



國立臺灣大學理學院心理學研究所

碩士論文

Graduate Institute of Psychology

College of Science

National Taiwan University

Master Thesis

模擬犯罪事件中加害人有效道歉之內容及被害人反應

The Content of Effective Apologies by Offenders and

Victims' Reactions in a Mock Crime Event

簡彧川

Yu-Chuan Chian

指導教授： 趙儀珊 博士

Adviser: Yee-San Teoh, Ph.D.

中華民國 108 年 5 月

May 2019



致謝

終於完成了。

整整3年，加上大學延畢期間但已經加入實驗室的時間就是5年（5年!!）。一路走來指導過我、幫助過我的人多到數不過來。如果我等一下不小心漏掉了你/妳，希望你/妳當作沒注意到。

首先要感謝我的指導教授趙儀珊老師，但因為老師給我的東西實在太多，我就不一一詳列了，能在茫茫人海中遇到老師是我三生有幸。接著要感謝口試委員李怡青老師與許瑛珺老師，兩位口委不只花了許多時間把長達50頁、落落長的口試本看完，在口試中也給了我許多非常重要且實用的建議，讓我的論文更完整。該次口試必將成為我的生涯中深刻的一頁。

我要感謝我的家人，雖然在這幾年裡我其實沒甚麼跟你們討論過我的論文內容，但你們一如過去27年來般，始終給予我最大的自由與最溫暖的支持。家庭是一個人的寫照，人亦是家庭在外的形象，希望這篇論文與它所代表名為簡彧川的研究者不辱家名。

我要感謝這幾年來給予指導的諸位老師。張仁和老師令我決定要做高生態效度的實驗。翁儷禎老師教的因素分析我用了好多遍。徐永豐老師與姚開屏老師給我紮實的統計基礎。我亦在趙儀珊老師與李怡青老師各別的課堂上獲得無數知識，令人法喜充滿。

我要感謝N103的眾多夥伴們。我一直都在追隨蘇怡安學姊的腳步，當年亦是學姊帶我進入發展與司法心理學研究室。在我碩一的時光中，江文玉、鍾晨玉、唐正儀、黃士倫學長姐們與黃冠儒、莊政一溫暖的接納我成為一份子。然後要感謝碩二時一起籌辦研討會的雷翎、劉啟鎧、王郁雯、劉心暉、顧有

芳、劉庭懿、劉晉良。同時也要感謝以上小夥伴們在討論研究時給我許多益處。謝謝給予許多論文方面建議的黃致豪、陳永慶、何星磊、葉珊谷學長姐。

我要感謝楊婉儒、曾韋澄、王敏、許馨丰、陳欣儀、曾彥榮、王宇軒、劉啟鎧幫忙擔任實驗者與同謀。沒有你們，沒有碩論。這長達整整一學期的實驗收案是我獨一無二的經驗，也希望這些經驗對你們有所幫助。

我要感謝一路上不時陪我聊聊的好朋友們。感謝陳彥廷、姜潔、李中佑在我法律系畢業後仍然持續聯繫。感謝吳心嵐、林峻宇、陳筱涵、林子恆、陳立曄、宋威紅、吳孟謙、張伊婷、廖亭萱這些法律系的好朋友們，在我延畢期間內給了我不少法學與心理學上的啟發。

我要感謝法律系籃球隊的各位，雖然我不知道你們對我的論文有甚麼幫助，但因為有在法籃的時光，我才能更堅強。還有戴定皇與沈佑威，從建中畢業以來已經將近十年，感謝你們每一次給的建言都是如此的真誠與受用。我要感謝卡卡與花花，你們的可愛不論是在做實驗時還是寫論文時，都治癒了我疲憊的身心。



摘要

在我國犯罪案件中時常可見加害人向被害人道歉，且世界各國在修復式正義的浪潮中亦愈發重視道歉作為處理衝突、侵害事件的手段。本研究目的在檢視模擬犯罪事件發生原因可否歸責加害人的情況之下，加害人不同焦點的道歉方式是否對被害人反應造成不同影響。本研究採取模擬犯罪事件的實驗，以虛假實驗招募參與者後在實驗中冤枉參與者偷竊。研究結果發現參與者的道歉前負向情緒到被害人正向反應的連結會受到事件發生原因與加害人道歉焦點的雙重調節作用，且道歉前負向情緒預測被害人正、負向反應的效果會受到參與者主觀傷害嚴重性的中介與親和性格的調節。最後我們討論本研究結果如何應用於修復式司法、本研究設計的限制以及所能給予未來研究的啟發。

關鍵字：道歉、犯罪被害人、犯罪加害人、道歉焦點、被害人反應

The Content of Effective Apologies by Offenders and Victims' Reactions in a Mock Crime Event



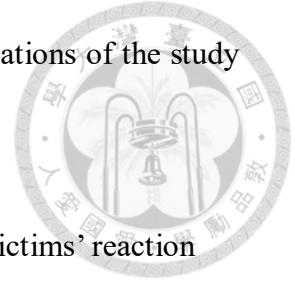
Yu Chuan Chian

Abstract

It is common for offenders to apologize to victims in criminal cases in Taiwan. In line with the restorative justice trend across the world, apologies are a means of dealing with disputes in a case. This study aimed to explore whether the focus of an apology and whether the offender was responsible for a mock crime event influenced victims' reactions . We conducted a mock crime event experiment and recruited participants under the guise of a cover experiment during which they were wrongfully accused of a mobile phone theft. We found that the association between participants' negative emotion before the apology and their positive reaction towards the apology were dual-moderated by the foci of an apology and the cause of the event. We also found that the associations between participants' negative emotion before the apology and victims' positive and negative reactions the apology were mediated by the subjective severity of harm and moderated by participants' agreeableness. We discuss possible implications

and applications of our findings to restorative justice practice, limitations of the study and some suggestions for future research.

Keywords: apology, victims, offenders, the focus of apology, victims' reaction



目次



第一章 研究背景.....	1
第二章 文獻回顧.....	2
第一節 加害人道歉與被害人心理歷程.....	2
第二節 被害人反應.....	9
第三節 研究問題與假設.....	12
第三章 前導式研究.....	15
第一節 研究方法.....	15
第二節 前導研究結果.....	17
第四章 正式研究.....	20
第一節 研究方法.....	20
第二節 研究結果.....	37
第三節 小結.....	58
第五章 綜合討論.....	59
第一節 主要發現.....	59
第二節 本研究的限制.....	62
第三節 本研究的貢獻.....	67
第四節 結語.....	69
參考文獻.....	70
附錄.....	81
附錄一 前導研究虛擬情境與問卷.....	81
附錄二 PEI、揭露與訪談大綱.....	85



表目次

表 1 自我焦點與自我-他人焦點之相依樣本 t 檢定.....	19
表 2 歸因量表因素負荷量.....	31
表 3 被害人反應因素負荷量.....	33
表 4 情緒操弄檢核問卷因素負荷量.....	34
表 5 各變項之分組描述統計.....	35
表 6 道歉焦點與事件發生原因對各變項之 ANOVA 摘要表.....	40
表 7 變項間相關矩陣.....	42
表 8 依變項為「被害人正向反應」之中介模型迴歸分析摘要表.....	42
表 9 依變項為「被害人負向反應」之中介模型迴歸分析摘要表.....	43
表 10 依變項為「被害人正向反應」之三因子交互作用迴歸分析摘要表.....	44
表 11 被害人正向反應迴歸分析摘要表.....	46
表 12 被害人負向反應迴歸分析摘要表.....	47
表 13 以道歉前負向情緒透過傷害嚴重性預測被害人正負向反應之親和性性格 調節中介模型摘要表.....	49
表 14 不同懷疑程度下的道歉前負向情緒描述統計.....	50
表 15 社會期許在不同懷疑程度下描述統計.....	51
表 16 對道歉的反應、對實驗之懷疑、對冤枉的感受、對道歉之感受編碼結 果.....	56
表 17 半懷疑者自陳行為差異程度及比例.....	57
表 18 歸因方式編碼結果與比例.....	57
表 19 參與者自陳與實驗操弄之比較表.....	58

圖目次



圖 1 本研究所假設之中介調節模型.....	13
圖 2 實驗流程圖.....	24
圖 3 實驗室配置圖.....	26
圖 4 道歉焦點、事件發生原因雙重調節效果模型.....	44
圖 5 三因子交互作用圖.....	45
圖 6 道歉前負向情緒對被害人反應之傷害嚴重性中介效果模型圖.....	47
圖 7 調節化中介模型.....	48



第一章 研究背景

加害人向被害人道歉普遍存在各種衝突與侵害情境中，其中犯罪事件裡加害人對被害人的道歉尤其值得注意。因為一方面伴隨著修復式正義或修復式司法(Restorative Justice)的興起，在司法程序中如何保障、提升犯罪被害人的權益逐漸受到各國的重視(Bandes, 2000)。其中道歉往往被視為修復式司法中加害人與被害人和解的重要行動(Carroll & Vines, 2017; Daly, 2003; Dhami, 2012)。

另一方面，我國刑法又將加害人有無道歉作為量刑因子之一，例如刑法第 57 條第 10 款、第 74 條第二項第一款與刑事訴訟法第 299 條第二項第一款都將道歉納入被告緩刑或免刑的法官裁量餘地。

由此可見道歉在犯罪事件中確實有非同小可的地位。然而問題在於儘管法律與司法人員重視加害人道歉並鼓勵之，但是被害人如何反應？在台灣國內近期幾個重大刑案中可以發現被害人往往呈現負面反應，例如最高法院 106 年度台上字第 669 號強盜殺人案件中，被害人家屬均不願接受加害人的道歉，並對加害人之道歉產生強烈排斥。另外根據我國 102 年「修復式司法試行方案成效評估暨案件評估指標之研究」(黃蘭嫻, 2014)指出，有 64.9%參與修復式司法試行方案的犯罪被害人認為對方有道歉，但感受到對方態度誠懇者僅佔 55.1%。

可見得在加害人與被害人互動中，道歉有時並無助於協助被害人。這顯示接下來該被解決的問題是「甚麼樣的道歉是有效的」或「被害人期待、需要甚麼樣的道歉」？本研究希望藉由模擬犯罪事件的實驗方法來確認何種道歉是有效的，以及如何影響被害人的反應。



第二章 文獻回顧

第一節 加害人道歉與被害人心理歷程

壹、有效的道歉

社會及組織心理學一直以來都有學者致力於研究在何謂「有效的道歉」。關於道歉的研究大致上都可以兩個面向來理解：道歉的組成與被害人的反應。例如 Scher 與 Darley (1997)將道歉分為五種內容：道歉本身(an illocutionary force indicating device, IFID)、解釋原因(an explanation or account of the cause which brought about the violation)、承擔責任(an expression of the speaker's responsibility for the offense)、提供補償(an offer of repair)、承諾不再犯(a promise of forbearance)。該研究發現除了解釋原因以外的四種道歉內容對被害人反應均有正向效果。且加害人道歉時包含越多內容，效果越強。

Fehr 與 Gelfan (2010)則認為道歉中包含的內容是否對被害人有效與被害人本身之自我認同有相當之關係。其發現被害人之自我與有效的道歉內容的對應關係為：「獨立我-提供補償」、「關係我-表現同理」、「集體我-承認違反規範」。Fehr 與 Gelfan 發現當道歉內容符合被害人自我認同時，被害人的原諒意願更高。

Lewicki、Polin、及 Lount (2016)的研究延續 Scher 與 Darley (1997)的分類，並另外加入「請求原諒(Request for forgiveness)」共六種內容，並以被害人認知之(1)道歉的有效性、(2)道歉的可信性、(3)道歉的充分性(adequacy)為依變項。雖然同樣發現加害人的道歉中包含越多內容，被害人的正向反應越高，但是結果卻與 Scher 與 Darley 有所不同：解釋、承認責任與提供補償的組合效果最

好。Allan 與 Carrol (2017)認為情境對道歉效果的調節作用十分重要，Scher 與 Darley 所使用的是一般人際衝突，而 Lewicki、Polin、及 Lount 是將道歉放在公司組織下的職場。因此在考量道歉有效性時，我們必須謹慎考量研究所使用的情境。

另一個道歉研究的常見問題在於所使用的道歉內容分類方式不一致。Scher 與 Darley (1997)、Lewicki 等人(2016)、張玉芳 (2017) 等相關研究盡可能同時窮究所有可能的道歉內容，以檢驗所有道歉內如的效果差異。但是許多文獻則可能視自身研究所需而從上述的分類中擷取部分內容，例如 Fehr 與 Gelfan (2010)針對提供補償、表現同理、承認違反規範，Shafa、Harinck、及 Ellemers (2017)則是以承認錯誤(admitting blame)與表示悔意(expressing remorse)為研究對象，又例如 Chung 與 Lee (2017)將道歉分為承擔責任(acknowledgement of responsibility)與表現同理(expressing empathy)。分類方式不一致使得研究者想要在不同文獻間比較道歉內容的效果變得相當不易。

綜觀心理學中有關於道歉效用的研究，我們不難發現：(1)過去文獻都肯認一個內容越豐富的道歉效果越好。但是(2)同樣的道歉內容在不同研究情境中效果不盡相同，例如 Scher 與 Darley (1997)中解釋原因對被害人有負面效果，但是在 Lewicki 等人(2016)中解釋原因有正向效果。(3)各個研究採用的道歉內容分類不一致，難以進行跨研究間比較或是整合分析(meta-analysis)。Lewicki 等人也認為一個一貫的分類或分析系統對學術研究是必要的。

我們認為這是因為過往研究所採用的道歉內容分類可能流於表面形式化，也就是單純從字面意義進行分類。這種分類方式一方面難以形成統一理論，每篇研究所使用的實際道歉文字可能受到研究情境或文化影響；另一個缺點在於難以進一步分析各個道歉內容發揮效果的原理或是被害人對不同道歉內容的反應歷程。因此若欲進一步深入分析道歉內容的內涵，以及它們為何有效，以理論分析或以更加抽象的原則理解各種內容有其必要。且如此才能回答在被害人與加害人互動過程中「被害人究竟需要甚麼」、「甚麼才是對被害人有益的資

訊」等問題。



貳、道歉的焦點

Allan 與 Carroll (2017)以及 Slocum、Allan、及 Allan (2011)提出了以道歉焦點(the focus of apology)來區分道歉性質與內容的理論。Slocum 等人根據質性訪談大學生在親密關係衝突當中的經驗發現，道歉被放在焦點光譜 (focus continuum)上不同位置，光譜兩端分別是自我焦點(self-focus)與自我-他人焦點(self-other-focus)。焦點光譜所指涉的是道歉者在道歉時所希望滿足的對象。自我焦點是指道歉者道歉是為了滿足自己的需求，其可能出自於避免被懲罰的風險等自利動機(self-serving motivation)(Leunissen, 2014)。自我-他人焦點則是同時滿足雙方的需求。根據 Slocum 等人之結果，例如自我焦點的道歉者可能只顧著解釋自己行為的原因，而自我-他人焦點的道歉者同時還必須顧及自己對被害人造成的傷害。若從行為層面來舉例，自我焦點的道歉者可能只會補償對方有形的損失以避免對方進一步向自己求償；但自我-他人焦點的道歉者會同時補償對方心理上的傷害。

Allan 與 Carroll (2017)強調並不是自我焦點的道歉就是對被害人不利的，而是道歉除了表達加害人自己的狀態之外，被害人還需要加害人透過道歉來表達或滿足其他需求。因此 Allan 與 Carroll 認為被害人通常會比較渴望獲得自我-他人焦點的道歉。例如被害人會希望到加害人除了表示悔意之外，還必須理解到加害人對被害人所造成的傷害(Anderson, Linden, & Habra, 2006)。

道歉焦點理論在某種程度上突破了過去道歉內容分類的困境，不再只是將道歉內容按照字面分類理解，而是納入了被害人需求的觀點。道歉焦點理論或在司法實務中獲得例證。例如最高法院 106 年度台上字第 669 號的強盜殺人案件中，加害人願意道歉，但同時希望被害人家屬能先理解自己行為的理由；而被害人家屬不願接受道歉則是因為加害人附條件的道歉，且加害人始終尚未

歸還其強奪之財產，令其無法相信加害人的誠意。

雖然 Allan 與 Carroll 認為被害人會更期望自我-他人焦點的道歉，但目前尚無直接證據或實證研究支持此點。且如何從被害人角度或被害人的內在心理歷程解釋道歉的效果仍然需要進一步研究。因此本研究假設：

H1：自我-他人焦點的道歉相較於自我焦點的道歉，會使被害人有更正向的反應。

參、被害人之內在心理歷程

被害人如何處理、反應加害人之道歉的心理歷程目前仍然少有研究。大多數研究關注的焦點通常是放在被害人對侵害事件本身的內在心理歷程(e.g. Selye, 1956)或是加害人的道歉行為。但同時將加害人道歉與被害人內在心理歷程結合的研究則很少見，且多半限於質性訪談 (e.g. Slocum et al., 2010) 或田野研究 (e.g. Allan, Allan, Kaminer, & Stein, 2006)。因此本研究的目的之一即是在於以實驗法探究加害人的道歉行為會如何影響被害人的內在心理歷程，進而影響被害人的反應。

一、被害人原諒歷程

許多被害人研究將原諒視為被害人最後所能夠達到的最佳狀態(Bandes, 2000)或是最終目標(Fehr, Gelfand, & Nag, 2010)。Allan 與 Carrol(2017)則認為多數被害人會嘗試脫離不原諒(unforgiveness)的狀態並嘗試選擇原諒(forgiveness)。顯示在相關研究者眼中，被害人原諒確實是重要的心理歷程。

Exline、Hill、及 McCullough (2003)認為原諒歷程中有一重要過程就在於理解、同理對方，並且此一理解是將自身與對方重疊：認識到對方跟自己一樣都是會犯錯的人。Barrile (2015)則將原諒區分為三種：限制性(restrictive)、矛盾性(ambivalence)與救贖性(redemptive)，並指出救贖性原諒是被害人不但放下了憤

恨，亦赦免加害人的罪責。Barrile 認為個體要到達救贖性原諒的關鍵在於同理對方，其中一種可能是理解影響對方犯罪的環境因素。Adams 與 Inesi (2016)也發現在加害人與被害人間存在著資訊落差，被害人往往先推定加害人是故意加害，且不願了解或逃避了解加害人的罪惡感與對被原諒的渴望。

在原諒歷程中，Fehr 等人(2010)發現加害人的道歉是預測原諒的重要因子之一，因道歉除了具有還被害人公道、使被害人理解(making-sense)侵害事件的作用。

二、被害人責任歸因

文獻中被害人如何解釋侵害事件的原因是影響被害人反應的重要因素。根據 Weiner (1995)的歸因理論，責任歸因(responsibility attribution)是指個體如何解釋事件或現象發生之原因，並據以判斷事件的責任歸屬。基本上可以依照原因歸屬對象區分為內歸因與外歸因：內歸因係指將原因歸屬於個體本身，而外歸因則是將原因歸屬於個體以外的環境或他人。

當事人的責任歸因會影響他們的憤怒以及原諒對方的意願(Baumeister, Stillwell, & Wotman, 1990; McCullough, Fincham, & Tsang, 2003)。當被害人認為加害人責任越大時，就會越憤怒或越不容易原諒加害人。而被害人認為加害人是過失時比起故意更容易原諒，因為故意行為往往會連結到不道德的動機、個人性格的缺陷(Allan & Carroll, 2017)。

綜上所述，被害人的原諒過程其中一個重要因素是對加害人的理解，透過理解可以緩解原本放到加害人身上的責任歸因。以此觀點看來，被害人對衝突或侵害的歸因實際上並非固定不變。且被害人在原諒過程中，歸因的改變可能是重要因素。

三、道歉內容與歸因

Fehr 等人(2010)、Allan 與 Carrol(2017)均認為道歉是影響被害人原諒的重要因素。結合以上有關於被害人歸因的研究結果，我們認為道歉內容可能是影

響被害人如何歸因的重要因素。

過去研究曾討論道歉內容與歸因的交互作用或調節效果。例如 Struthers、Eaton、Santelli、Uchiyama、及 Shirvani (2008)發現被害人對加害人的「意圖歸因(attribution of intent)」對調節加害人道歉對被害人原諒的效果。在加害人故意為之的人際衝突情境中，加害人的道歉效果低於加害人過失的情況。但是 Struthers 等人(2008)並沒特別討論道歉的內容，而只將道歉區分成有無的二分變項。

Chung 與 Lee (2017)的研究將公司對消費者的道歉聲明區分為承擔責任 (Responsibility-oriented)與展現對消費者的同理心(empathy-oriented)，並比較在公司對事故可否歸責的情況下消費者會有較佳的反應。他們發現在可歸責公司的內歸因(internal attribution)情況下，採取承擔責任的做法較好；而在公司不可歸責，也就是外歸因(external attribution)時展現同理心較有效果。展現同理心在性質上可能類似於自我-他人焦點道歉。Moon 與 Rhee (2012)同樣是研究公司對消費者的道歉聲明，但將道歉區分成情緒中心(emotion-centered)與資訊中心(information-centered)。其發現在內歸因(歸因公司)時資訊中心的道歉聲明較有用，反之則是情緒中心式的道歉。

我們可以發現在道歉相關研究中，過去研究者大抵用兩種方式討論歸因(attribution)對被害人反應的影響：情境的種類與被害人自身的判斷。Chung 與 Lee (2017)、Fehr 等人(2010)、Moon 與 Rhee (2012)等研究是將歸因視為情境因素、透過實驗操弄的方式改變侵害情境；而 Struthers 等人(2008)、McCullough、Fincham、及 Tsang (2003)則重視、測量被害人自身如何歸因、做出判斷。換言之，若從實驗設計的角度解釋，前者是將歸因視為獨變項(independent variable)並操弄之；後者則是將歸因視為依變項(dependent variable)或中介變項(mediator)而測量之。

值得注意的是，甚少有道歉研究同時操弄歸因情境（獨變項）以及測量被害人歸因判斷（依變項）。且沒有研究討論過加害人道歉與被害人歸因判斷（依

變項) 之間的關係或影響, 但是從過去研究我們可知加害人道歉與被害人歸因判斷都是對被害人反應有重要影響的因素。從被害人歷程(inner 的主觀角度出發, 一個被害人在遭遇侵害事件時, 情境本身通常會帶有事件為何發生的資訊(也就是前述的獨變項), 而被害人在接收到這些資訊後才形成自身的歸因判斷(也就是前述之中介或依變項)。然後被害人才對侵害事件產生反應, 而加害人道歉也可能在這過程中出現並影響被害人反應或甚至是被害人的歸因判斷。

因此實際上被害人總是會在侵害事件中接收到情境本身的歸因資訊, 並做出自己的歸因判斷, 過去研究卻往往只專注於其中之一。綜合 Allan 與 Carrol (2017) 的道歉焦點理論與歸因研究, 本研究意欲討論在上述的被害人歷程中, 於加害人可/不可歸責的不同侵害事件情境, 加害人不同焦點的道歉方式是否會改變被害人的歸因判斷方式, 進而影響被害人反應。並提出理論假設如下:

H2a: 在事件原因為可歸責加害人的情境中, 自我-他人焦點的道歉會使得被害人做出外歸因的判斷, 進而使得被害人產生較正向的反應。

H2b: 在事件原因為可歸責加害人的情境中, 自我焦點的道歉會使得被害人做出內歸因的判斷, 進而使得被害人產生較負向的反應。

至於事件原因不可歸責於加害人的情境則不預設任何道歉焦點的效果, 因 Allan 與 Carroll(2017) 僅認為被害人較渴望自我-他人焦點道歉, 並未預測自我焦點有負面效果。因此我們不預設任何假設。

第二節 被害人反應



壹、測量被害人反應

在道歉研究中另一個需要被處理的議題是該如何定義、測量被害人的反應？在相關研究中「是否原諒」或「原諒意願」是經常被使用的依變項（e.g. 張玉芳，2017; Fehr & Gelfand, 2010; Nudelman & Nadler, 2017; Scher & Darley, 1997），但是僅以原諒作為被害人反應之指標可能有失妥當。因為在犯罪事件或修復式正義中，若以原諒作為被害人的目標往往會給被害人帶來不當的精神壓力，且被害人的情緒復原未必會以原諒的形式表現(Bandes, 2000; Carroll, Allan, & Halsmith, 2018)。此外考量到台灣目前的社會文化環境，在許多社會矚目的重大犯罪事件中，一旦被害人表示原諒意願容易引發社會大眾的議論與壓力（鍾晨玉，2017）。Allan 與 Carrol (2017)亦建議道歉研究應從討論「道歉夠不夠好」的角度出發。因此探討更多元的被害人反應指標有其必要性。

參酌其他被害人相關研究，可以發現過去文獻中不乏其他的測量方式。例如 Davis 與 Smith (1994)以被害人是否滿意(satisfied)、感受到尊重(treated with respect)為實驗操弄的依變項。Ohtsubo 與 Watanabe (2009)則測量憤怒情緒(anger)以及真摯性(sincerity)。Scher 與 Darley (1997)以及張玉芳 (2017)用被害人認為該道歉的適切性(appropriation)、歉意程度(apologetic)、知覺加害人的後悔程度(feeling bad)、誠懇程度(conscientiousness)及原諒意願作為依變項；Dhami (2016)針對刑事案件調解的研究則以被害人是否接受道歉(acceptance of apology)為焦點。Lewicki 等人(2016) 則是使用道歉的有效性、可信性與充分性作為指標。

除了以上直接針對道歉的被害人反應測量方式之外，我們亦可以找到若干間接測量的方式。首先 Scher 與 Darley (1997)曾測量過被害人在道歉之後是否還想要繼續怪罪與懲罰加害人(blame and sanctioning)。另一個測量方式則是被

害人是否要求更多補償。雖然過往研究甚少以被害人要求補償作為依變項，但是從 Scher 與 Darley、Lewicki 等人(2016)等道歉內容的研究中可以發現補償是道歉是否有效的重要內容或因素之一。

另一方面，Worthington 與 Wade (1999)、Zechmeister 與 Romero (2002)、Allan 與 Carrol (2017)均認為「不原諒(unforgiveness)」是與原諒有別的概念：不原諒是種囊括了被害人在遭受侵害後所感受到的憤恨、苦楚與敵意的狀態。這些文獻認為，希望自己從此種負面情緒與「被傷害」的感受中脫離也是一種被害人的復原歷程。需要注意的是，原諒並非從此狀態中解脫的唯一方式，不原諒與原諒也不是在同一向度上的兩端。如此稱呼僅只是目前尚無精準名詞可以形容此狀態，因此過去研究仍然皆以不原諒一詞稱之。

綜上所述，可以發現被害人反應可能相當多元。本研究的目的之一是盡可能彙整過去研究中曾經使用過的被害人反應指標，並檢驗不同指標之間是否有所差異。除了常見的原諒意願以外，我們將以被害人對道歉感受到的「滿意度」、「接受度」、「真摯性」、「尊重」、「復原傷害」，以及被害人的「懲罰要求」、「補償要求」、「憤怒情緒」等變項做為被害人反應的指標。

我們將將這幾個變項整合為被害人反應，以做為檢驗加害人道歉有效程度的指標，並預期：

H3a：被害人對道歉的「原諒意願」、「滿意度」、「接受度」、「真摯性」、「尊重」、「復原傷害」等變項在道歉有正向效果的情況下較高。反之在沒有正向效果的情況下較低。

H3b：被害人的「懲罰要求」、「補償要求」、「憤怒」等變項在道歉有正向效果的情況下較低。反之在沒有正向效果的情況下較高。



貳、影響被害人反應之因素

根據 Fehr 等人(2010)的整合分析發現影響被害人原諒除了道歉以外仍有其他情境與個人差異因素，例如被害人的親和性、傷害嚴重性、加害者責任與意圖、特質原諒(trait forgiveness)、與加害人之關係(embeddedness)等等。本研究將考量被害人的親和性、被害人所感受到的傷害嚴重性與社會期許做為可能影響被害人反應的控制變項。

一、親和性格

親和性格是指包含個體容易信任他人、慷慨、充滿同情心、願意合作、低攻擊性等特質(Goldberg, 1992)。McCullough 等人(1998)、Worthington Jr 與 Wade (1999)、Fehr 等人(2010)等研究一直穩定的顯示五大人格(Big 5 theory)中的親和性人格(Agreeableness)會影響被害人的原諒意願。這可能是因為友善性人格高的被害人在面對衝突時更容易同理加害人，因而有較高原諒加害人的可能性(McCullough et al., 1998)。故本研究將考量親和性格對被害人反應之影響，親和性格高的被害人反應應較正向。

二、傷害嚴重性

令人意外的是，雖然在原諒方面的研究穩定地顯示被害人認為侵害事件的傷害多深、有多嚴重是影響被害人原諒意願的重要因素(Fehr et al., 2010)，以及田野研究指出傷害嚴重程度對被害人後續的修復歷程、是否願意接受道歉有相當大的影響(Dhami, 2012; Lowe et al., 2015)，但過去道歉內容的實驗研究甚少考量傷害嚴重性對被害人反應的影響(e.g. 張玉芳, 2017; Chung & Lee, 2017)。這可能是因為在實驗中研究者會預設同樣的實驗操弄會有相似的嚴重性。但這個假設在文獻中往往缺乏根據，例如研究者沒有額外以 pilot study 確保參與者對侵害事件的感受一致。故我們將其納入考量，且依據 Fehr 等人(2010)、Fincham、Jackson、及 Beach (2005)之結果，傷害越嚴重的被害人反應更加負

向。

三、社會期許

根據 Crowne 與 Marlowe (1960)，社會期許定義為：「被社會贊許與接受的需求，並且個體相信可以透過展現符合社會文化之恰當行為獲得贊許」。Fehr 等人(2010)指出雖然過去部分原諒研究認為社會期許(social desire)、被害人認知到的社會道德期待(social-moral expectation)會影響被害人是否做出原諒加害人的表示，但是在其整合分析中社會期許僅有小效果量(Cohen, 1988)。

我們仍然將其納入測量是因為在研究過程中有部分參與者出現的特殊行為所致：參與者在實驗中疑似出現刻意佯裝發現實驗目的的言行¹。Blackhart、Brown、Clark、Pierce、及 Shell (2012)、Hertwig 與 Ortmann (2008)認為實驗參與者對實驗目的地懷疑可能影響參與者在實驗中的行為。為了辨識這群參與者我們始加入社會期許的測量。此類參與者在過去文獻中似乎不曾被討論過，本研究是在研究過程中發現此種現象，亦來不及進行深入的文獻回顧乃至於重新設計研究。這僅只是針對此類參與者所為的探索。

以社會期許測量而非其他量表或構念解釋這類參與者的行為，是根據直接實施實驗的實驗者所給予的回饋：這些參與者稱自己有發現實驗的真實目的似乎是出自於印象整飾(impression management)的動機，也就是個體有意識、有目的的偽裝自己，使自己呈現出較好的形象(Paulhus, 1984)。因此我們希望以社會期許辨識或分析此類參與者的動機。

第三節 研究問題與假設

本研究目的在於使用實驗法探討在不同發生原因的模擬犯罪事件中，加害人的道歉內容對被害人對侵害之歸因有何效果，並進一步影響被害人的反應。

¹ 關於此類參與者的詳情，請見第四章第一節「研究方法」中的「參與者」小節以及第四章第二節「研究結果」的部分。

研究流程會先進行前導研究(pilot study)，用來確認自我焦點與自我-他人焦點道歉的區分方法適用於台灣參與者，採單因子參與者內設計。而後正式研究採二因子實驗操弄，以跟 Chung 與 Lee (2017)、Moon 與 Rhee (2012)類似之事件原因操弄方式影響被害人對衝突事件發生原因的判斷。並根據 Allan 與 Carroll (2017)、Slocum 等人(2011)的道歉焦點理論操弄道歉內容。接著將以中介調節模型驗證研究假設。

我們理論模型如圖 1 所示。

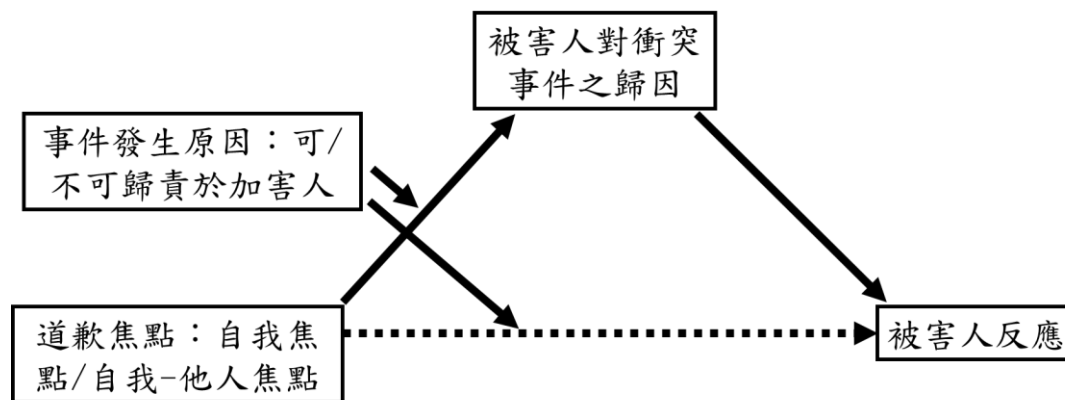


圖 1：本研究所假設之中介調節模型

註：「道歉焦點」為依變項，以「被害人之歸因方式」為中介變項，「被害人反應」為依變項，而「事件發生原因」則是調節「道歉焦點」對「被害人歸因方式」與「被害人反應」的調節變項。

根據 Allan 與 Carroll (2017)與回顧之文獻，本研究預期在被害人遭遇一個類似犯罪事件的衝突時，被害人對事件之歸因會因為加害人之不同道歉方式而改變，進而影響其被害人反應。本研究之假設總結如下：

H1：自我-他人焦點的道歉相較於自我焦點的道歉，會使被害人有更正向的反應。

H2a：在事件原因為可歸責加害人的情境中，自我-他人焦點的道歉會改變被害人歸因方式為外歸因，進而使得被害人產生較正向的反應。

H2b：在事件原因為可歸責加害人的情境中，自我焦點的道歉不會改變被害人歸因方式(仍是內歸因)，進而使得被害人產生較負向的反應。

H3a：被害人對道歉的「原諒意願」、「滿意度」、「接受度」、「真摯性」、「尊重」、「復原傷害」等變項在道歉有正向效果的情況下較高。反之在沒有正向效果的情況下較低。

H3b：被害人的「懲罰要求」、「補償要求」、「不快」、「憤怒」等變項在道歉有正向效果的情況下較低。反之在沒有正向效果的情況下較高。

至於事件原因不可歸責於加害人的情境則不預設任何道歉焦點的效果，因Allan與Carroll(2017)僅認為被害人較渴望自我-他人焦點道歉，並未預測自我焦點的道歉有負面效果。因此我們不預設任何假設。



第三章 前導式研究

因 Allan 與 Carroll (2017)與 Slocum 等人(2011)的自我焦點與自我-他人焦點道歉理論目前還沒有國內文獻使用或研究，考量到文化差異為了確保我們根據其理論所設計的道歉方式在台灣參與者的認知中與理論一致，我們先用網路問卷進行前導研究確認道歉方式在一般民眾的認知。

第一節 研究方法

壹、參與者

前導研究採用網路問卷，在批踢踢實業坊的問卷版(PTT Q_ary)上發文招募參與者。參與者回饋部分以抽獎方式發送便利商店禮券。最後有效問卷為 70 份(男= 25，女 = 45)。年齡分布為 20~25 歲 32 人、26~30 歲 18 人、31~35 歲 11 人、36~40 歲 4 人、41~45 歲 2 人，未填年齡者 3 人。

貳、道歉焦點之操弄方式

根據 Allan 與 Carroll (2017)、Slocum 等人(2011)，道歉除了依據焦點光譜做區分以外，亦可將道歉表分為「肯認(affirmation)、情緒(affect)、行為(action)」三個層面。其中肯認係指道歉者承認自己的責任(自我焦點)或是確認對方所受到的傷害(自我-他人焦點)，即是偏向認知層面的道歉表現。而情緒包含表現後悔(自我焦點)或是表現對對方的感傷(自我-他人焦點)。最後的行為舉例而言有回復有形的損傷(自我焦點)，以及希望協助復原對方所受到的心理傷害(自我-他人)。

本研究所操弄之道歉方式將綜合以上幾點。但在實驗中不可能真的造成參與者任何有形損害，故自我焦點道歉不可能包含行為內容。因此最後本研究自我焦點道歉內容為：承認自己的錯誤並解釋自己剛才的行為原因。而自我-他人焦點道歉內容為：承認自己的錯與造成對方的傷害以及對對方傷害的關懷。同時為了避免內容長度本身影響道歉的效果，兩種道歉之間的内容長度不可相差過大。

具體而言，自我焦點道歉如下：

「真的非常對不起，是我的錯，非常對不起。我剛剛太著急了，因為想到手機不見我就太緊張了。」

而自我-他人焦點道歉如下：

「真的非常對不起，是我的錯。剛剛怪你偷我的手機，如果讓你感到不舒服我很抱歉，你現在還好嗎？」

參、實驗流程

問卷形式參考自過去文獻時常使用的假想情境(scenario) (e.g. 張玉芳, 2017; Fehr & Gelfand, 2010; Leunissen, De Cremer, Reinders Folmer, & van Dijke, M., 2013; Scher & Darley, 1997)。該假想情境將會用來延伸發展正式研究之實驗情境。在前導研究中採用參與者內設計，每名參與者都會回應兩種道歉方式。

在實驗說明以及請參與者勾選同意參與實驗的選項後，會請參與者想像她/他是一個想像情境中的被害人，在盡可能帶入其角色的想法、處境後回答問題。想像情境描述參與者與另一名陌生人一同參與實驗，在過程中實驗者與陌生人相繼因故短暫離開實驗室，而回來後實驗者找不到理應在實驗室內的手機，並在陌生人的證詞下開始懷疑參與者偷竊手機。接著實驗者要求檢查參與者的書包並堅持要報警，但隨後另一名實驗者的同學拿著該手機進入實驗室，發現是實驗者自己遺忘在研究室。在閱讀完以上情境後，參與者接著會分別看

到兩種道歉方式，並分別回答問題。詳細的實驗文本與問卷內容請見附錄一。

實驗情境的設計考量到必須是具有高生態效度的模擬犯罪事件，但在正式研究中使用時又必須符合學術倫理，不得對參與者造成任何身體上的傷害或財產損失，以及過大的心理壓力。因此我們在考量後決定採用不涉及任何金錢財物糾紛也不會有肢體接觸，但又確實與實際犯罪有相似性、並且會給予參與者一定壓力與被害感的冤枉事件。

肆、測量變項

前導研究的依變項參考 Allan 與 Carroll (2017) 的理論，將詢問參與者認為該種道歉(1)是為了您(參與者)/他自己而做的、(2)有無考慮到您(參與者)/他自己、(3)是否滿足您的需求(1 = 完全沒有滿足，7 = 完全滿足)、(4)道歉的焦點放在誰身上(1 = 放在實驗者，7 = 放在參與者)。參與者與道歉者的問題分列，故總共六題。題目採 7 點量表。

另外我們也有測量參與者認為這起事件對他們造成的傷害有多嚴重，以避免參與者在連想像的情況下都認為被冤枉偷竊手機不算嚴重，使正式研究失去意義。

第二節 前導研究結果

壹、分析結果

傷害嚴重性的 $M = 5.51$ ， $SD = 1.25$ 。顯示參與者在想像情境中均認為被冤枉偷手機的傷害有一定程度的嚴重性。

而根據相依樣本 t 檢定，自我焦點與自我-他人焦點在六個題目上皆有顯著差異。「您認為 B 這樣的道歉有多少是為了您而做？」的 $t(69) = -6.13$ ， p

< .00, $d = -0.80$ 。自我-他人焦點($M = 5.61, SD = 1.13$)顯著高於自我焦點($M = 4.56, SD = 1.48$)。

「您認為 B 這樣的道歉有多少是為了他自己而做？」的 $t(69) = 7.37, p < .00, d = -0.87$ 。自我焦點($M = 5.07, SD = 1.24$)顯著高於自我-他人焦點 ($M = 3.90, SD = 1.46$)。

「您認為 B 這樣的道歉有無考慮到您？」的 $t(69) = -7.49, p < .00, d = -1.04$ 。自我-他人焦點($M = 5.64, SD = 1.09$)顯著高於自我焦點 ($M = 4.24, SD = 1.56$)。

「您認為 B 這樣的道歉有無考慮到他自己？」的 $t(69) = 6.16, p < .00, d = 0.83$ 。自我焦點($M = 5.44, SD = 1.20$)顯著高於自我-他人焦點 ($M = 4.43, SD = 1.23$)。

「您認為 B 這樣的道歉是否滿足您的需求？」的 $t(69) = -6.04, p < .00, d = -0.69$ 。自我-他人焦點($M = 5.49, SD = 1.37$)顯著高於自我焦點 ($M = 4.46, SD = 1.46$)。

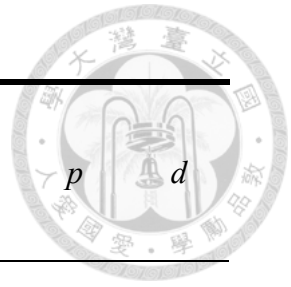
「您認為 B 這樣的道歉焦點放在誰身上？」的 $t(69) = -9.56, p < .00, d = -1.45$ 。自我-他人焦點($M = 5.50, SD = 1.19$)顯著高於自我焦點 ($M = 3.44, SD = 1.62$)。

貳、小結

根據前述結果，這兩種道歉方式在台灣參與者的認知中確實有自我焦點與自我-他人焦點之差異。在確定我們設計之道歉內容在參與者認知中與理論一致後，我們可以繼續進行正式實驗。

表 1 自我焦點與自我-他人焦點之相依樣本 t 檢定

題目	<i>M (SD)</i>		<i>df</i>	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>d</i>
	自我焦點	自我-他人焦點				
您認為 B 這樣的道歉有多少是為了您而做？	4.56(1.48)	5.61(1.13)	69	-6.13	.00	-0.80
您認為 B 這樣的道歉有多少是為了他自己而做？	5.07(1.24)	3.90(1.46)	69	7.37	.00	0.87
您認為 B 這樣的道歉有無考慮到您？	4.24(1.56)	5.64(1.09)	69	-7.49	.00	-1.04
您認為 B 這樣的道歉有無考慮到他自己？	5.44(1.20)	4.43(1.23)	69	6.16	.00	0.83
您認為 B 這樣的道歉是否滿足您的需求？	4.46(1.62)	5.49(1.37)	69	-6.04	.00	-0.69
您認為 B 這樣的道歉焦點放在誰身上？	3.44(1.62)	5.50(1.19)	69	-9.56	.00	-1.45





第四章 正式研究

本研究以實驗法驗證自我焦點與自我-他人焦點的道歉方式，在不同事件原因的情境下對被害人本身的歸因方式以及被害人反應之影響。過去研究多半使用假想情境的方式進行實驗 (e.g. 張玉芳, 2017; Fehr & Gelfand, 2010; Leunissen et al., 2013; Scher & Darley, 1997)，例如 Leunissen 等人請參與者回想過去發生過的事件與想像「遭朋友在故意/過失之下打破私人物品」故事情境，而後回答是否願意原諒。

然而使用假想情境的缺點在於缺乏生態效度且極容易受到社會期許 (social desirability) 的影響 (Blackhart et al., 2012)。蓋假想情境依賴參與者想像事件過程與自己的反應，參與者難以產生在一般衝突情境中的情緒與激動 (arousal)，參與者也難以對想像的衝突事件感到嚴重性 (Rizvi & Bobocel, 2016)。例如 Ohtsubo 與 Watanabe (2009) 在其道歉研究中進行操弄檢核，結果發現參與者的憤怒量表在五點量尺中平均分數低於三分，顯示參與者情緒反應皆偏低。且台灣的文化因素係使我們在衝突中偏好採取「壓抑」、「和諧」等行動 (黃曬莉、鄭琬蓉、黃光國, 2008)，此傾向在假想情境可能會更強而導致不同道歉內容的效果無法出現。

更何況本研究希望模擬犯罪事件中的被害人反應，參與者可能更難想像犯罪事件中被害人的反應。因此使用假想衝突情境便不甚理想。是以本研究希望採用俱備高生態效度且能建立良好因果關係推論的實驗方法。

第一節 研究方法

在本研究的實驗中會先透過一個虛偽的實驗招募參與者，然後在虛假實驗中實驗者會負責扮演加害人，冤枉參與者偷竊自己的手機，接著藉由另一名實

驗者操弄事件發生之原因(可否歸責加害人)，最後由加害人以自我焦點或自我-他人焦點的方式道歉以觀察參與者之反應。本研究業已通過國立台灣大學倫理審查中心微小風險審查(中心案號：201801HS022)。

以下將按照「實驗參與者」、「實驗流程」、「測量變項」與「確保參與者權利」依序說明。

壹、實驗參與者

一、招募方式

本研究共招募成年參與者共 112 名。參與者以一般社會大眾為對象，招募管道為批踢踢實業坊的 part-time 版，限制條件(1)年齡 20~30 歲者、(2)未懷孕或未罹患心血管疾病患者、(3)未罹患憂鬱症、躁鬱症、焦慮症等心理疾患患者、(4)非法律或心理專業人士或該科系學生。

(1)是為了控制年齡對道歉行為的調節效果，雖然過去文獻中無人討論過此一主題，但 Howat 與 London (1980)、Bergstrom 與 Nussbaum (1996)、Noakes 與 Rinaldi (2006)等研究皆曾指出不同年齡層的當事人會採取不同的衝突管理策略，且當事人在面對不同年齡層的對象時亦會採取相異的策略。所以可推測年齡對道歉行為應有調節效果。Fehr 等人(2010)亦指出年齡對原諒意願的影響有小效果量，年齡越大者原諒意願較高。因年齡並非本研究所欲探究的因素，故本研究先將參與者年齡限制在 20~30 歲的階層。(2)、(3)則是由於實驗過程可能對參與者造成壓力，因此本研究會特別排除高風險族群。最後為了避免參與者因為其學科背景而懷疑實驗真實目的，本研究排除法律背景人士及心理系學生或專業人士參與。

二、有效樣本

最後有效樣本共 80 人(男性 39 人，女性 41 人)。無效樣本包含(1) 12 名

pilot 實驗參與者、(2) 16 名懷疑冤枉事件真實性者(亦即發現冤枉事件為假的參與者)、(3) 4 名中止實驗者。

排除(2)係根據 Blackhart 等人(2012)與 Hertwig 與 Ortmann (2008)，參與者懷疑另有實驗目的或察覺真實實驗目的時，在實驗過程中的行為可能會被改變。但是否改變、改變程度在過去的研究中相當分歧，深受各個研究本身的實驗情境影響。鑒於本研究需參與者認為這是真正的冤枉事件，才有可能引發情緒、對道歉之真實反應，可以合理預期參與者是否懷疑或察覺實驗目的對參與者的行為有相當之影響。是以本研究應排除懷疑事件真實性或察覺實驗目的的參與者。

本研究一開始設定的排除標準是在實驗後揭露階段首先詢問參與者有無發現真實實驗目的或懷疑事件真實性，若參與者肯定之則視為無效樣本。但隨後發現部分參與者在實驗過程中的表現皆顯示他們並沒有發現或懷疑，例如明顯的生氣、不斷與實驗者爭執。這些參與者卻在揭露後宣稱自己有知道冤枉事件是假的。儘管本研究在設計上無法確知這些參與者是否真的有察覺，但考量參與者在實驗中的行為，我們認為可以合理推論參與者應是沒有察覺。

這些參與者的言行可能是因為我們直接詢問參與者有無懷疑冤枉事件的真實性，會使得參與者因社會期許或「不願意讓自己看起來被騙」而宣稱有發現冤枉事件是虛假的。

因此在參與者編號第 050 號之後的實驗，我們參照 Blackhart 等人(2012)之建議，增加實驗結束後、揭露前的詢問(post-experiment inquiry, PEI) 此一措施。在 PEI 中我們先詢問參與者所認為的實驗目的為何，排除標準為參與者說出或提到任何關於先前的冤枉事件是實驗一部份(e.g. 「可能是想要看我們的臨場反應吧」) 或演戲(e.g. 「你們剛剛在演戲」) 等語，符合者即視為無效樣本。以此避免直接詢問會給參與者資訊與時間掩飾真實狀態的缺陷。原先的排除標準下排除了 7 名參與者，新的排除標準則排除了 9 名參與者。

另外一點需要注意的是，儘管後來有效樣本中的參與者都通過了 PEI 檢

驗，但在揭露後訪談過程中，有部分參與者(19名)說自己曾經或有懷疑實驗中的冤枉事件是實驗一部份，或者懷疑其實是演戲。這些通過 PEI 卻宣稱自己有懷疑的參與者，在本研究中無法確實判斷其真偽，因此先以「半懷疑者」稱之。在不曾懷疑的參與者與半懷疑者之間，參與者僅有部分反應有所差異，顯示半懷疑者在實驗中的行為表現似乎沒有受到懷疑的扭曲。且在事後訪談時詢問這些懷疑者是否認為自己的行為反應與一般情況下有異，參與者多半認為沒有差異²。幾經考量後我們決定仍是納入有效樣本。

(3)則正如前所述，本實驗有可能造成參與者身心壓力，因此在事前說明階段會特別強調實驗參與者有權利隨時不負理由中止實驗。若發生中止事件，實驗者會立即停止實驗操弄並向參與者揭露真實實驗目的。而最後 112 名參與者中確實有 4 名因實驗過程的負面感受而中途決定中止，因尚未完成所有實驗流程，未能蒐集到所有資料，故不納入有效樣本。

貳、實驗流程

本研究將在實驗中讓實驗者指控參與者偷竊其智慧型手機，之後再由實驗者在可/不可歸責於實驗者的情境下以自我焦點/自我-他人焦點的方式道歉，隨後觀察參與者反應，在揭露實驗真實目的(Debrief)後，請參與者填寫量表，採二因子參與者間設計。

研究流程可分為九個階段，總共有三份問卷，時間軸可見下圖：

² 半懷疑者的詳細結果請見第四章第二節研究結果的部分。

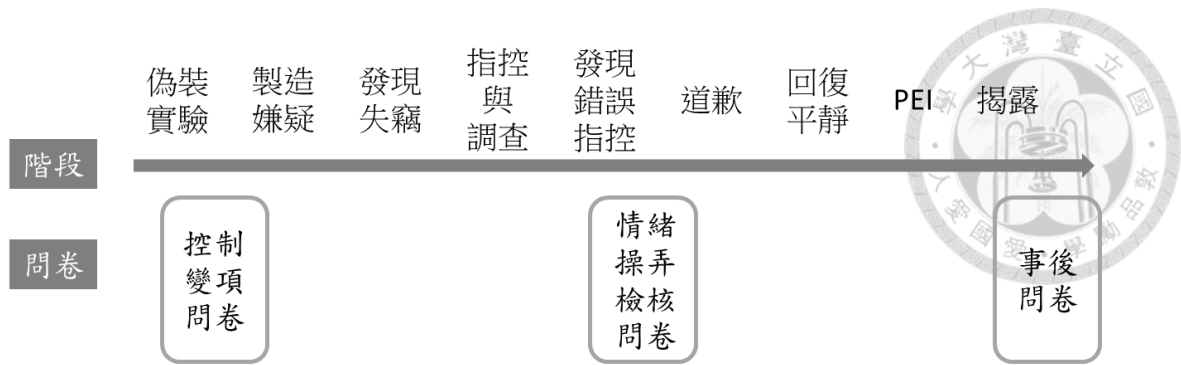


圖 2：實驗流程圖

詳細研究流程分述如下：

一、實驗角色

每場實驗都有四人參與：實驗者 A、B，同謀 C 與參與者。實驗者 A 在表面上是主要實驗者，在稍後會負責擔任加害人並操弄不同道歉內容；實驗者 B 表面上是參與者招募者與 A 的學長，在稍後會負責發現錯誤指控(還參與者清白)與操弄不同事件發生原因。同謀 C 則是假裝另一名參與者，實驗中會作證參與者有偷竊手機之嫌疑，以強化參與者被冤枉的合理性。

實驗者 B 由本研究作者擔任，A、C 則由台大心理學系的大學生擔任。因 A、C 角色負擔較大且考量到實驗一定需要三人加上參與者同時到場才有可能進行，故 A、C 分別招募四名大學生輪班擔任。

因實驗者 A 負責主要的實驗操弄，而 C 僅只是負責作證，故本研究僅就 A 的部分有對抗平衡的設計。每名 A 各負責 20 場有效樣本的實驗，且在二因子的四個組別中各佔 5 場實驗。此外為了避免性別與年齡對實驗效果的混淆，負責 A 的四人均是大二、大三的女性。負責 C 的是三名大三、一名碩二的男性。因同謀角色不是主要實驗操弄者，故放寬年齡限制。

二、偽裝實驗

本研究在招募階段會先以國民法官審判過程之認知邏輯實驗為偽裝招募參與者，此偽裝實驗之名目係考量到控制變項等測驗題目與偽裝實驗之內容、本實驗室名稱「發展與司法心理學實驗室」，必須有所連結才能不啟人疑竇，進而懷疑實驗另有玄機。每一名參與者將會與實驗者安排之同謀參與者來到實驗室做實驗。在進行偽裝實驗的研究說明，並強調參與者不負條件停止實驗的權利後請兩人簽署知情同意書，接著發下偽裝實驗的「國民法官測驗問卷」與「研究生實驗參與者回饋意見書」，前者包含本研究所欲測量的控制變項量表與偽裝的邏輯題目問卷，邏輯測驗並非本研究所需要之資料，目的僅在於控制參與者在實驗過程所進行之活動以避免干擾。

後者則是經過偽裝的情緒操弄檢核問卷，為了確保參與者在被冤枉之後確實有感受到不快、憤怒、焦慮或不安等情緒，或是感精神傷害而施測。表面上偽裝成學校學術倫理單位為了檢驗實驗品質而發放的問卷，以避免參與者懷疑問卷目的。先發放是為了讓參與者可以事先認知、預期到該份問卷的存在，避免等到冤枉偷竊之後才發放會顯得不自然。

實驗者 A 接著說明實驗大約需要進行 20 分鐘，並告知「研究生實驗參與者回饋意見書」只需要在實驗最後填寫即可。隨後讓參與者開始填寫問卷。

實驗室之配置略如下圖 3：

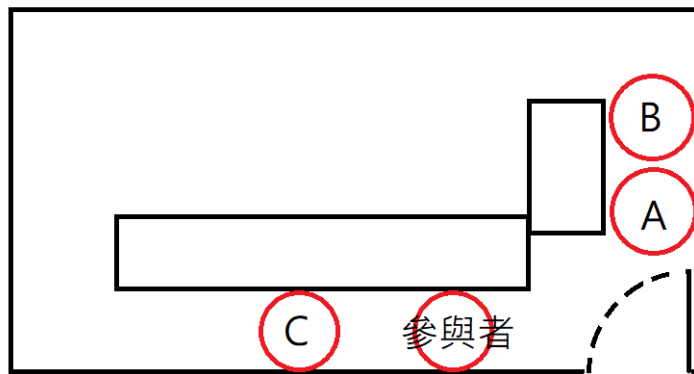


圖 3：實驗室配置圖

三、製造嫌疑

開始填寫問卷時實驗者 A 會拿出手機展示並告知將以手機計時 20 分鐘，但可以延長填答時間，再將手機放置於桌上明顯處。約四、五分鐘後(實際時間視參與者是否已完成控制變項量表)實驗者 A、B 假裝收到教授訊息需要回研究室一趟而離開，並在不引起參與者注意的情況下拿走手機。再一分鐘後同謀 C 也宣稱要上廁所而離開，留下參與者一人在實驗室中，以製造稍後合理懷疑參與者偷竊手機的嫌疑。約 1.5 分鐘後同謀 C 回到實驗室並繼續填寫問卷，再一分鐘後實驗者 A 回到實驗室坐下，表面上裝作沒發現任何異狀然後拿出自己的書來念。

實驗者 AB 在離開實驗室後便由 B 保管手機。在 A 回去後 B 會躲在門外觀察情況並計時以掌握實驗時間。若在接下來的實驗過程中參與者顯露過高的情緒反應，或場面有失控可能，B 便必須立即拿手機進入，直接跳到「發現錯誤指控階段」。



四、發現失竊

實驗者 A 回到實驗室後大約 1 分鐘時發現手機不見。首先裝出疑惑的模樣在桌上、自己的背包搜尋，接著詢問參與者與同謀 C 是否有看到自己的手機，同時強調離開時手機仍放在桌上。此時同謀 C 先做出冷淡地否定。

接著為了符合一般人在通常情況下會有的反應且避免參與者起疑，實驗者 A 先表示自己可能掉在路上接著再次離開實驗室尋找手機。約 2 分鐘後 A 再次返回並表示沒有找到，然後再一次詢問參與者與同謀 C 是否有看到手機。³

五、指控與調查

首先同謀會作證在其離開時 A 之手機仍在講桌上，並強調因為自己很在意時間所以有特別「看一下」，以強化證詞可信度。隨後實驗者 A 開始顯露懷疑參與者偷竊手機之態度，接著將話題轉向指控參與者。因實際上參與者並沒有拿，所以無論如何參與者都不可能承認。在此情況下 A 接著表現出懷疑同謀 C 的態度，因在一般情況下證人也有可能是錯誤的，考量到參與者的觀點，實驗者 A 亦應懷疑一下 C。如此一來亦方便合理的帶出 A 下一個動作。

同謀此時先將自己的背包打開給實驗者 A 檢查以自清，在翻找過 C 的背包後 A 會要求檢查參與者的背包或衣服口袋(如果參與者沒帶背包)。基於研究倫理與隱私權考量，縱使參與者願意給 A 檢查，A 亦不會真的翻找參與者背包，只會作勢檢查。接下來 A 會表露出不耐煩、生氣的態度說自己會在出去找一次，並要求參與者勿再次離開實驗室。實驗者 A 離開實驗室兩次找手機是為了強化真實性與合理性。兩分鐘後 A 第三次回到實驗室，在最後詢問過參與者是否有「拿」手機後，A 便宣稱要報警以解決事件。

由於在 pilot 實驗中我們發現參與者的情緒反應有十分大的差異，所以為了使所有參與者盡量都能有一樣程度的反應，實驗者 B 會在門外觀摩參與者的情

³ 若參與者此時積極幫助實驗者 A 尋找手機，例如幫忙打電話，實驗者 A 的行動方針是盡量讓參與者協助，除非參與者要離開實驗室。若參與者詢問實驗者 B 有無拿走手機，A 則回答在出去找手機時已經詢問過 B。

緒反應並調節修整 A 的台詞。亦即在參與者已經生氣、不悅的情況下，B 會在 A 最後一次離開實驗室時指示只要宣稱報警即可。若參與者在前面的階段都沒有明顯的情緒反應，A 在宣稱報警後會再進一步宣布停止實驗、將問卷從參與者手上抽走，並宣稱不會發參與者費給參與者。

六、發現錯誤指控

在實驗者 A 說完上述台詞後，實驗者 B 會立刻拿著手機進入實驗室還給 A。在事件發生原因可歸責加害人的組別中，B 會說是在教授辦公室的桌上找到、是 A 忘在辦公室等語；在事件發生原因不可歸責加害人的組別中，B 會說是剛才自己不小心拿走、直到剛剛才發現所以拿來還給 A 等語。A 收下手機後承認是誤會並在參與者面前向 B 解釋衝突事件，而後實驗者 B 先向參與者跟同謀 C 僅以「不好意思」表示歉意⁴，在確認參與者理解、並願意繼續實驗的情況下請參與者先填寫偽裝成「研究生實驗參與者回饋意見書」的情緒操弄檢核問卷，以測得參與者在遭受不實指控後的立即情緒反應，確保參與者當下有因為冤枉事件而感到負面情緒、被害感。

在參與者與同謀 C 填寫期間，為了讓參與者的回答不受到實驗者在場的影響，B 會藉詢問 A 詳情之故帶 A 離開實驗室。實驗者 B 在門外假裝與 A 講話實則觀察在實驗室內的參與者是否已填寫完操弄檢核問卷，待填寫完畢便與 A 回到實驗室回收該份問卷。

七、道歉

回收操弄檢核問卷後，實驗者 A 再次承認方才是自己誤會，並依實驗組別對參與者進行不同之道歉行為。在自我焦點組中，A 會說：「真的很抱歉，剛剛是我的錯，非常對不起。我剛剛太著急了，因為想到手機不見我就太緊張了。」；在自我-他人焦點組中，A 會說「真的非常對不起，剛剛是我的錯。剛

⁴ 如果實驗者 B 先道歉可能會削減 A 道歉的效果，但若 B 在此情況下完全不發言卻又會顯得怪異，因此使用「不好意思」此一在過去文獻(張玉芳, 2017)中認為強度比起「對不起」、「抱歉」更弱的詞語來表示。

剛怪你偷我的手機，如果讓你感到不舒服我很抱歉，(中間停頓一下)那你有沒有怎麼樣？」。



八、回復平靜

此階段係為等待參與者情緒平復並同時觀察參與者之反應，若參與者表現完反應，例如說「沒關係」或接受道歉的言行，或是不做任何表示繼續寫問卷，實驗者 B 便讓參與者繼續寫問卷，並示意 A 坐下。兩名實驗者會先假裝繼續做自己的事大約一分鐘，才進入實驗後詢問(PEI)階段。

九、實驗後詢問(PEI)

實驗者 B 會先打斷參與者填寫問卷，並參考 Blackhart 等人(2012)的建議，透過間接詢問參與者認為的實驗目的來探知是否懷疑實驗者有欺瞞實驗目的或演戲；且為了避免參與者因顧慮「自己發現演戲」會導致實驗失敗或無法拿到報酬，所以特別聲明不影響實驗報酬或結果。詳細的 PEI 問題與實驗後訪談大綱請見附錄二。

不論參與者有無講出真正實驗目的或發現演戲，都會進入下個揭露階段。但通過 PEI(沒發現或懷疑冤枉事件真實性)者會納入有效樣本，未通過 PEI(發現冤枉事件是假的)者則屬無效樣本。

十、揭露

PEI 結束後，實驗者 B 首先簡短地說明剛才的冤枉事件都是實驗一部份，實際上實驗者 A、B 的言行反應都是假的，接著再接露 C 亦是實驗者的同謀。確定參與者了解後，先讓參與者填寫包含測量被害人反應、歸因量表與傷害嚴重性等題目在內的「事後問卷」。這是為了避免先進行完整實驗說明再填寫問卷可能使參與者的情緒感受改變，但又必須讓參與者最起碼能夠知道先前的冤枉事件並不是真的。

在參與者填寫完事後問卷後，實驗者 B 會再次進行一次更詳盡的揭露，並且確認參與者可以理解狀況、回復情緒。在簽署真正實驗的參與者同意書後，

會進行事後訪談，訪談大綱請見附錄一。事後訪談主要是用來確認參與者先前在實驗中的感受與更深入的想法。



參、測量

本研究實驗過程中共會發放三份問卷，分三個時間點施測：控制變項問卷、情緒操弄檢核問卷與事後問卷。控制變項問卷將測量參與者的親和性格與社會期許傾向；情緒操弄檢核測量參與者在被冤枉之後、道歉之前的情緒感受；事後問卷則測量參與者對道歉的反應、對事件的歸因以及感受到的傷害嚴重性。以下按照問卷別分別說明量表題目。

一、事後問卷

歸因量表 本研究參照 Weiner (1995)、Struthers 等人(2008)以六題量表測量參與者在道歉後對衝突的歸因，題目分別為「衝突的原因是否與實驗者有關」、「衝突的原因在於情境因素或是個人因素」、「衝突的主要原因可否被實驗者控制」、「實驗者是否可以控制衝突發生」、「實驗者是否應該為衝突負責」、「是否認為衝突都是 B 的錯」。歸因量表皆採七點量尺，越高分代表參與者越加歸因至實驗者 A。歸因量表在本研究中為中介變項。

我們對此 6 題進行信度分析，結果顯示 Cronbach's alpha = .77，具有可被接受的內部一致性(Devellis, 2012)。接著我們進行因素分析以檢驗此量表的 6 題是否可以整併為單一分數。

首先 Bartlett 球形檢定顯示題項間並非無關聯($\chi^2(15, N = 80) = 79.05, p < .00$)，而 KMO 為.75，顯示此資料適合進行因素分析(Dziuban & Shirkey, 1974)。依照陡坡圖(scree plot)的結果顯示因素數目為 2，但平行分析(parallel analysis)與最小淨相關檢定(Minimum average partial test)(O'Connor, 2000)之結果則顯示因素數目應取 1；考量信度分析結果以及兩種因素結構之可解釋性後，單因素結構應較可行。接著以主軸法(principle axis)進行因素萃取，且因為因素

數目為一，我們不進行轉軸。因素負荷量則如表 2 所示，可以解釋 38.10%的變異。綜合信度分析與因素分析之結果，六題皆在單一向度上。故可將六題整併為單一分數。此量表得分越高代表參與者認為衝突事件可歸因於實驗者 A，分數介於 6~42 之間。



表 2 歸因量表因素負荷量

題項	因素一之因素負荷量
衝突的原因是否與實驗者有關	0.66
衝突的原因在於情境因素或是個人因素	0.53
衝突的主要原因可否被實驗者控制	0.53
實驗者是否可以控制衝突發生	0.37
實驗者是否應該為衝突負責	0.86
是否認為衝突都是 B 的錯	0.66

被害人反應 被害人反應為本研究的主要依變項。本研究以被害人對於道歉的「原諒意願」、「滿意度」、「接受度」、「真摯性」、「尊重」、「復原傷害」，以及被害人的「懲罰要求」、「補償要求」、「道歉後憤怒情緒」、「道歉不快情緒」、「道歉後焦慮情緒」作為依變項。所有依變項皆採七點量尺。尺標為「1 = 非常不符合」、「7 = 非常符合」。

我們額外加入了「不快」是因為考量到台灣文化下個體容易在人際互動中壓抑情緒表達（江文慈，2012；黃曬莉，2005），參與者可能不認為自己的負面情緒有到達「憤怒」的程度，或是壓抑自己用程度強烈的詞語表達感受。所以加入程度較輕微的「不快」來測量參與者的負面情緒。加入「焦慮」則是因為在正式研究的 pilot 實驗中曾有參與者表示自己沒有感到憤怒或不快，而是感到焦慮。這可能與本研究採用冤枉參與者偷竊手機的實驗情境有關，因此僅管在

被害人對加害人互動的文獻中較少討論到焦慮，我們仍然將焦慮加入測量變項之一。

我們將此 11 個變項進行因素分析以檢驗題項整併是否洽當。Bartlett 球形檢定顯示題項間並非無關聯($\chi^2(55, N = 80) = 672.46, p < .00$)，而 KMO 為 0.87，顯示此資料相當適合進行因素分析(Dziuban & Shirkey, 1974)。按照陡坡圖(scree plot)、平行分析(parallel analysis)與最小淨相關檢定(Minimum average partial test)(O'Connor, 2000)之結果，因素數目應取 2。採用主軸法萃取因素。因為兩因素間有相當之相關($r = -0.61$)，因此以 promax 法進行斜交轉軸，因素負荷量則如表 3 所示(順序按大小排列)。第一個因素在整體滿意度、接受道歉、原諒意願、尊重、復原傷害有較高的正負荷量，因此命名為「正向反應」；而第二個因素在道歉後生氣、道歉後不快、要求補償、給予懲罰、道歉後焦慮有相當高的負荷量，因此命名為負向反應。復原傷害在負向反應上雖有-0.38 的負荷量，但考量本因素分析結果的其他題項之負荷量，將復原傷害納入負向反應此因素下略有不妥。此二個因素共可解釋 66.64%的變異。

根據以上結果，我們將依變項整併為兩個變項，正向反應由整體滿意度、接受道歉、原諒意願、真摯程度、尊重、復原傷害加總，分數介於 6 ~ 42 之間。而負向反應由道歉後生氣、道歉後不快、要求補償、給予懲罰、道歉後焦慮加總，分數介於 5 ~ 35 之間。

傷害嚴重性 傷害嚴重性為控制變項，因為詢問參與者對冤枉事件的感受只能留在揭露後詢問，故將之放在事後問卷。我們參酌 Fincham 等人(2005)，以參與者自身主觀感受測量傷害嚴重性，題目係直接詢問參與者「剛才的衝突事件對您造成的傷害有多嚴重」，以七點量尺測量(1 = 非常輕微或沒有，7 = 非常嚴重)。

表 3 被害人反應因素負荷量

題目	正向反應	負向反應
整體滿意度	0.95	0.07
接受道歉	0.89	0.07
原諒意願	0.84	0.06
真摯程度	0.76	-0.01
尊重	0.76	-0.18
復原傷害	0.46	-0.38
道歉後生氣	-0.02	0.90
道歉後不快	-0.04	0.81
要求補償	0.03	0.81
給予懲罰	0.00	0.77
道歉後焦慮	0.07	0.73

二、情緒操弄檢核問卷

過去衝突、道歉情境研究所採用的假想情境研究法最大的問題在於生態效度，本研究所採用之方法既以改善此一缺陷為目標之一，則確保參與者所感受到的衝突真實性有其必要性。本研究的操弄檢核分為兩部分。

第一個是在揭露前的發現錯誤指控階段(詳見實驗流程)以偽裝成虛構單位「國立台灣大學研究倫理保安小組」的「研究生實驗參與者回饋意見書」讓參與者填寫情緒量表。以表面上負責處理研究倫理的虛構單位問卷來測量情緒操弄檢核是為了讓參與者在不懷疑實驗目的真偽、以及在衝突時還願意冷靜下來填寫量表。

該問卷測量參與者的「不快」、「憤怒」、「焦慮」、「不安」、「(受到的)身體傷害」、「(感受到的)精神傷害」，採用五點量尺，尺標為「1=(該情緒)非常輕微

或完全沒有」「2 = 一點點」「3 = 中等」「4 = 相當多」「5 = 極度」。該量表之量尺為本研究中唯一採用五點量尺的量表，此係因為該問卷表面上偽裝成不同單位問卷之形式，為了強調真實性故意設計成不同量尺。實際上用來檢核參與者情緒的題目只有「身體傷害」以外之題目，「身體傷害」亦是為了讓此問卷在表面上更像是學術倫理單位的問卷而刻意加入。

情緒操弄檢核五題的 Cronbach's alpha = 0.94，具有相當好的信度。我們進一步以因素分析檢驗：Bartlett 球形檢定顯示題項間並非無關聯($\chi(10, N = 72)^2 = 325.36, p = .00$)，而 KMO 為 0.82，代表適於進行因素分析。隨後根據陡坡圖 (scree plot)、平行分析(parallel analysis)與最小淨相關檢定(Minimum average partial test)(O'Connor, 2000)之結果，因素數目應為 1。我們以主軸法進行因素萃取，因為因素數目僅只有 1 個，故不再進行轉軸。因素負荷量如表 4 所示(順序按照負荷量大小排序)。可以確定五個題項在單一因素上都有 0.80 以上的負荷量。因此我們將五題平均為「道歉前負向情緒」變項進行後續之分析。

表 4 情緒操弄檢核問卷因素負荷量

題項	道歉前負向情緒
憤怒	0.90
精神傷害	0.89
不快	0.87
焦慮	0.86
不安	0.80

第二個操弄檢核是前述檢驗參與者有無發現真實實驗目的或演戲的實驗後詢問(PEI)⁵。

⁵ PEI 的說明詳見本節有效樣本與實驗流程部分。



三、控制變項問卷

為了控制參與者的個體差異所帶來的變異，我們在偽裝實驗的問卷中會加入以下量表，測量可能對被害人反應造成影響的因素。

親和性人格 McCullough 等人 (1998)、Worthington Jr 與 Wade (1999)、Fehr 等人(2010)指出親和性人格(Agreeableness)會影響被害人是否原諒。考量到問卷總題數與參與者負擔，本研究採用 Gosling、Rentfrow、及 Swann (2003)所編製的十題短版人格測驗(Ten-item Personality Inventory)測量參與者的大五人格特質，並擷取其中的親和性人格部分分析。該量表為七點量尺，尺標分數原為「1 = 非常不同意」、「2 = 不同意」、「3 = 有點不同意」、「4 = 無意見」、「5 = 有點同意」、「6 = 同意」、「7 = 非常同意」。為統一所有量表之量尺分數，本研究將此量表中除了 1、7 以外的尺標皆予以刪除，並將尺標改為非常不符合/非常符合。量表分數越高代表親和性人格越強。

社會期許 前述部分參與者沒有通過 PEI，但是在事後訪談階段卻稱自己有懷疑冤枉事件真實性，我們以「半懷疑者」代稱之。儘管本研究的設計上無法確知半懷疑者的真實狀態，但綜合觀察半懷疑者在實驗過程中的行為反應，我們可以有信心的推論半懷疑者很可能不是真的有懷疑事件真實性或察覺實驗真正目的。

此點與 Blackhart 等人(2012)所發現的結果正好相反。Blackhart 等人(2012)發現有些參與者在懷疑或發現實驗者欺騙(deception)時會故意隱匿，因為參與者會擔心自己發現欺騙會導致實驗失敗或失去參與者報酬。但本研究的參與者正好相反，他們是在沒有發現的情況下，經揭露後反而裝出有發現的外觀。我們認為這可能是因為參與者不願意承認自己受騙或甚至因受騙而動怒，因此為了維護正面自我形象而假裝自己有發現。雖然本研究有進行事後訪談，但是對於此類參與者我們並沒有刻意去挑戰他們的說法，蓋考量到本研究在實驗過程中已經故意激起其負面情緒，而這類參與者有的在過程中已經表露出負面情緒，

此時更進一步挑戰、刺激參與者恐有違參與者權益與福祉。因此我們並沒有辦法取得參與者本身的觀點或理由。


另外參與者確實有可能在發現冤枉事件是虛假時，故意配合我們也開始演出受冤枉、動怒、焦慮等情狀。換句話說，這些「假裝發現」的參與者確實可能是真的有發現，並且以超出我們預期的演技演出情緒反應。但並沒有任何參與者在事後訪談中自我揭露這一點，且考量到這種狀況比起前述的解釋更加複雜，在沒有任何實證的情況下我們認為尚不需考慮。

為檢測、分析參與者是否因社會期許而假裝發現，我們在第 47 號參與者後在控制變項中加測參與者的社會期許分數。量表採用 Strahan 與 Gerbasi (1972) 所發展的短版 13 題社會期許量表，該量表中文題目則採自廖玲燕 (2000) 的翻譯。量表題目為是非題，得分越高者代表社會期許傾向越重。在有效樣本中有填寫社會期許量表者僅有 54 位。

肆、確保參與者權利

因實驗過程是研究者蓄意製造衝突場面，且需要引發參與者的負面情緒，為了確保參與者權益與維護學術因此本研究設計了數個保護參與者的措施，於本節一併說明：

- (1) 首先本研究已通過國立台灣大學研究倫理委員會之微小風險審查 (中心案號：201801HS022)。
- (2) 我們在一開始參與者來到實驗室進行實驗說明時，會特別強調參與者可以不附任何理由中止實驗，中止實驗也不會有任何不利後果或負擔。
- (3) 而在整個實驗過程中，實驗者 B 會在實驗室外透過門縫觀察室內的情況、參與者的情緒等等，當參與者的情緒反應已超過實驗所必要或場面有失控之可能，B 就會立刻拿著手機進入實驗室，直接進入「發現錯誤指控階段」。

- 
- (4) 實驗過程中 A 的台詞也會視情況調整。但同時為了控制實驗操弄的一致性，調整限於「指控與調查階段」的最後幾句台詞，且調整方式也僅只是 A 少說兩項刺激性台詞。
- (5) 若參與者情緒反應極大，決定中止實驗，我們會立即揭露實驗真實目的，並確保參與者的情緒平復。參與者離開後亦會已電子郵件追蹤參與者的狀況，一周後確認沒有其他情緒問題才結束流程。此類參與者因為沒完成全部實驗過程，故屬於無效樣本。

第二節 研究結果

本研究結果可以分為量性與質性資料兩部分。量性資料的部分將以 SPSS 處理描述統計、二因子變異數分析與相關分析，並以 SPSS PROCESS 插件 (Hayes, 2013) 處理中介調節模型。質性資料部分則會用內容分析進行編碼與分析 (瞿海源、畢恆達、劉長萱、楊國樞, 2015)。

最後 80 名有效樣本當中，內歸因-自我焦點道歉組有 18 人，內歸因-自我他人焦點道歉組有 21 人，外歸因-自我焦點道歉組有 21 人，外歸因-自我他人焦點道歉組有 20 人。

壹、量性資料

一、描述統計與二因子變異數分析

我們會首先檢視各個變項的描述統計並檢驗在四個組別中是否有顯著差異。親和性與社會期許屬於個人特質，理論上不受到實驗操弄影響。雖然我們認為傷害嚴重性與遭受侵害時產生的負向情緒會有個人差異，但在本研究的理論假設下不應因為實驗組別有差異。

然後根據我們的理論假設 H1、H3，自我-他人焦點道歉應會造成較高的被害人正向反應、較低的負向反應，且自我焦點的道歉會造成較低的被害人正向反應、較高的負向反應。根據理論假設 H2a、H3，在事件原因不可歸責-自我-他人焦點道歉的組別中應呈現外歸因(分數較低)，並有較高的被害人正向反應、較低的被害人負向反應。H2b、H3 則預測參與者在事件原因可歸責-自我焦點道歉的組別中應維持內歸因(分數較高)，然後有較低的被害人正向反應與較高的負向反應。

我們先以二因子變異數分析檢驗事件發生原因與道歉焦點對中介變項的歸因量表與依變項的被害人正負向反應有無主要或交互作用，再以 PROCESS 檢驗我們的調節化中介模型。

各個變項的分組描述統計如表 5 所示。

表 5 各變項之分組描述統計

變項	自我焦點				自我-他人焦點			
	可歸責		不可歸責		可歸責		不可歸責	
	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>
傷害嚴重性	3.17	1.98	3.24	1.84	2.86	1.31	2.90	1.89
親和性	8.72	2.14	9.14	2.48	9.57	1.81	9.40	2.23
社會期許	5.08	2.94	5.12	2.69	5.75	4.20	5.71	2.11
道歉前負向情緒	8.53	5.35	7.76	3.17	8.33	5.69	8.63	5.20
歸因量表	4.44	1.48	4.82	1.63	4.86	1.50	4.50	1.54
被害人正向反應	33.67	4.85	30.19	7.24	32.90	7.60	35.00	7.07
被害人負向反應	11.67	6.28	11.24	6.04	10.95	6.21	11.55	6.52

此外必須說明的是，道歉前負向情緒的量表因為部分參與者($n = 12$)將量尺標籤誤認，以為第三點「中等」是「完全沒有」而將原本應填的第一點「非常輕微或沒有」誤填成第三點。這點可以從這些參與者也將第五題「受到身體上的傷害」也填到三確認，因為本實驗儘管會對參與者造成心理壓力或負面情緒，但斷無身體傷害可能可言；且在事後訪談中亦曾跟此類參與者核對參與者的回答，經參與者確認過確實是誤會尺標意義。因此這 12 名將第五題「身體傷害」填為 3 的參與者，其他題目的回答一律以減 2 處理。

且因為部分參與者($N = 8$)在指控調查階段與發現錯誤指控階段的情緒反應都十分明顯，且當下實驗者 B 判斷若不立即處理、道歉可能造成進一步傷害。因此當下就沒有讓這 8 名參與者填寫道歉前負向情緒，而是直接進入道歉階段。故道歉前負向情緒量表的樣本數為 72。

我們以二因子變異數分析檢驗各個變項在四組有無差異。首先我們檢驗四組是否符合變異同質之條件，所有變項的 Leven's test 均未達顯著(傷害嚴重性 $F(3,76) = 1.95, p = 0.13$ ；親和性 $F(3,76) = 1.10, p = 0.96$ ；社會期許 $F(3,50) = 2.34, p = 0.08$ ；道歉前負向情緒 $F(3,67) = 0.98, p = 0.41$ ；歸因量表 $F(3,76) = 0.90, p = 0.45$ ；被害人正向反應 $F(3,76) = 1.39, p = 0.25$ ；被害人負向反應 $F(3,76) = 0.11, p = 0.96$)。顯示每個變項在四個組別中變異同質，適合進行二因子變異數分析。

根據表 6 之二因子變異數分析，道歉焦點與事件發生原因對所有變項都沒有主要效果與交互作用效果。親和性性格、社會期許、傷害嚴重性與道歉前負向情緒在四組中都沒有顯著差異，與預期一致。顯示隨機分組的參與者個人特質沒有差異，且參與者對冤枉事件的感受並不會因實驗組別而有差異。參與者在四個組別中的負面情緒感受應可認為是一致的。

表 6 道歉焦點與事件發生原因對各變項之 ANOVA 摘要表

變項	親和性				社會期許			
	<i>df</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	η_p^2	<i>df</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	η_p^2
事件發生原因	1	1.29	0.26	0.02	1	.595	0.44	0.01
道歉焦點	1	0.07	0.80	0.00	1	.000	1.00	0.00
事件發生原因 X 道歉焦點	1	0.37	0.55	0.01	1	.002	0.96	0.00
Error	76				50			
變項	道歉前負向情緒				傷害嚴重性			
	<i>df</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	η_p^2	<i>df</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	η_p^2
事件發生原因	1	0.08	0.78	0.00	1	0.02	0.89	0.00
道歉焦點	1	0.04	0.84	0.00	1	0.67	0.42	0.01
事件發生原因 X 道歉焦點	1	0.20	0.65	0.00	1	0.00	0.97	0.00
Error	67				76			
變項	被害人歸因				被害人正向反應			
	<i>df</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	η_p^2	<i>df</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	η_p^2
事件發生原因	1	0.03	0.87	0.00	1	1.75	0.19	.022
道歉焦點	1	0.00	0.97	0.00	1	0.20	0.65	.003
事件發生原因 X 道歉焦點	1	1.33	0.25	0.02	1	3.31	0.07	.042
Error	76				76			
變項	被害人負向反應							
	<i>df</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	η_p^2				
事件發生原因		0.02	0.89	0.00				
道歉焦點		0.00	0.95	0.00				
事件發生原因 X 道歉焦點		0.13	0.72	0.00				
Error	76							

8 名因情緒反應明顯高昂而沒有填寫情緒操弄檢核問卷的參與者在四個組別中分布並不均勻：自我焦點 X 內歸因組有 1 人，自我焦點 X 外歸因組有 3

人，自我-他人焦點 X 內歸因組有 3 人，自我-他人焦點 X 外歸因組有 1 人。根據上述道歉前負面情緒的結果，這應僅只是偶然結果，並非四組實驗操弄對參與者在衝突事件中的情緒反應有任何特定效果。且在理論上亦難以想像發生的時間順序在後的實驗操弄會影響時間在前的衝突事件。故以下分析不會區分這 8 名參與者與其他參與者。

但是歸因量表、被害人正負向反應在四個組別中卻也沒有顯著差異，並不符合本研究的預期。沒有差異代表我們的實驗操弄似乎對中介變項的歸因與依變項的被害人正負向反應都沒有效果。以下我們仍然先以 PROCESS 進行中介模型的檢驗確認。

二、中介模型

首先根據 Hayes(2013)之建議，用來控制誤差之共變項並非越多越好，蓋因共變項越多自由度也隨之減少，容易造成過於保守的結果。因此只須納入有高相關之共變項。所有變項間相關呈現如表 7。其中親和性與歸因、被害人正負向反應均沒有顯著相關；社會期許與歸因有顯著負相關($r = -0.28$)，傷害嚴重性與被害人正、負向反應均有顯著相關($r = -0.53, 0.48$)。因此以下的分析僅會加入有顯著相關之控制變項。

本研究以 Hayes(2013)的 SPSS 插件 PROCESS 檢驗調節化中介模型。自我焦點/自我-他人焦點的道歉方式為獨變項，事件發生原因可/不可歸責為調節變項，參與者在道歉後的歸因量表分數設為中介變項，被害人正負向反應則是依變項。中介調節模型圖如圖 1 所示。

首先我們以 PROCESS model4 檢驗「道歉焦點→歸因→被害人正負向反應」的一般中介模型檢驗。從表 8 的迴歸分析摘要表可以發現道歉焦點與歸因類型無法預測被害人正向反應($B = 1.51, p = .26$ ； $B = -0.59, p = .22$)。唯一有顯著效果的是傷害嚴重性($B = -1.98, p < .00$)。而間接效果在 5000 次拔靴法

(bootstrapping method)亦不顯著， $B = -0.06$ ，信賴區間包含 0 $[-0.56, 0.37]$ 。結果顯示中介模型不受支持。



表 7 變項間相關矩陣

變項	1	2	3	4	5	6
1. 親和性	—					
2. 社會期許	.29*	—				
3. 傷害嚴重性	.04	-.03	—			
4. 道歉前負向情緒	.15	-.03	.44**	—		
5. 歸因	.17	-.28*	.20	.15	—	
6. 被害人正向反應	.18	.24	-.53**	-.44**	-.21	—
7. 被害人負向反應	.03	-.17	.48**	.35**	.16	-.60**

* $p < .05$. ** $p < .01$.

表 8 依變項為「被害人正向反應」之中介模型迴歸分析摘要表

變項	B^l	SE	t	p
截距	4.74	1.57	3.02	.00
道歉焦點	1.51	1.32	1.14	.26
歸因量表	-0.59	0.48	-1.23	.22
傷害嚴重性	-1.98	0.39	-5.07	.00

全體 $R^2 = .55$ ， $F(3, 76) = 34.73$ ， $p < .00$

註： B 是未經標準化之迴歸係數。

表 9 的迴歸分析摘要表顯示道歉焦點與歸因類型無法預測被害人負向反應 ($B = 0.34$ ， $p = .78$ ； $B = -0.27$ ， $p = .55$)。唯一有顯著效果的是傷害嚴重性 ($B =$

1.67, $p = .00$)。而中介模型效果在 5000 次拔靴法(bootstrapping method)亦不顯著, $B = 0.03$, 信賴區間包含 0 [-0.31, 0.43]。結果亦顯示中介模型不受支持。

綜上所述, 二因子變異數分析(調節作用)與一般中介效果均不受本研究結果支持, 因此進一步分析中介調節模型已無必要。換言之, 本研究假設H1、H2a、H2b、H3a、H3b皆未獲得支持。

表 9 依變項為「被害人負向反應」之中介模型迴歸分析摘要表

變項	<i>B</i>	<i>SE</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
截距	4.74	1.57	3.02	0.00
道歉焦點	0.34	1.23	0.28	0.78
歸因量表	0.27	0.45	0.60	0.55
傷害嚴重性	1.67	0.36	4.60	0.00

全體 $R^2 = .49$, $F(3, 76) = 7.87$, $p < .00$

三、以道歉前負向情緒預測被害人反應之歷程

儘管本研究原有之假設並未獲得結果支持, 但是我們在爬梳資料後我們發現了其他值得討論的結果。第一, 從表7的相關矩陣中我們可以發現本來只是用做操弄檢核的道歉前負向情緒與被害人正、負向反應都有顯著相關。第二, 從表 8、9 的迴歸分析也可發現本是作為控制變項的傷害嚴重性反而可以預測被害人正、負向反應。

道歉焦點、事件發生原因的雙調節效果 關於第一點, 我們先進一步以單迴歸分析發現, 道歉前負向情緒可以有效預測被害人正向反應($B = -0.54, p < .00$)與被害人負向反應($B = 0.43, p < .00$)。換言之, 道歉前負向情緒越高者, 被害人正向反應越低, 而被害人負向反應越高。我們以 PROCESS 的 model3 分

析這條路徑是否受到道歉焦點與事件發生原因的雙重調節作用(moderated moderation)。雙重調節作用的模型則如圖 4 所示。

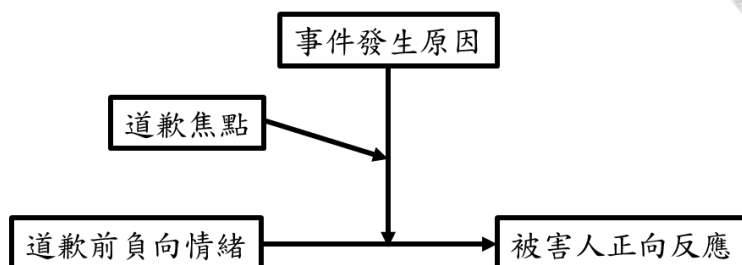


圖 4：道歉焦點、事件發生原因雙重調節效果模型

分析結果如表 10 的迴歸分析摘要表顯示，「道歉焦點、事件發生原因與道歉前負向情緒」對被害人正向反應有顯著的三因子交互作用($B = -1.22, p = .03$)。

表10 依變項為「被害人正向反應」之三因子交互作用迴歸分析摘要表

變項	<i>B</i>	<i>SE</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
截距	34.06	1.57	54.78	.00
道歉焦點	1.89	1.24	1.51	.13
道歉前負向情緒	-0.48	0.14	-3.38	.00
道歉焦點 X 道歉前負向情緒	-0.38	0.29	-1.31	.19
事件發生原因	0.05	1.24	0.04	.97
事件發生原因 X 道歉前負向情緒	-0.10	0.28	-0.36	.72
道歉焦點 X 事件發生原因	2.93	2.49	1.17	.24
道歉焦點 X 事件發生原因 X 道歉前負向情緒	-1.22	0.58	-2.11	.03
全體 $R^2 = .56, F(7,63) = 4.05, p < .00$				

三因子交互作用如圖 5 所顯示：在可歸責加害人的事件原因之下，自我-他人焦點道歉的斜率較低；反之在不可歸責加害人的事件原因中，自我焦點道歉的斜率較低。

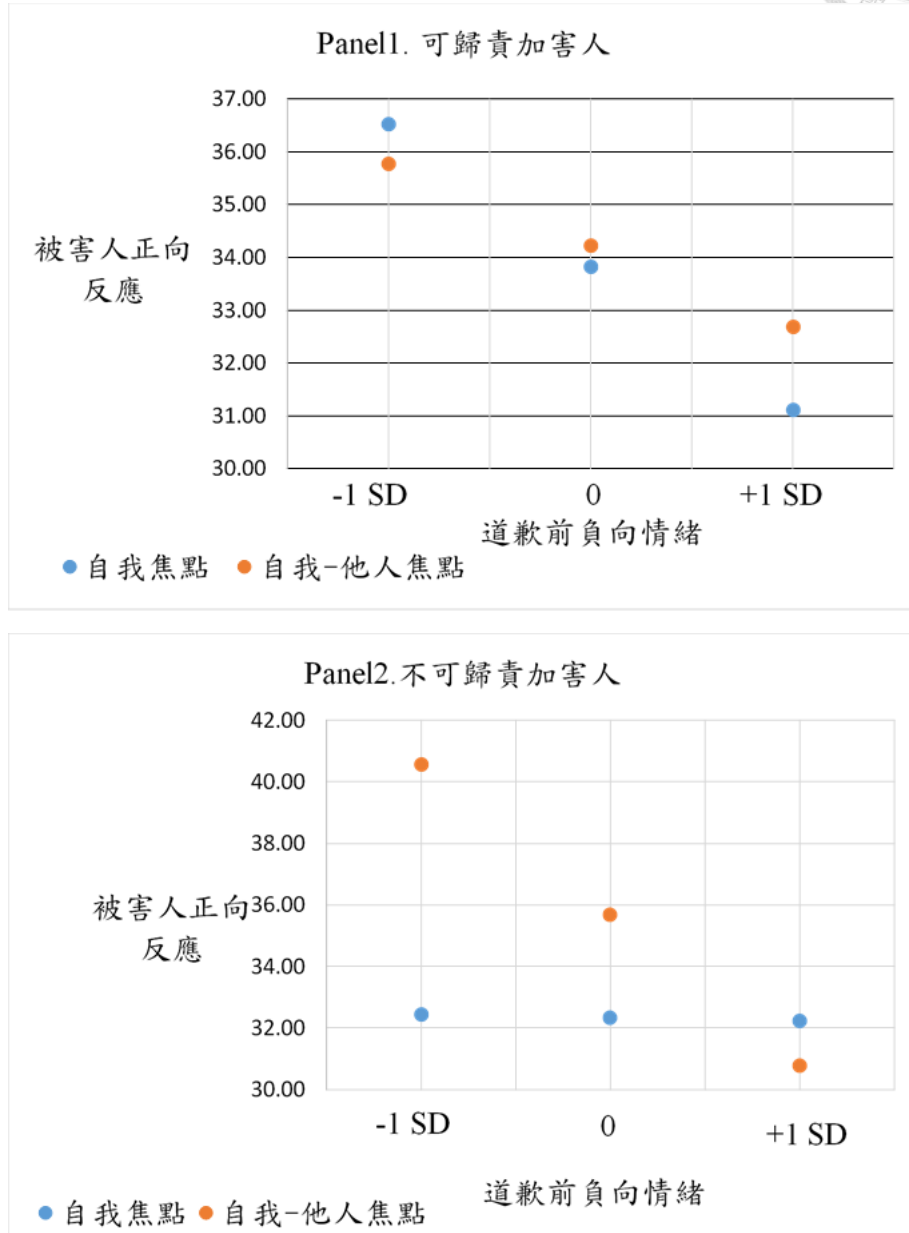


圖 5：三因子交互作用圖

以迴歸分析來看，在可歸責 X 自我焦點道歉的情況之下，道歉前負向情緒可以預測被害人正向反應($B = -0.56, p = .03$)，但是在可歸責 X 自我-他人焦點道歉的情況下，道歉前負向情緒無法預測被害人正向反應($B = -0.32, p = .16$)。反

之，在不可歸責 X 自我-他人焦點道歉的情況之下，道歉前情緒可以預測被害人正向反應($B = -1.00, p < .00$)，而不可歸責 X 自我焦點道歉的組別則無法預測($B = -0.02, p = .96$)。

此三因子交互作用只有在被害人正向反應為依變項時受到資料支持，被害人負向反應為依變項時就沒有此一顯著的結果。將歸因量表作為中介變項加入亦沒有顯著。

以傷害嚴重性為中介變項的被害人歷程 此外關於被害人反應的歷程，雖然原先假設的歸因量表中介模型不受到結果支持，但我們發現以道歉前負向情緒預測被害人正、負向反應的歷程會受到傷害嚴重性的中介。

我們用 PREOCESS 的 model4 進行中介模型的檢驗，並分別呈現被害人正、負向反應之結果。從表 11 的迴歸分析摘要表可以發現傷害嚴重性與道歉前負向情緒都有顯著 (傷害嚴重性 $B = -1.32, p < .00$ ；道歉前負向情緒 $B = -0.34, p = .02$)。代表傷害嚴重性與道歉前負向情緒越高者，被害人正向反應越低。而中介模型效果在 5000 次拔靴法顯著， $B = -0.20, SE = 0.07$ ，信賴區間不包含 0 $[-0.44, -0.07]$ 。圖示如圖 6。

表11 被害人正向反應迴歸分析摘要表

變項	<i>B</i>	<i>SE</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
截距	40.54	1.33	30.43	.00
傷害嚴重性	-1.32	0.39	-3.40	.00
道歉前負向情緒	-0.34	0.14	-2.47	.02

全體 $R^2 = .31, F(2,68) = 15.44, p = .00$

從表 12 的迴歸分析摘要表可以發現傷害嚴重性有顯著($B = 1.57, p < .00$)，但是道歉前負向情緒沒有顯著($B = 0.19, p = .18$)。代表傷害嚴重性越高者，被害



人負向反應越低。而中介模型效果在 5000 次拔靴法顯著， $B = 0.24$ ， $SE = 0.10$ ，信賴區間不包含 0 [0.09, 0.51]。圖示亦顯示於圖 6。

表12 被害人負向反應迴歸分析摘要表

變項	<i>B</i>	<i>SE</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
截距	4.85	1.36	3.58	0.00
傷害嚴重性	1.57	0.39	3.97	0.00
道歉前負向情緒	0.19	0.14	1.37	0.18

全體 $R^2 = .29$ ， $F(2,68) = 13.81$ ， $p = .00$

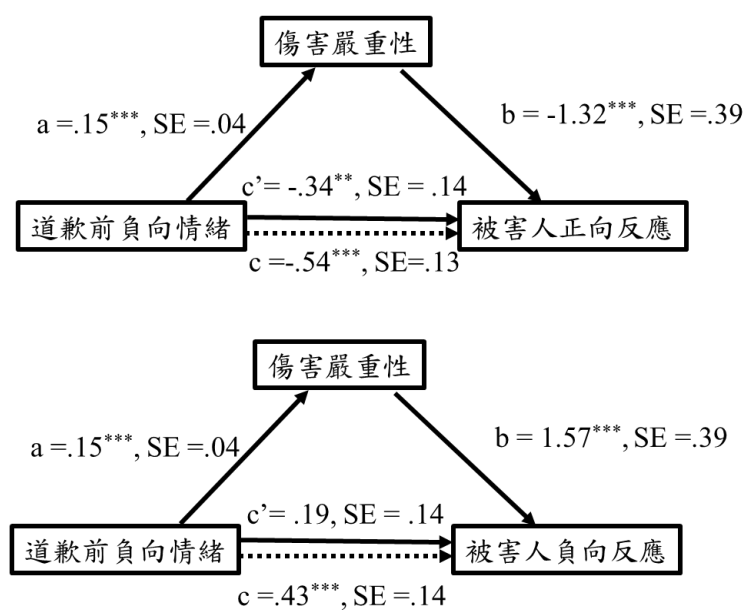


圖 6：道歉前負向情緒對被害人反應之傷害嚴重性中介效果模型圖

註：a、b、c (c') 皆為未標準化之迴歸係數，c 是加入中介變項前，道歉前負向情緒對被害人反應之迴歸係數，c' 則是加入中介變項後之迴歸係數。

調節化中介模型 接著我們嘗試將道歉焦點與事件發生原因的調節效果與傷害嚴重性的中介效果結合，形成類似原先假設的調節化中介模型。但很可惜

並沒有獲得任何顯著效果。但是我們將親和性性格取代道歉焦點與事件發生原因，作為調節變項加入便會發現有顯著結果。模型圖示如圖 7。

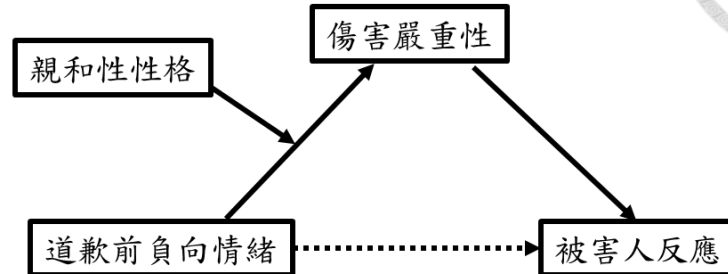


圖 7：調節化中介模型

註：以道歉前負向情緒為獨變項，被害人反應為依變項，傷害嚴重性中介，親和性性格則調節道歉前負向情緒預測傷害嚴重性的路徑。

我們以 PROCESS 的 model7 進行調節化中介模型的分析，將被害人正負向反應的結果呈現如表 13。因親和性性格為連續變項，我們按照平均值與正負一個標準差為切點，分別表示調節變項的低、中、高值。從該調節化中介模型摘要表可以發現，在低親和性的情況下，道歉前負向情緒透過傷害嚴重性中介預測被害人正、負向反應的中介效果都沒有顯著，信賴區間包含 0。而在中、低親和性性格的情況下，該中介模型則是都有顯著，信賴區間不包含 0。換言之，只有在中、高親和性時，道歉前負向情緒透過傷害嚴重性中介預測被害人正、負向反應的效果才有顯著，低親和性時沒有。

表 13 以道歉前負向情緒透過傷害嚴重性預測被害人正負向反應之親和性性格

調節中介模型摘要表

親和性性格	被害人正向反應		被害人負向反應	
	<i>B</i>	95% CI	<i>B</i>	95% CI
低(7.33, -1SD)	-0.05	[-0.29, 0.09]	0.06	[-0.12, 0.38]
中(9.41, <i>M</i>)	-0.17	[-0.36, -0.05]	0.20	[0.06, 0.45]
高(11.49, +1SD)	-0.28	[-0.58, -0.12]	0.33	[0.12, 0.70]

註：5000 次拔靴法(bootstrapping)。

四、半懷疑者、非懷疑者間之差異

在80名有效樣本中，有52名參與者是有經歷過PEI檢驗。其中有19名參與者雖然通過了PEI，但是卻在揭露後的訪談階段表示自己有發現實驗真實目的或懷疑冤枉事件的真實性。其中7名參與者同時懷疑實驗者A、B與同謀C行為的真實性，但是另外12名參與者卻只有懷疑實驗者A、B⁶。

綜合半懷疑者在實驗過程中的表現，我們認為半懷疑者的「懷疑」真實性值得商榷，因此以「半懷疑者」代稱之。將半懷疑者再區分為「僅懷疑A、B」與「懷疑A、B、C」者是因為我們認為若參與者真的懷疑冤枉事件的真實性的話，參與者應當同時懷疑實驗者AB與同謀C，因為在本研究的實驗情境中這三者都對冤枉合理性的形成有所助力。是以僅懷疑A、B者懷疑的真實性比起同時懷疑A、B、C更值得探究。

礙於研究設計之故，在本研究中我們無從確認懷疑的真實性。但一方面基於樣本人數之要求，我們仍然需要先確認這些半懷疑者在實驗過程中的行為反應是否與其他未曾懷疑冤枉事件真實性的參與者(「非懷疑者」)是否有所差異，沒有差異的情況下將半懷疑者納入有效樣本才有合理依據。另一方面若半

⁶ 詳情請見質性資料結果部分。

懷疑者與非懷疑者的反應沒有差異，則半懷疑者的「懷疑」真實性就確實有待商榷。因此以下我們將先檢驗非懷疑者、僅懷疑AB、懷疑ABC以及確實發現者(未通過PEI)在道歉前負向情緒的表現上是否有所差異，我們以道歉前負向情緒為指標是因為這是在揭露前施測的操弄檢核，最不可能受到揭露的影響。

不同懷疑程度下的道歉前負向情緒 首先表14是四組參與者在道歉前負向情緒的平均與標準差，可以發現沒有懷疑、僅懷疑AB的參與者的平均都略高於確實發現、懷疑ABC者。

接著因為組間樣本人數差異過大，且變異不同質(Leven's $F(3,84) = 3.84, p = .01$)，所以我們採用無母數統計法的Kruskal-Wallis檢定這四組的道歉前負向情緒是否有差異。結果顯示沒有顯著差異， $\chi^2(3, N = 88) = 5.53, p = .14$ 。因此沒有任何懷疑、懷疑AB、懷疑ABC或是確實發現的參與者在情緒操弄檢核上沒有顯著的差異。

表14 不同懷疑程度下的道歉前負向情緒描述統計

懷疑程度	道歉前負向情緒	
	<i>M</i>	<i>SD</i>
沒有懷疑 ($n = 54$)	8.30	5.29
僅懷疑A、B ($n = 11$)	9.36	3.47
懷疑A、B、C ($n = 7$)	6.71	1.38
確實發現 ($n = 16$)	6.88	2.80

不同懷疑程度對社會期許之影響 接著我們檢視社會期許能否用來解釋不同懷疑程度者的反應。首先描述統計如表15所示。接著雖然Leven's F 未達顯著($F(3,59) = 2.07, p = .11$)，但因為組間樣本人數差異過大，所以我們以Kruskal-Wallis檢定這四組的社會期許是否有差異。結果亦是沒有顯著差異， $\chi^2(3, N = 63) = 2.75$,

$p = 0.43$ 。社會期許在四個組別下沒有差異。



表15 社會期許在不同懷疑程度下描述統計

懷疑程度	社會期許	
	<i>M</i>	<i>SD</i>
沒有懷疑 (n = 35)	5.14	2.81
僅懷疑A、B (n = 12)	5.00	2.59
懷疑A、B、C (n = 7)	4.43	1.90
確實發現 (n = 9)	7.78	5.36

貳、質性資料

質性資料的部分包含參與者在實驗者 A 道完歉後的反應、PEI 以及揭露時是否有表示發現演戲以及事後訪談，PEI 與訪談大綱的詳細內容請見附錄二。質性資料的紀錄方式是透過實驗中的錄音。部分參與者($N = 30$)因為實驗時的突發狀況，例如參與者遲到、填寫問卷時間過久等等，可能壓縮到同天時間較後之實驗，因此沒有進行事後訪談。有進行事後訪談的部分參與者也可能因時間壓力而跳過部分題目。所以以下呈現之結果都會附上有回答該題之總樣本數以利參考。

考量到本研究質性資料部分樣本人數有 50 人，但每名參與者可用以分析的部分僅長達 8~9 分鐘，且每名參與者都有相似的結構化資料。因此本研究以內容分析進行資料的編碼最為妥適。所謂內容分析是指透過一套標準的可統計操作符號，系統性地化約大量文本或其他符號，藉以表達相關之現狀、強度或頻率等特徵（瞿海源等人，2015）。

本研究的主要編碼者有一人，另一名不知實驗假設之碩士生負責擔任 interviewer。我們從有進行事後訪談的 50 名有效樣本中隨機抽出 25% 的參與者 ($N=12$) 共同編碼以計算評分者間同意度。

編碼結果共可分為五個向度：對道歉的反應、對實驗之懷疑、對冤枉的感受、對道歉之感受、解釋歸因。

一、編碼說明

對道歉的反應 對道歉的反應是指在實驗過程中實驗者 A 道完歉後的言語、行為或反應。但因為我們僅有收集錄音資料，因此只有言語的部分能完整記錄。四個題項中，「接受道歉」是指參與者當下有無表達「沒關係」或相當語意的言語反應(Holmes, 1989)。「對 A 的正向態度」包含參與者說「有找到就好」或是反過來慰問 A，對 A 的正向態度與接受道歉之間的差別在於參與者的積極程度，因此我們認為有必要加以區分。「對 A 的輕微負面態度」例如對 A 抱怨、表示自己的不舒服等等。而「對 A 的強烈負面態度」則是持續與實驗者爭吵，或是強調自己有在情緒操弄檢核問卷上反應被冤枉一事。

對實驗的懷疑 對實驗的懷疑則是指在 PEI 之後先簡單揭露時，我們第一階段會先說明冤枉事件是實驗一部份以及實驗者 A、B 先前的行為都是虛假的，接著第二階段再說明另外一名參與者是同謀。因為有部分參與者(半懷疑者)在第一階段時會說自己有發現或懷疑，但第二階段時卻又露出驚訝的表情或是表示訝異、驚呼等等。因此我們將這兩種懷疑區分開來進行編碼。

若參與者有表示懷疑(不論是哪種)，我們在事後訪談中接著會詢問「半懷疑者」認為自己在實驗過程中的行為反應與在真實情境下可能會有的行為反應有多大的差異，並且請參與者從 0 到 100% 之間選擇，比例越高代表實驗中的行為反應與真實反應越符合。請注意此題因參與者直接給出答案，我們不另外編碼，直接呈現所有「半懷疑者」回答的比例。

冤枉的感受 冤枉的感受是詢問參與者實驗中被冤枉時的感受。參與者的回答可以先分為「情緒」感受與自己在當下如何處理事件的「態度」兩個子向度。情緒子向度又可區分為憤怒與擔心兩種，前者是參與者對被冤枉一事表達包含生氣、不悅、不快等負向情緒在內；而擔心則是參與者對被冤枉感到焦慮、緊張、不安等等的情緒。

態度子向度則可分為消極配合與積極配合兩部分。「消極配合」是指諸如「就讓他檢查就好」、「就讓她報警」等等回應，參與者對於實驗者 A 的指控或行為沒有拒絕，但是也沒有更進一步配合或其他舉措。「積極配合」則是指參與者在事後訪談時會說自己有幫忙 A 找手機、擔心 A 看起來很緊張等等積極協助作為。

道歉的感受 道歉的感受是詢問參與者對 A 的道歉有何想法。我們將其分為兩大種類：正向與負向感受。其中正向感受包含參與者說：「沒關係」、「有找到就好」、「原諒」等等回應，是指參與者對 A 道歉的正面想法；「覺得 A 太緊張了不用這樣」、「理解 A 為何會這麼做」等等更積極正向的也包含在內；或是參與者「鬆了一口氣」、「解開誤會就好」等等對冤枉事件被解決的正面想法。「負面感受」的部分包含多種回應，例如認為道歉沒誠意、「道歉太快了」、「道歉沒甚麼用」等等。

解釋歸因 此部分是將事後訪談中參與者回憶自己在道歉前如何歸因冤枉事件以及其原因的部分編碼。將之區分歸因 A、歸因情境、歸因 B、歸因 AB 四種回應。並且我們將參與者的回應與該名參與者所歸屬的事件發生原因操弄組別做比對。

二、 結果

首先對道歉的反應、對實驗之懷疑、對冤枉的感受、對道歉之感受編碼結果呈現如表 16，表中分別表示各個向度的總樣本數、各種編碼之次數及其比例，以及兩名評分者間同意度ⁱ。

對道歉的反應 大多數參與者(66%)當下都是單純的接受道歉而已，其中 22%的參與者進一步對實驗者 A 表示正向態度，例如關心安慰實驗者 A。僅有少數參與者在道歉當下會對實驗者 A 表現輕微負向態度(6%)或甚至激動的反應(6%)。一方面這與量化結果中，傷害嚴重性平均偏低、被害人正向反應偏高、被害人負向反應偏低的結果一致；另一方面，根據少數在道歉時仍然有強烈負向反應的參與者在事後訪談所說的解釋，他們在過去都有被冤枉過的經驗，顯示過往有無被冤枉的經驗可能會強烈影響參與者往後面對類似情境時的反應。

對實驗的懷疑 19 名參與者在揭露或事後訪談階段曾表示自己懷疑冤枉事件的真實性，我們將其統稱為半懷疑者。但其中僅有 7 名同時懷疑實驗者 A、B 與同謀 C，剩餘 11 名參與者只有懷疑實驗者 A、B 而沒有懷疑同謀 C。首先再強調一次，因為 Blackhart 等人(2012)與 Hertwig 與 Ortmann (2008)等學者都認為在有隱瞞參與者設計(deception)的實驗當中，若參與者對實驗的真實目的或表面實驗(cover story)的真實性有所懷疑，會影響參與者的行為反應，在社會心理學實驗當中尤其是如此。因此若參與者確實有懷疑冤枉事件的真實性，我們便必須排除實驗中行為反應已經被扭曲的參與者。

一方面我們認為半懷疑者的懷疑是否真切值得商榷，尤其是只懷疑同謀 C 的參與者。因為在我們原先的設想中，參與者如果開始懷疑整起冤枉事件的真實性，便應該懷疑在場所有人都是事先安排好的。且有些半懷疑者在實驗過程中確實表現出憤怒等負向情緒，這更進一步加深我們對半懷疑者的行為反應是否有遭到懷疑扭曲的疑義。另一方面，根據量化結果顯示，雖然從道歉前負向情緒的平均高低來看依序是：只懷疑 AB 者、沒有懷疑者、確實發現者(未通過 PEI)、同時懷疑 ABC 者。這符合前述我們對只懷疑 AB 者的評價。但是實際上 Kruskal-Wallis 檢定沒有顯著差異。

我們進一步詢問「半懷疑者」認為自己在實驗過程中的行為反應與在真實情境下可能會有的行為反應有多大差異的結果則如表 17 所示。我們可以發現縱使半懷疑者對冤枉事件的真實性有所懷疑，他們多半都不認為自己的行為反應

跟真實情況下會有的行為反應有所差異。其中部分參與者有進一步說明，因為知道自己是無辜清白的，所以不論冤枉事件的真實與否自己都沒必要擔心、生氣或是做出其他舉動。換言之，參與者們並非直言「自己的行為不受到懷疑的影響」，而是認為縱使在真正冤枉的情境中，自己也會如同實驗中處理。

最後，基於以上發現以及參與者人數的考量，我們決定還是將半懷疑者納入有效樣本。

對冤枉的感受 有相當比例的參與者(31.25%)在事後訪談中沒有提到自己有負面情緒，但大多數參與者仍然對被冤枉一事有所怨言，例如「覺得她(實驗者 A)是神經病」、「覺得很麻煩，會耽誤到之後的行程」。不過雖然大多數參與者都有怨言，但同樣的許多參與者也表達願意消極地配合實驗者 A 的檢查，或是積極地幫助 A 找手機。

消極配合者大多都是被動的配合 A 打開背包，或是簡單看一下四周有無手機就馬上回去填問卷。積極幫助者則可能幫 A 打電話找手機、建議 A 可以用手機內建的 GPS 定位功能等等，更有甚者有參與者表示願意直接送 A 一台新的手機。同時有表達負面情緒與消極配合者有 18 人(37.50%)、同時表達負面情緒但又積極配合者有 4 人(8.33%)。

其中值得注意的地方在於，僅有少數參與者會有積極行動，大多數參與者，不論他們有無負面情緒，都是消極面對冤枉事件。不論是實驗中的實際行為或事後訪談中的回應都可發現此傾向。參與者可能是繼續坐在座位上寫問卷，或是草草應付實驗者 A 的指控與懷疑。其中許多參與者都提到不作為或不擔憂是因為相信自己是清白無辜的，所以不會擔心被冤枉或 A 宣稱要報警，或著認為最後一定可以找到手機，所以事不關己。

對道歉的感受 參與者中有 73.33%會對道歉有正面感受，26.67%則是表達負面感受。但是其中只有 1 名參與者有講出實驗者 A 的道歉內容，其他參與者都僅僅只是表達「沒關係」、「有找到就好」、「道歉沒有用」等等單純的回應。這可能顯示參與者對道歉的感受沒有特別深入思考道歉內容的差異或是否符合

自己的期望或需求。但是因為我們並沒有在事後訪談中特別請參與者回答或回憶 A 所說的道歉內容，所以尚且無從確認參與者是真的沒有深入思考道歉內容或單純只是沒有在事後訪談中講出來。

表 16 對道歉的反應、對實驗之懷疑、對冤枉的感受、對道歉之感受編碼結果

題項	次數(比例)	評分者間同意度
對道歉的反應 (N = 50)		
接受道歉	33(66.00%)	100.00%
對加害人的正向態度	11(22.00%)	100.00%
對加害人輕微負面態度	3(6.00%)	91.67%
對加害人的強烈負面態度	3(6.00%)	100.00%
對實驗的懷疑 (N = 50)		
僅懷疑 A、B	12(24.00%)	
懷疑 A、B、C	7(14.00%)	100.00%
沒有懷疑	31(62.00%)	
冤枉的感受 (N = 48)		
情緒	憤怒(生氣、不愉快)	14(29.17%)
	擔心(焦慮、緊張不安)	13(27.08%)
	憤怒既擔心	6(12.50%)
	沒有提到情緒感受	15(31.25%)
態度	消極配合	29(60.42%)
	積極配合	8(16.67%)
	沒有提到自己的態度	11(22.92%)
道歉的感受 (N = 45)		
正面感受	33(73.33%)	91.67%
負面感受	12(26.67%)	100.00%



表 17 半懷疑者自陳行為差異程度及比例

比例	人數 (N = 19)
100%	14 (10 人屬於僅懷疑 A、B)
90%	1
70~80%	2
60~70%	2 (2 人均是僅懷疑 A、B)

解釋歸因 參與者在事後訪談中回憶在實驗者 A 道歉之前，參與者如何歸因的編碼結果呈現與表 18。評分者間的原始同意度為 91.67%。

我們進一步將參與者在事後訪談中的回答，與參與者原先所屬之事件發生原因的操弄組別做比較，比對結果如表 19。可以發現在此 40 名參與者中，僅有 24 名參與者(60%)所回答的歸因方式與實驗操弄一致。雖然在事後訪談中詢問本題的原始用意是希望作為操弄檢核，惟因為我們是在實驗結束後才詢問，難以確認參與者的回答是否有受到實驗操弄(道歉)的影響，因此仍然無法判斷操弄是否成功。

表 18 歸因方式編碼結果與比例

題項	歸因 A 人數	歸因情境人數	歸因 B 人數	歸因 AB 人數
	(比例)	(比例)	(比例)	(比例)
道歉前如何歸因 (N = 40)	19(47.50%)	9(22.50%)	8.00(20.00%)	4(10.00%)

表 19 參與者自陳與實驗操弄之比較表

	實驗操弄	
	可歸責加害人	不可歸責加害人
參與者自陳	內歸因	9
	外歸因	6

第三節 小結

量性資料的結果並不支持我們原有的假設。但是我們後來發現道歉焦點與事件發生原因對道歉前負向情緒預測被害人正向反應的迴歸仍然有雙重調節作用。換言之在不同的事件原因之下，實驗者 A 要以不同焦點的方式道歉才能「截斷」參與者的負向情緒連結。此外這個道歉前負向情緒到被害人正、負向反應的連結會受到傷害嚴重性的中介，並受到參與者本身的親和性性格調節。

而質性資料的部分則較複雜。本研究的質性資料原先只是用作操弄檢核的輔助以及希望可以確認參與者關於冤枉事件與加害人道歉的深度想法。但出乎我們意料之外，大多參與者一來消極面對冤枉事件，相信自己的清白；二來在實驗者 A 道歉當下與事後訪談中討論對道歉的感受時，參與者都沒有提出太多想法，大多都僅是簡單的接受道歉而已。因此本研究尚且無法從質性資料中提出完整的理論或模型架構。

第五章 綜合討論



本研究透過實驗操弄在一個冤枉參與者偷竊手機的情境中，侵害事件發生原因可否歸責於加害人的情況下，加害人以自我焦點/自我-他人焦點的方式道歉，是否會對被害人的歸因方式與被害人正、負反應造成影響。我們原先假設在可歸責加害人的情況下，加害人以自我-他人焦點的方式道歉對被害人有較正向的效果，可以使被害人對侵害事件的歸因傾向外歸因，進而使得被害人的正向反應較高、負向反應較低；而自我焦點的道歉則反之。但十分可惜的是，沒有任何預期的假設獲得結果支持。並且從質性資料中發現，參與者沒有對加害人的道歉有豐富、深入的回饋，這可能顯示參與者並不在乎道歉的內容。

但是在爬梳資料後，我們發現若以道歉前負向情緒預測被害人正反應，此一效果會受到事件發生原因與加害人道歉焦點的雙重調節作用；而道歉前負向情緒對被害人正、負向反應的效果會受到被害人所感受到的傷害嚴重性的中介。因此道歉內容的差異仍然對被害人有所影響。

此外在研究過程中，我們發現部分參與者疑似會宣稱自己有發現本實驗的真正目的或是懷疑冤枉事件的真實性，儘管這些參與者在實驗過程中的憤怒行為表現都指向這些參與者並沒有懷疑事件真實性。

以下將分別討論本研究結果對道歉理論發展的貢獻或修復式司法實務上可能的應用價值，以及本研究在實驗方法可供未來研究參考借鑒之處。

第一節 主要發現

壹、以被害人為中心

首先，我們原先的理論假設與過往道歉研究一樣(e.g. Chung & Lee, 2017；Moon & Rhee, 2012)，是直接以道歉焦點與事件發生原因為獨變項，假設其對被

害人反應有效果。但是我們結果發現道歉焦點與事件發生原因並非直接對被害人反應直接產生效果，而是改變了被害人在遭受侵害後從負向情緒到被害人反應的歷程。

諷刺的是，這個結果比起原先的假設，與我們所關注的被害人歷程更加契合。在原本被害人的負向情緒越高，正向反應越低的過程中，若是可歸責加害人的情況，加害人在道歉時若能同時將焦點放在被害人身上，則會「截斷」此一歷程，讓被害人有較正向的反應；而在不可歸責加害人的情況下，加害人以自我焦點的方式道歉才會截斷此一歷程。過往的道歉研究通常認為道歉與其他因素會直接對被害人的反應造成影響，但本研究的結果則是指出道歉與事件發生原因並不是直接作用在被害人反應上，而是會改變、調節被害人原有的歷程。此種觀點與 Bonanno (2004)所強調以被害人自身感受與經歷為主的歷程相似。

不過這項結果與 Allan 與 Carrol (2017)的預測並不一致，但是與 Chung 與 Lee (2017)、Moon 與 Rhee(2012)的研究結果相類似。這可能意味著在被害人歷程中，並不總是需要加害人在道歉時總是滿足自己的需求，在不同事件發生原因的情況下，被害人需要不同類型的道歉。當然這項結果也有不同的解釋方式。也有可能實際上被害人在不同的事件發生原因情境下他們的需求有所改變，因為我們所設計的道歉內容雖然經過前導研究確認過在一般人的感受中是否有滿足被害人的需求，也就是自我焦點道歉較不能滿足被害人需求，而自我-他人焦點道歉較能滿足被害人需求。但前導研究是在假想情境下所做的道歉。有可能在真實情境下被害人對於侵害事件的感受以及對道歉的需求有差異，例如前導研究的參與者所感受到的傷害嚴重性平均比起正式研究的平均要更高。可惜的是本研究在問卷與事後訪談中沒有更深入與參與者進和核對或詢問參與者的想法，因此無從確定被害人的需求是否有改變。

貳、中介與調節效果

另外我們發現道歉前負向情緒→被害人正、負向反應的歷程會受到傷害嚴重性的中介效果，而非被害人對侵害事件的歸因。這或許顯示在被害人對侵害事件的認知內容中，傷害嚴重性是比歸因更重要的中介因素。儘管兩者在過去研究中都被學者認為是重要因素，但 Fehr 等人(2010)的整合分析曾發現被害人對意圖與責任歸因的判斷比起傷害嚴重性的感受有更大的效果量，這與本研究之結果並不相符。哪個因子對被害人有更大的影響，顯然需要更多的研究確認。這點對修復式司法的調解者(mediator)該如何在調解中促進雙方溝通、理解有重要的意義(Carroll et al., 2018)。

接著我們發現此一道歉前負向情緒→傷害嚴重性→被害人正負向反應的中介模型會受到被害人親和性性格的調節。在低親和性的情況下，道歉前負向情緒到傷害嚴重性沒有顯著連結。這可能是因為對低親和性性格者而言，他們對事件的評估(傷害嚴重性)不會受到狀態(道歉前負向情緒)的影響。值得一提的是，本研究結果與過往研究不同，親和性性格與被害人正、負向反應都沒有顯著相關(Fehr et al., 2010; McCullough et al., 1998; Worthington & Wade, 1999)，而是會間接地調節被害人的認知歷程。換言之，低親和性者並不必然代表著他們更不容易原諒或妥協，而是在過程中可能有負向情緒反應以外的其他因素影響他們的反應。

不過親和性性格等個人差異與特質對被害人歷程與反應的影響，在修復式司法中有何應用價值仍有待進一步研究。誠如 Carroll 等人(2018)所指出的，個人差異在實務應用上因為難以每個個案都做完整的評估或測驗，或是因應個案差異而有立即的程序調整。所以該如何應用仍有待研究。



參、被害人反應的區分

道歉研究大多都是使用原諒、接受道歉等「正向」變項以測量被害人的反應(e.g. Fehr & Gelfand, 2010)，雖然部分研究會將給予懲罰、怪罪程度等「負向」變項納入研究的一部份 (e.g. 張玉芳, 2017; Scher & Darley, 1997)，但目前甚少研究有特別將正、負向反應獨立分析。儘管有些研究已經指出正負向反應並非同一光譜上的兩端，例如 Barrile (2015)發現有些謀殺案被害人家屬會選擇原諒加害人，但仍然認為加害人必須被處以死刑。本研究一來先透過因素分析確認被害人反應可以分為正、負向兩個因素。接著發現雖然傷害嚴重性中介、親和性調節的模型在正負向反應皆受到結果支持，但是道歉焦點與事件發生原因的雙重調節作用(moderated moderation)只發生在正向反應上，負向反應則無。顯示道歉前負向情緒到負向反應的連結在不同事件發生原因下，不會因為道歉焦點不同而有所差異。

總結來說，正、負向反應都受到傷害嚴重性的中介效果，但若是提升被害人正向反應、降低被害人的負向反應需要依賴不同的方法或媒介。根據這一項研究及果，未來可能不論是研究或是實務工作者，都應將被害人的正向反應與負向反應分開看待。

第二節 本研究的限制

壹、高生態效度實驗

本研究意欲尋找、建立可以確實將研究結果推論、應用於現實犯罪情境的實驗方法，換言之就是高生態效度的派典(paradigm)。但從目前結果來看，本實驗仍然有幾點不足：



一、真的被害感(victimization)?

儘管我們的實驗能激發部分參與者強烈的情緒反應，但大多數參與者的情緒反應實則不強，這點從情緒操弄檢核(道歉前負向情緒)的平均在五點量尺中只有 1 到 2，傷害嚴重性在七點量尺中平均只有 3.04 獲得佐證。這點使得我們想要將研究結果推論到真實的犯罪情境或司法案件時可能遭受挑戰。但為何大多數參與者負面情緒不強烈，甚至沒有積極行動？

一來參與者普遍相信自己的清白，所以可能導致他們不認為被實驗者冤枉是多嚴重的侵害。二來因為參與者普遍沒有遭遇過冤枉的經驗，所以在實驗當下不知如何反應或是沒有辦法立即反應，已因此多數參與者選擇繼續進行手邊問卷。這點或許可以從消極配合的參與者反應看出來：他們大多認為「就給她檢查沒關係」；且令我們意外的是，在所有 112 名參與者當中，僅有 3 名參與者以消極抵抗的方式⁷不讓實驗者 A 檢查自己的隨身背包或口袋，剩餘所有參與者都願意被實驗者 A 檢查背包。

參與者在被冤枉時不知如何反應，而當衝突逐漸升溫(實驗者 A 說要叫警察)時，冤枉事件又已經結束。因此導致參與者在真正事件中可能會有的情緒或行為反應都還來不及出現。換言之，本研究的實驗操弄還沒有讓大多數參與者感到負面情緒。

但我們仍有部分參與者在實驗過程中出現強烈的負面情緒。而冤枉事件只能使部分參與者產生被害感可能是因為過去經驗所致，曾經在生活中被冤枉的人才會有所反應。誠然，我們實驗者可以在冤枉事件中做出更多激烈的行為以引起參與者的負面反應，但這顯然有違學術倫理與參與者權益。因此未來研究在符合學術倫理的範圍之內，如果打算從別種侵害、衝突事件著手，可能要考慮符合學術倫理的輕微侵害事件是否有效會受到參與者自身經驗的影響。

⁷ 這 3 名參與者口頭上沒有拒絕，但也不把背包打開，而是繼續寫問卷。

另外值得一提的是，在前導研究中，傷害嚴重性的平均為 5.51；正式研究則只有 3.04。我們可以發現當要求參與者想像自己是被害人，參與者似乎覺得自己「應該」感到被傷害，因此才會有較高的傷害嚴重性。但是一旦真的進入情境中，參與者的感受反而沒那麼嚴重。這項結果與過去文獻一致：情感預測(affective forecasting)的研究發現一般人在預期未來事件時往往會高估自己的情緒反應(Wilson & Gilbert, 2003)。換言之，參與者在想像時容易高估自己所受到的傷害或感受到的憤怒。

參與者對傷害嚴重性的高估是否會扭曲、改變被害人反應，使得假想情境的道歉效用更低？抑或是參與者也會高估自己的原諒意願(或低估自己的懲罰意念)，使道歉效用更高？因為本研究沒有在前導研究中測量參與者的被害人反應，所以尚無法斷言。但我們認為這再一次證明假想情境與模擬情境之間的差異，以及假想情境此種方法對實際人類行為推論的效度值得存疑。若限於學術倫理或其他限制而必須使用假想情境，相關研究亦應考量參與者想像時的高估傾向會如何改變參與者自身的反應。

二、道歉內容不重要？

雖然量化資料的分析可以看出來事件發生原因與道歉焦點的操弄確實有效果。但是從質性資料中可以發現，45 名參與者中只有 1 人能在事後訪談中正確說出幾分鐘前加害人所說的道歉內容，大多數人的回應都只是「有道歉就好」；縱使是對道歉有負面感受的參與者，也沒有提到是道歉的哪部分或道歉缺乏甚麼令他們不滿。這些參與者似乎沒有注意、深入考量道歉的實質內容，而僅只是對道歉有個整體的印象。

當然有可能道歉內容只在被害人的自動化歷程(automatic process)中處理，而沒有進入控制歷程(control process)。但是這點仍然與實際犯罪案件中，被害人或被害人家屬十分重視加害人道歉內容的現象並不相符。

我們認為這有幾種可能解釋。第一，道歉本身所佔據的時間與冤枉事件持續的時間相比太短暫，因此在參與者的思考歷程中，大多數注意力都放在前面的冤枉事件，給予道歉的注意力自然就比較少。也因此形成了「有道歉就好」的結論。第二，實驗過程中讓參與者填寫、用來偽裝真實實驗目的的邏輯測驗難度過高，使參與者產生注意力下降或是自我耗損(ego depletion)。


Baumeister、Bratslavsky、及 Muraven (1998)認為自我耗損會使個體在接下來其他需要大量活動意志(active volition)或內在資源(inner resource)的行為時無法正常表現。在事後訪談中，有不少參與者都曾提到「我很專心在寫這個題目」，或是擔心不盡快寫完問卷會使得實驗時間拖長；另外參與者在過程中沒有積極行動，例如辯解或是協助實驗者 A 尋找手機，也可能是因為參與者確實沒有認知資源以處理實驗過程中的對話或道歉內容。

因此我們建議未來類似研究可能需要考量整體實驗過程中各種事件刺激的比重。也就是說，重要的實驗操弄必須有夠長的時間引起參與者的注意力，且偽裝實驗(cover story)不應強過研究者真正想要做的操弄。或者實驗者應該要在實驗過程中設計能將參與者的注意力徹底轉向實驗操弄的措施或手段。以本研究的正式實驗為例，在中途就請參與者中止填寫問卷或許就能轉移參與者注意力。在實際犯罪事件或司法案件中，加被害人雙方的互動形式應會更加將注意力放在對方身上。

貳、實驗之可推論性(Generalizability)

一、情境

過去道歉內容的相關研究甚少討論有效道歉是否具有跨情境的一致性(cross-situational consistency)，儘管許多學者都認為對不同被害人而言需要不同的道歉方式(Allan & Carrol, 2017; Fehr & Gelfand, 2010)。但我們認為當被害人遭遇不一樣的犯罪事件時，縱使是同一個人可能也需要不同的道歉。例如 Lewicki



等人(2016)就發現基於能力原因所發生的侵害(competence-based transgression)與基於個人尊嚴原因所發生的侵害(integrity-based transgression)，被害人會需要不同的道歉；Chung 與 Lee (2017)、Moon 與 Rhee (2012)、Struthers 等人(2008)等研究以及本研究之結果亦指出在不同歸因或事件發生原因之下，被害人對不同類型的道歉反應有異。所以我們可以合理推論不同犯罪類型的被害人很可能對加害人道歉也有不一樣的期待或需求。

因此本研究的結果很可能只能適用於冤罪(wrongful conviction)、誣告(false accusation)、濫訴(vexatious suits)或非法搜索(illegal search)與非法逮捕(illegal arrest)等等案件的被害人。且因為加害人是否有意圖或故意對被害人有非常重要的影響(Allan & Carrol, 2017; Dhami, 2012; Fehr et al., 2010)，我們的發現亦只限適用於加害人並非出於故意(intentional)的侵害或犯罪。仍有待未來研究釐清不同犯罪事件下被害人的心理歷程與需求，或是針對犯罪被害人的心理歷程建立更具規模與體系化的理論。

二、道歉時間與順序

在正式研究的實驗流程中，我們是先讓非直接加害人的 B 以較低強度的方式道歉，然後隔了一段時間後才讓加害人 A 道歉，而且不可歸責的情況下是 B 不小心拿走了手機。目前我們還難以解釋、預測以上此種設計會對實驗結果造成何種影響、影響方向如何，畢竟我們的結果是雙重調節效果，並不是單純的效果量改變。我們仍然認為有必要提醒未來研究者應該謹慎考慮道歉時間的安排。

另外值得強調的是，A 道歉的內容是以特定順序排列、說出的。過往研究似乎都還未有人強調過道歉如何排序可能造成的影響。但 Lewicki 等人(2016)特別以隨機方式排序六種道歉內容以平衡順序可能造成的效果，顯然已有學者注意到道歉內容的順序是重要的。

在現實中加害人何時道歉、與相關人士誰先誰後、道歉內容順序如何安排

都有極多的變數，這些因素是過去研究比較少關注的，或許值得未來研究投入。



第三節 本研究的貢獻

本研究的貢獻除了在道歉理論上的發現以外，在研究設計與一些相關研究上或許也有所幫助。

壹、半懷疑者與隱瞞參與者(deception)之實驗設計

關於隱瞞參與者的實驗設計，本研究發現有參與者似乎會在沒有發現隱瞞參與者之實驗設計的情況下，於揭露後宣稱自己有發現真實實驗目的或懷疑實驗過程之真實性。這與過去文獻較關注的「刻意隱瞞自己有發現的參與者」正好相反(Blackhart et al., 2012)。要先強調的是，如何處理這些半懷疑者確實對我們造成了不小的困擾。

首先我們發現在情緒操弄檢核上，雖然「沒有懷疑者」、「半懷疑者」與「確實發現者」的平均乍看之下有差，但並沒有顯著的統計結果。這意味著不論對冤枉事件的真實性是否懷疑，參與者的情緒反應都沒有差異。然而，Hertwig 與 Ortmann (2008)曾指出雖然研究者普遍認為懷疑會扭曲參與者的行為反應，但也有部分研究發現懷疑「未必」會改變參與者的行為(e.g. Gallo, Smith, & Mumford, 1973)。在綜合考量後，我們仍然基於 Blackhart 等人(2012)的建議與設定好的排除標準，只排除未通過 PEI 的確實發現者。

但關於半懷疑者的狀態有幾點需要提醒。那就是我們雖然認為半懷疑者是在我們揭露後才知道冤枉事件是假的，並假裝自己早有懷疑。對半懷疑者的「困惑」是立基於我們觀察到有的半懷疑者在實驗過程中分明就有極為明顯的情緒與行為反應，實在令人難以相信半懷疑者在事後宣稱有發現真實目的或懷

疑事件真實性的言詞。不過並非所有的半懷疑者都是如此，且半懷疑的參與者可以分為只懷疑 AB 與懷疑 ABC 兩種。這兩個種類目前我們是先不做區分，但實際上可能真的不同。

例如從道歉前負向情緒來看，只懷疑 AB 者的平均反而會比沒有懷疑者還要高，可能代表只懷疑 AB 者是真的沒有懷疑，但因為負面情緒較高而不願意承認自己被欺騙。而懷疑 ABC 者的平均與確實發現者相近，代表他們是真的有懷疑，而這份懷疑使得他們情緒起伏較小。

不過仍然有相反方向的解釋可能性。例如，懷疑 ABC 者可能是真的有懷疑，但之所以沒有在 PEI 中說出來是因為仍然擔心如果冤枉事件是真的，反而容易令自己尷尬。因此保守地選擇隱瞞自己的懷疑。而只懷疑 AB 者也可能是真的有懷疑，沒有懷疑 C 或許是因為單純沒想太多，或是將 C 也當成共同被害人。總而言之，我們目前無法全然肯定或否定半懷疑者確實的內在狀態。

然後，雖然我們原本認為半懷疑者可能是基於社會期許而宣稱自己有發現，但是最後並沒有獲得顯著結果。但如前所述，這可能是因為我們未能在本研究的樣本中有效區分出「真沒有懷疑但宣稱有懷疑者」與「真的有懷疑但只是沒有在 PEI 說出來」兩者有關，所以無法獲得顯著的結果。

誠然這不是一個設計良好的研究，而是我們半路出家的即興發揮。本研究在設計上就不是用來確實地判斷半懷疑者是否「真的懷疑」。這有待未來對隱瞞參與者實驗設計有興趣的研究者深入討論，蓋未來其他有隱瞞參與者的實驗仍可能遇到半懷疑者，並將之錯誤的排除或納入於有效樣本。因此我們認為有必要提醒其他研究者「半懷疑者」之存在。歐美欺騙參與者的研究中並沒有提及此種參與者，這可能是台灣或謂華人文化的特殊現象。也可能是在本研究此種特殊實驗情境中才會讓這些參與者不願意承認自己被欺騙，因為先是被故意引發負面情緒，隨後又被告知其時受騙了，對部分參與者而言可能難以忍受。

半懷疑者在何種情況下會出現以及其中的心理歷程仍有待未來研究釐清。

貳、被冤枉者的不作為

參與者在實驗中的行為反應恰恰與 Kassin (2005)所提出的現象「無辜反而是被冤枉者的風險因子」相符：無辜者因為堅信自己的無辜而不會積極證明自己的清白，而是任由他人指控、蒐證或放棄自己在法律上的權利，最終反而形成對己不利的局面。本研究相當於以實驗法驗證了此一現象。我們特別指出此點是因為過去無辜者研究多半以田野研究為主。

第四節 結語

在修復式司法中，犯罪的加害人被害人雙方如何互動、如何促進雙方正向的改變一直以來是備受矚目的議題。雖然歐美已經累積了相當之研究，但台灣在 2010 年始開始推動修復式司法試行方案，但目前我們仍然缺少本土的實證研究。

誠然在台灣進行學術研究不易，尤其是小眾議題的研究往往需要同時兼顧理論與實務價值。我們認為一個高生態效度的實驗可以同時有理論上的發現與實際應用的價值，希望本研究可以促進更多相關研究、台灣修復式司法、被害人保護的進步。

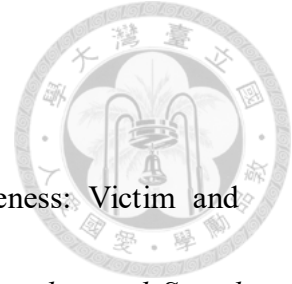
參考文獻



中文文獻

- 江文慈 (2012):〈大學生人際互動情緒表達壓抑的探究〉。《教育心理學報》，43，657-679。
- 黃蘭嫻 (2014):《修復式司法試行方案成效評估暨案件評估指標之研究期末報告》，法務部專題研究成果報告，報告編號 S1020207。未出版。
- 張玉芳 (2017):〈華語道歉策略的差別效應研究〉。《臺灣華語教學研究》，14，101-124。
- 黃曬莉 (2005):〈人際和諧與人際衝突〉。見楊國樞、黃光國、楊中芳 (編):《華人本土心理學 (下冊)》，頁 521-566。台北：遠流出版社。
- 黃曬莉、鄭琬蓉與黃光國 (2008):〈邁向發聲之路: 上下關係中“忍”的歷程與自我之轉化〉。《本土心理學研究》，29，3-76。
- 廖玲燕 (1999):《台灣本土社會讚許量表之編製及其心理歷程分析》(未出版之碩士論文)。國立臺灣大學，台北市。取自
<https://hdl.handle.net/11296/496674>
- 鍾晨玉 (2017):《殺人與傷人事件屬性對他人看待被害人家屬不仇恨言論之影響探討》(未出版之碩士論文)。國立臺灣大學，台北市。取自
<https://hdl.handle.net/11296/78w529>
- 瞿海源、畢恆達、劉長萱、楊國樞 (2015):《社會及行為科學研究法：質性研究法》(第一版)。臺北：東華書局。

英文文獻



Adams, G. S., & Inesi, M. E. (2016). Impediments to forgiveness: Victim and transgressor attributions of intent and guilt. *Journal of Personality and Social Psychology, 111*(6), 866-881.

Allan, A., Allan, M. M., Kaminer, D., & Stein, D. J. (2006). Exploration of the association between apology and forgiveness amongst victims of human rights violations. *Behavioral Sciences & the Law, 24*, 87-102.

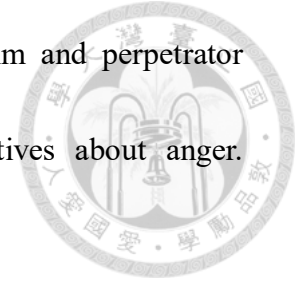
Allan, A., & Carroll, R. (2017). Apologies in a legal setting: Insights from research into injured parties' experiences of apologies after an adverse event. *Psychiatry, Psychology and Law, 24*, 10-32.

Anderson, J. C., Linden, W., & Habra, M. E. (2006). Influence of apologies and trait hostility on recovery from anger. *Journal of Behavioral Medicine, 29*, 347-358.

Bandes, S. (2000). When victims seek closure : Forgiveness, vengeance and the role of government. *Fordham Urban Law Journal, 27*, 1599-1606.

Barrile, L. G. (2015). I forgive you, but you must die: Murder victim family members, the death penalty, and restorative justice. *Victims & Offenders, 10*, 239-269.

Baumeister, R. E., Bratslavsky, E., Muraven, M., & Tice, D. M. (1998). Ego depletion: Is the active self a limited resource?. *Journal of Personality and Social Psychology, 74*, 1252-1265.



Baumeister, R. F., Stillwell, A., & Wotman, S. R. (1990). Victim and perpetrator accounts of interpersonal conflict: Autobiographical narratives about anger.

Journal of Personality and Social Psychology, 59, 994.

Bergstrom, M. J., & Nussbaum, J. F. (1996). Cohort difference in interpersonal conflict:

Implications for the older patient-younger care provider interaction. *Health Communication*, 8, 233-248.

Blackhart, G. C., Brown, K. E., Clark, T., Pierce, D. L., & Shell, K. (2012). Assessing

the adequacy of postexperimental inquiries in deception research and the factors that promote participant honesty. *Behavior Research Methods*, 44, 24-40.

doi:10.3758/s13428-011-0132-6

Bonanno, G. A. (2004). Loss, trauma, and human resilience: Have we underestimated

the human capacity to thrive after extremely aversive events?. *American Psychologist*, 59, 20.

Carroll, R., Allan, A., & Halsmith, M. (2018). Apologies, mediation and the law:

Resolution of civil disputes. *Australasian Dispute Resolution Journal*, 29, 21-32.

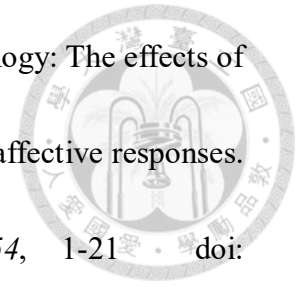
Carroll, R., & Vines, P. E. (2017). Special issue on apologies: Introduction. *Oñati Socio-*

legal Series, 7, 365-369.

Cicchetti, D. V., & Feinstein, A. R. (1990). High agreement but low kappa: II. Resolving

the paradoxes. *Journal of Clinical Epidemiology*, 43, 551-558.

Chung, S., & Lee, S. (2017). Crisis management and corporate apology: The effects of causal attribution and apology type on publics' cognitive and affective responses. *International Journal of Business Communication*, 54, 1-21. doi: 10.1177/2329488417735646.



Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Hillsdale, NJ: Erlbaum.

Crowne, D. P., & Marlowe, D. (1960). A new scale of social desirability independent of psychopathology. *Journal of Consulting Psychology*, 24, 349.

Daly, K. (2003). Mind the gap: Restorative justice in theory and practice. In von Hirsch, A., Roberts, J. V., Bottoms, A. E., Roach, K., & Schiff, M. (Eds.), *Restorative Justice and Criminal Justice: Competing or Reconcilable Paradigms?* (pp. 219-236). Oxford, UK: Hart Publishing.

Davis, R. C., & Smith, B. E. (1994). Victim impact statements and victim satisfaction: An unfulfilled promise? *Journal of Criminal Justice*, 22, 1-12.

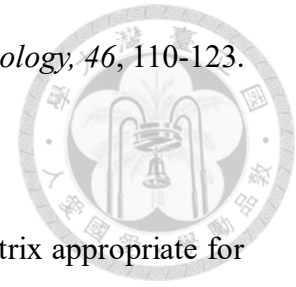
DeVellis, R. F. (2012). *Scale development: Theory and applications* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage publications.

Dhami, M. K. (2012). Offer and acceptance of apology in victim-offender mediation. *Critical Criminology: An International Journal*, 20, 45-60.

Dhami, M. K. (2016). Effects of a victim's response to an offender's apology: When the

victim becomes the bad guy. *European Journal of Social Psychology*, 46, 110-123.

doi:10.1002/ejsp.2145



Dziuban, C. D., & Shirkey, E. C. (1974). When is a correlation matrix appropriate for factor analysis? Some decision rules. *Psychological Bulletin*, 81, 358.

Exline, J. J., Worthington Jr, E. L., Hill, P., & McCullough, M. E. (2003). Forgiveness and justice: A research agenda for social and personality psychology. *Personality and Social Psychology Review*, 7, 337-348.

Fehr, R. and Gelfand, M. J. (2010). When apologies work: How matching apology components to victims' self-construals facilitates forgiveness. *Organizational Behavior and Human Decision Process*, 113, 37-50.

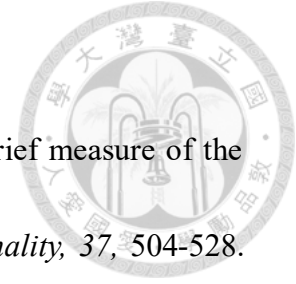
Fehr, R., Gelfand, M. J., & Nag, M. (2010). The road to forgiveness: A meta-analytic synthesis of its situational and dispositional correlates. *Psychological Bulletin*, 136, 894-914.

Fincham, F. D., Jackson, H., & Beach, S. R. (2005). Transgression severity and forgiveness: Different moderators for objective and subjective severity. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 24, 860-875.

Gallo Jr, P. S., Smith, S., & Mumford, S. (1973). Effects of deceiving subjects upon experimental results. *The Journal of Social Psychology*, 89, 99-107.

Goldberg, L. R. (1992). The development of markers for the Big-Five factor structure.

Psychological Assessment, 4, 26-42.



Gosling, S. D., Rentfrow, P. J., & Swann, W. B. (2003). A very brief measure of the Big-Five personality domains. *Journal of Research in Personality*, 37, 504-528.

doi:10.1016/s0092-6566(03)00046-1

Hayes, A. F. (2013). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach*. New York: Guilford Publications.

Holmes, J. (1989). Sex differences and apologies: One aspect of communicative competence1. *Applied Linguistics*, 10, 194-213.

Hertwig, R., & Ortmann, A. (2008). Deception in experiments: Revisiting the arguments in its defense. *Ethics & Behavior*, 18, 59-92.

Howat, G., & London, M. (1980). Attributions of conflict management strategies in supervisor-subordinate dyads. *Journal of Applied Psychology*, 65, 172-175.

doi:10.1037/0021-9010.65.2.172

Kassin, S. M. (2005). On the psychology of confessions: Does innocence put innocents at risk?. *American Psychologist*, 60, 215-228.

Leunissen, J.M. (2014). *All Apologies: On the Willingness of Perpetrators to Apologize*

(Doctoral dissertation, Erasmus University, Rotterdam). Retrieved from <http://hdl.handle.net/1765/50318>

Leunissen, J. M., De Cremer, D., Reinders Folmer, C. P., & van Dijke, M. (2013). The

apology mismatch: Asymmetries between victim's need for apologies and perpetrator's willingness to apologize. *Journal of Experimental Social Psychology*, 49, 315-324. doi:10.1016/j.jesp.2012.12.005



Lewicki, R. J., Polin, B., & Lount, R. B. (2016). An exploration of the structure of effective apologies. *Negotiation and Conflict Management Research*, 9, 177-196.

Lowe, M., Willan, V. J., Khan, R., Brooks, M., Robinson, P., Graham-Kevan, N., ...Bryce, J. (2016). Predictors of engagement with support services in a sample of UK victims of violent crime. *British Journal of Community Justice*, 13, 21-34.

McCullough, M. E., Fincham, F. D., & Tsang, J. A. (2003). Forgiveness, forbearance, and time: The temporal unfolding of transgression-related interpersonal motivations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84, 540-557.

McCullough, M. E., Rachal, K. C., Sandage, S. J., Worthington Jr, E. L., Brown, S. W., & Hight, T. L. (1998). Interpersonal forgiving in close relationships: II. Theoretical elaboration and measurement. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75, 1586-1603.

Moon, B. B., & Rhee, Y. (2012). Message strategies and forgiveness during crises: Effects of causal attributions and apology appeal types on forgiveness. *Journalism & Mass Communication Quarterly*, 89, 677-694.

Noakes, M. A., & Rinaldi, C. M. (2006). Age and gender differences in peer conflict.

Journal of Youth and Adolescence, 35, 881-891. doi:10.1007/s10964-006-9088-8

Nudelman, G., & Nadler, A. (2017). The effect of apology on forgiveness: Belief in a just world as a moderator. *Personality and Individual Differences*, 116, 191-200.

doi:10.1016/j.paid.2017.04.048

O'Connor, B. P. (2000). SPSS and SAS programs for determining the number of components using parallel analysis and Velicer's MAP test. *Behavior Research Methods, Instrumentation, and Computers*, 32, 396-402.

Ohtsubo, Y., & Watanabe, E. (2009). Do sincere apologies need to be costly? Test of a costly signaling model of apology. *Evolution and Human Behavior*, 30, 114-123.

doi:10.1016/j.evolhumbehav.2008.09.004

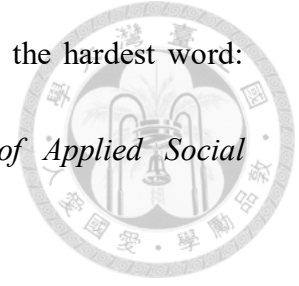
Paulhus, D. L. (1984). Two-component models of socially desirable responding. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46, 598.

Rizvi, S., & Bobocel, D. R. (2016). Promoting forgiveness through psychological distance. *Social Psychological and Personality Science*, 7, 875-883.

doi:10.1177/1948550616662122

Scher, S. J., & Darley, J. M. (1997). How effective are the things people say to apologize? Effects of the realization of the apology speech act. *Journal of Psycholinguistic Research*, 26, 127-140.

Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York, NY: McGraw-Hill.



Shafa, S., Harinck, F., & Ellemers, N. (2017). Sorry seems to be the hardest word:

Cultural differences in apologizing effectively. *Journal of Applied Social Psychology, 47*, 553-567.

Slocum, D., Allan, A., & Allan, M. M. (2011). An emerging theory of apology.

Australian Journal of Psychology, 63, 83-92.

Strahan, R., & Gerbasi, K. C. (1972). Short, homogeneous versions of the Marlow-

Crowne social desirability scale. *Journal of Clinical Psychology, 28*, 191-193.

Struthers, C. W., Eaton, J., Santelli, A. G., Uchiyama, M., & Shirvani, N. (2008). The

effects of attributions of intent and apology on forgiveness: When saying sorry may not help the story. *Journal of Experimental Social Psychology, 44*, 983-992.

Weiner, B. (1995). *Judgments of responsibility: A foundation for a theory of social conduct*. New York: The Guilford Press.

Wilson, T. D., & Gilbert, D. T. (2003). Affective forecasting. *Advances in Experimental*

Social Psychology, 35, 345-411.

Worthington Jr, E. L., & Wade, N. G. (1999). The psychology of unforgiveness and

forgiveness and implications for clinical practice. *Journal of Social and Clinical Psychology, 18*, 385-418.

Zechmeister, J. S., & Romero, C. (2002). Victim and offender accounts of interpersonal

conflict: Autobiographical narratives of forgiveness and unforgiveness. *Journal of*

Personality and Social Psychology, 82, 675-686.



尾註

ⁱ各題項評分者間信度的 Cohen's Kappa 如下表。需要注意的是，其中 Cohen's Kappa 在某些題項中為 0。根據 Cicchetti 與 Feinstein (1990)，此種情況被稱之為 Cicchetti's paradox。研究中用來計算評分者間信度的樣本過少，當絕大多數樣本都被編碼成同一個類別時，以原始同意度為基準計算期望值進行誤差修正的 Cohen's Kappa，其期望值會直逼原始同意度。換句話說原始同意度會全部被當成誤差。這並不意謂著評分者間信度極低。因此 Cohen's Kappa 在此情況下的參考價值較低，我們僅將之呈現於此。

評分者間信度	對道歉的反應				對實驗的懷疑	
	接受道歉	對 A 的正向態度	對 A 的輕微負面態度	對 A 的強烈負面態度	僅懷疑 A、B	懷疑 A、B、C
Cohen's kappa	1	1	0	0	1	0

評分者間信度	冤枉的感受				道歉的感受	
	憤怒	擔心	消極配合	積極配合	正面感受	負面感受
Cohen's kappa	1	1	1	1	1	0

附錄



附錄一 前導研究虛擬情境與問卷

您好，感謝您填寫「道歉焦點與歸因之影響研究」，本研究目的在於了解一個衝突事件中加害人道歉如何被受害人感知、解讀，並影響受害人對衝突事件的解釋與歸因。

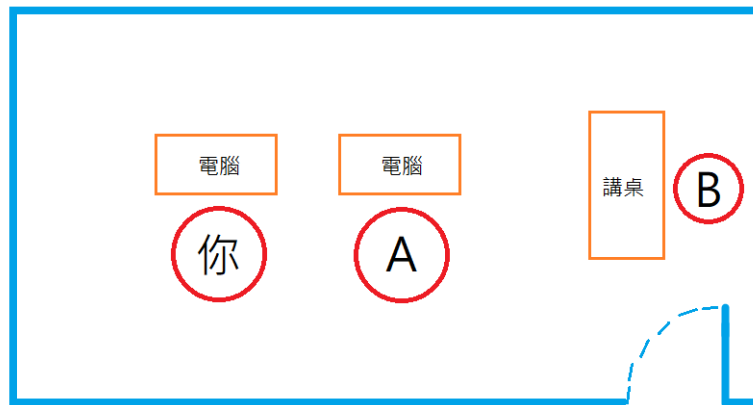
填答問卷的參與者不需具名，過程中除了性別與年齡以外，不會蒐集任何個人資訊。此外，為維持研究準確性，一人限填答一次。

為答謝參與者的辛勞，問卷回收完畢後，將從有效問卷中隨機抽出 5 名以茲感謝。獎項為全家便利商店 100 元禮券共 5 名。如欲參加抽獎者，請依照系統在問卷最後留下您的個人有效的信箱以利後續聯絡。

問卷流程如下：我們會先描述一個事件，請您想像您就是當事人(也就是以第二人稱「你」的角色)，請盡您所能地帶入該角色，模擬這個人可能產生的想法、情感。過程中可能會有一些其他角色跟您互動。接著請您回答一些問題。

你今天來到一個心理學實驗室參加實驗，同時有另外一位陌生人 A 也來參加實驗。來到實驗室，實驗者 B 開始解說實驗流程，你們兩個人必須先各自用電腦完成一份問卷與一些測驗，之後兩個人要一起討論測驗內容，最後再回答 B 一些問題。整個實驗流程大約 30 分鐘，全部完成後可獲得 200 元的報酬。講解完後 B 拿出參與實驗同意書讓你們簽名，你們都同意並簽名了。接著 B 說你們有十五分鐘可以完成問卷與測驗(快的話只要十分鐘左右就能做完)，並拿出手機計時。

實驗室配置如下圖



開始計時後，你們兩人迅速坐到電腦前開始填答。不知過了多久，B 表示要去上廁所而離開實驗室。然後過了大概一分鐘，A 也說要上廁所而離開。你就自己繼續填答問卷。

接著 A 回到電腦前繼續填答。又過了一會 B 才回到實驗室。B 一進實驗室就說：「欸我的手機呢？我剛剛放在桌上計時啊。」你與 A 都表示沒有看到。B 在講桌附近找來找去還是找不到。

此時 A 表示：「我印象中剛剛出去上廁所時還有看到啊。」

B 看著你說：「所以剛剛就只有你在實驗室裡？那你有拿我手機嗎？」

你澄清沒有拿。但是 B 不相信。B 以強硬的口氣要求你把口袋裡的東西拿出來，並打開背包讓他檢查。並強調如果不聽他的話就只好報警解決。眼見 B 看待你們兩人的目光越來越懷疑，A 先把自己口袋裡的東西拿出來，並把背包打開讓 B 檢查以示清白。

在你決定是否要把東西拿出來、打開背包前，另外一個人 C 突然打開門進來：「B，你的手機剛剛放在研究室桌上耶，我看你在計時是不是在做實驗？」原來 B 剛才把手機拿出去卻忘了。

B 發現自己冤枉你之後，便跟你道歉了。以下將呈現兩種 B 的道歉方式，然後請您分別針對道歉的方式或內容回答問題。請盡量不要將兩種道歉方式互相比較後才回答問題。



一、「真的很抱歉，是我的錯，非常對不起。我剛剛太著急了，因為想到手機不見我就太緊張了。」

	完全沒 有						全部
1. 您認為 B 這樣的道歉有多少是為了您而做？	1	2	3	4	5	6	7
	完全沒 有						全部
2. 您認為 B 這樣的道歉有多少是為了他自己而做？	1	2	3	4	5	6	7
	完全沒 有						有
3. 您認為 B 這樣的道歉有無考慮到您？	1	2	3	4	5	6	7
	完全沒 有						有
4. 您認為 B 這樣的道歉有無考慮到他自己？	1	2	3	4	5	6	7
	完全沒 有滿足						完全滿足
5. 您認為 B 這樣的道歉是否滿足您的需求？	1	2	3	4	5	6	7
	B 自己身 上						放在您(被 冤枉者)身 上
6. 您認為 B 這樣的道歉焦點放在	1	2	3	4	5	6	7

二、「真的非常對不起，是我的錯。剛剛怪你偷我的手機，如果讓你感到不舒服我很抱歉，你現在還好嗎？」



	完全沒 有	1	2	3	4	5	6	7	全部
1. 您認為 B 這樣的道歉有多少是為了您而做？		1	2	3	4	5	6	7	
	完全沒 有								全部
2. 您認為 B 這樣的道歉有多少是為了他自己而做？		1	2	3	4	5	6	7	
	完全沒 有								有
3. 您認為 B 這樣的道歉有無考慮到您？		1	2	3	4	5	6	7	
	完全沒 有								有
4. 您認為 B 這樣的道歉有無考慮到他自己？		1	2	3	4	5	6	7	
	完全沒 有滿足								完全滿足
5. 您認為 B 這樣的道歉是否滿足您的需求？		1	2	3	4	5	6	7	
	B 自己身 上								放在您(被 冤枉者)身 上
6. 您認為 B 這樣的道歉焦點放在		1	2	3	4	5	6	7	

附錄二 PEI、揭露與訪談大綱



PEI

1. 不好意思打斷兩位，我有個問題需要先跟兩位確認一下。請問你們認為這個實驗的目的是甚麼？你們怎麼回答都不會影響實驗報酬或實驗結果，我們只是想要知道實驗的設計有沒有問題，請依照你們自己的感覺回答即可。
2. 好的，其實剛才她說她手機不見，然後懷疑是您偷的，都是我們實驗的一部份，其實都是我們在演戲。
3. 為了確保實驗效果，請問你剛才有沒有發現或懷疑我們在演戲嗎？
4. 其實另外一位參與者是我們的同謀演員，真正的參與者只有您一位。
5. 那可否請您先填一下這份問卷？請依照你剛才發生事件當下的感覺填寫即可，等您填完之後我在跟你做個詳細的說明。

(填寫事後問卷)

揭露

6. (回收問卷)好的感謝，那這邊有一份真正實驗的說明書與同意書，我們這個實驗其實是想讓您在剛剛這個被冤枉偷手機的情境下，後來加害人也就是她(指實驗者 A)怎麼樣道歉對被害人也就是您，會有甚麼樣的影響，以及您會有甚麼樣的反應。所以國民法官的部分其實是用來包裝、偽裝這個真實實驗的假實驗，我們這樣做是為了在盡可能接近真實情境的情況下，去看參與者會有甚麼反應，所以一開始才須要隱瞞與欺騙參與者。那在這個過程中我們可能會造成您的一些負面感受或不愉快的情緒，關於這點我們真的很抱歉。
7. 以上的說明都了解嗎？您現在還有任何不滿或不愉快嗎？
8. (如果都沒問題)請在這兩份同意書上再簽個名。

事後訪談

9. 不好意思，那我接下來還有一些問題想要請教，可以嗎？
10. 請問你剛才有沒有發現或懷疑我們在演戲嗎？
11. 如果有懷疑，請問是哪邊讓你覺得可疑或奇怪呢？
12. 請問剛才我們的實驗者冤枉你時，你有甚麼感受、情緒或想法？
(可能會拿情緒操弄檢核問卷出來核對。但若參與者明顯不願承認自己有負向情緒，則不要挑戰參與者)
13. 剛才實驗者的行為讓你有甚麼感受或想法嗎？
14. 請問實驗者後來說要報警時你有甚麼想法、情緒或感受？
→會不會擔心警察也有可能冤枉你？

15. 對於剛才實驗者的道歉，你有甚麼情緒、感受或想法？
16. 那不好意思接下來這個問題有點複雜，請問在我拿手機進來之後，但是她（實驗者 A）道歉之前，在這個時間點時你覺得這件事情是誰的錯？
17. 那在她道歉後你有無改變這方面的想法？
18. 請問你是否為台大學生、過去做心理學實驗的經驗豐富嗎？
19. 由於實驗一開始涉及隱瞞參與者的部分，所以之後請不要對外講實驗的內容，感謝
20. 關於這個實驗有甚麼其他問題

