, W. (1961). The city hall "beat": A study of reporter and source roles. *Journalism Quarterly*, 38(2), 289-297.
- Goodwin, H. E. (1987). *Groping for ethics in journalism*. Ames, IA: The Iowa State University Press.
- Grossman, M. B., & Rourke, F. E. (1976). The media and the presidency: An exchange analysis. *Political Science Quarterly*, 91(3), 455-470.

- Hall, J. (1969). *Conflict management survey*. New York: Technometrics.
- Huang, Y. H. (黃懿慧) (2004). PRSA: Scale development for exploring the impetus of public relations strategies. *Journalism and Mass Communication Quarterly*, 81(2), 307–326.
- Hulteng, J. L. (1992)。《信差的動機——新聞媒介的倫理問題》(羅文輝譯)。台北：遠流文化。(原書 Hulteng, J. L. [1976]. *The messenger's motives: Ethical problems of the news media*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.)
- Hwang, K. K. (黃光國) (1997–98). Guanxi and mientze: Conflict resolution in Chinese society. *Intercultural Communication Studies*, 7(1), 17–37.
- Jia, W. (1997–98). Face work as a Chinese conflict-preventive mechanism: A cultural/discourse analysis. *Intercultural Communication Studies*, 7(1), 43–62.
- Keeble, R. (2001). *Ethics for journalists*. New York: Routledge.
- Mancini, P. (1993). Between trust and suspicion: How political journalists solve the dilemma. *European Journal of Communication*, 8, 33–51.
- Miller, S. H. (1978). Reporters and congressmen: Living in symbiosis. *Journalism Monographs*, 53.
- Rivers, W. L. (1970). *The adversaries: Politics and the Press*. Boston, MA: Beacon Press.
- Ryan, M., & Martinson, D. L. (1988). Journalists and public relations practitioners: Why the antagonism? *Journalism Quarterly*, 65(1), 131–140.
- Shoemaker, P. J., & Reese, S. D. (1991). *Mediating the message: Theories of influences on mass media content*. New York: Longman Publishing Group.
- Strentz, H. (1994)。《新聞記者與消息來源》(彭家發譯)。台北：遠流文化。(原書 Strentz, H. [1989]. *News reporters and news sources*. Ames, IA: Iowa State University Press)
- Swain, B. M. (1978). *Reporters' ethics*. Ames, IA: The Iowa State University Press.
- Tuchman, G. (1978). *Making news: A study in the construction of reality*. New York: Free Press.
- Tunstall, J. (1971). *Journalists at work: Specialist correspondents: Their news organizations, news sources, and competitor-colleagues*. London: Constable.
- Wolfsfeld, G. (1984). Symbiosis of press and protest: An exchange analysis. *Journalism Quarterly*, 61(3), 550–555.