

國立臺灣大學社會科學學院新聞研究所

深度報導碩士論文

Graduate Institute of Journalism College of Social Science

National Taiwan University master thesis—In depth Reporting

當社工遇上媒體—論社工與媒體之互動關係

When Social Workers Meet The Media—
The Interaction Between Social Workers And The Media



指導教授：林萬億 博士

Advisor: Wan-I Ling, Ph.D.

深度報導指導老師：卓亞雄先生

In depth Reporting Advisor: Ya-Hsiung Chou

中華民國 97 年 1 月

January, 2008

謝辭

經歷了將近兩年的時間，這本論文終於完成，有好多當初想說的話早就忘了，但仍記得有很多的感謝要說，謝謝我的兩位指導老師，謝謝台大社工所的林萬億老師，不厭其煩的給我意見、釐清我的疑惑，謝謝新聞所的卓亞雄老師，老師的建議總是給我新的寫作的靈感與方向，並為我加油打氣，還有口試委員張錦華老師與劉淑瓊老師，提供我寶貴的意見，讓我的論文得以完成。

謝謝新聞所 93 級的所有同學，和你們相處總是非常地開心，現在偶爾的聚會依舊是我回復活力的來源，你們是我在新聞所獲得的最重要的寶藏。還有鐵三角智捷和宇恆，沒有你們兩個，我想我無法走過這一年半寫論文的的日子。

謝謝我大學同窗四年、現在依舊是最佳夥伴的惠美和貞螢，不只要聽我苦水抱怨，還要忍受我的 my pace。

謝謝帖帖，高中以來的好友，低落時你總能給我激勵，雖然不在身邊，偶爾會吵架，但我相信我們會是一輩子的好朋友。

最後，最重要的是要感謝爸爸媽媽，我知道你們很替我操心，但你們總給我很大的自由，不管我做什麼，總是在背後默默的支持我，你們的支持也一直是我不努力的動力，今後若我有一點小小的成就，全都要歸功於你們。

涵婷

《摘要》

社會工作者所服務的個案常成為媒體報導的對象，當公開報導的媒體遇上重視保密隱私的社會工作時，會是什麼樣的情形？社會工作者會如何面對媒體？媒體又如何報導與看待這些新聞個案？

本文發現，社工與媒體的關係大致上可分為兩類，一為社會工作機構因個案曝光報導，被動地接受媒體的採訪、回應媒體問題；另一類則為社會工作機構為了理念、形象宣導或是為募集款項而主動接觸媒體，希望獲得媒體能見度。大體而言，前者的情形較多發生於公部門，而後者的主動近用媒體情形又以民間機構較為積極且成果較豐富。

在個案曝光的互動當中，社會工作者最苦惱的仍是案主隱私保密的問題，一般來說，社工會遵守基本的社工倫理：保密、案主自決，若機構本身設有專門公關組別或職位，社工則會與其討論，最後交由主管或發言人來回應媒體，但社會作者在回應的態度上多較被動，甚至有過度堅持保密反而對案主造成了不良影響的情形。

在機構主動行銷方面，在「個案策略」的使用上也會遇上隱私保密的問題，但機構多自行發展出保護隱私的方式，如個案故事改寫、記錄片拍攝等。

在媒體方面，本文發現，在電子媒體因為本身路線規劃的方式，對於社會工作相關個案的報導多置於社會線之下，因而較常以社會新聞中故事化與聳動性的方式來報導，除此之外，記者在報導個案新聞時，除了新聞價值與倫理的考量之外，收視率也是影響其報導的主要因素之一。

建議社會工作者應在平時就能接受訓練，多了解媒體運作，機構內部也能建立起共識，討論並模擬個案曝光時的應對方式，除此之外應加強社福體系中，包括醫療、警政等的隱私觀念，社會工作並應能積極與媒體互動，尋求彼此皆可接受的互動方式。

關鍵詞：社會工作、媒體、互動關係、保密原則、社工倫理、新聞倫理

《Abstract》

Confidentiality is very important in social work ethics and the media is focus on public reporting. What will happen when the two meet each other?

I found that there are different types of relationships between social workers and the media. One is that social workers are passively to replay the media's report of social workers' clients. In the other type, social workers are actively to deal with the media for marketing the institute.

To social workers, the confidentiality issue is the most difficult thing to deal with when clients are reported by media. Generally, Social workers will consider the social work ethics. However I also found the case that the social worker sticks at confidentiality ethic overly and results badly.

In social marketing, social workers also have problems in confidentiality, but social workers had developed some solutions, such as giving rewriting client stories to the media, shooting documentary films of clients' story by themselves.

In the media, I found that reports of cases in social work are usually reported in sensational ways because of the routes rule which is lack of social work. When reporting, journalist will not only consider their own news values and ethic but also the rating.

I suggest that social worker should learn about how news works. Social work institutes should discuss how to face the media more often. And social workers should contact with the media more often in order to find the best interaction way with each other.

Key Words: social work, the media, interaction, confidentiality, social work ethic, journalist ethics

目錄

第一章、前言.....	1
第一節、研究動機.....	2
第二節、研究背景與問題意識.....	2
第三節、研究問題.....	6
第二章、文獻探討.....	7
第一節、社會福利機構與媒體的互動.....	7
第二節、記者與消息來源的關係.....	14
第三節、社會工作者與新聞媒體的專業倫理與價值.....	23
第三章、研究方法.....	37
第一節、研究方法與訪談對象的選取.....	37
第四章、深度報導.....	41
第一節 當社工遇上媒體.....	41
一、曝光現場.....	41
(一) 面對媒體的緊張壓力	
(二) 媒體回應，措手不及	
(三) 聳動與錯誤的報導	
(四) 聞「媒體」色變	
二、媒體曝光的影響.....	44
(一) 社會標籤的二度傷害	
(二) 間接曝光的隱憂	
(三) 案主關係的破壞	
三、法律規範.....	46

(一) 隱私的法律限制	
第二節 倫理拿捏的難題.....	47
一、媒體回應的重要原則.....	47
(一) 單一窗口回應媒體	
(二) 案主第一	
(三) 回應內容須先知會案主	
二、媒體關係經營的難題.....	50
(一) 說與不說－社工與記者之間的曖昧關係	
(二) 專業的發言人的重要性	
(三) 媒體應對經驗的累積	
三、保護案主，要保護什麼？.....	54
(一) 媒體的誤報事件	
(二) 社工倫理中揭示的基本價值	
四、保密的界線該到哪？.....	55
(一) 社工過度保護案主	
(二) 兩難的習題	
五、社會工作倫理教育.....	58
(一) 社會工作倫理	
(二) 社會工作倫理教育	
六、新聞倫理教育.....	59
(一) 新聞倫理教育	
第三節、新聞記者的運作邏輯.....	61
一、新聞媒體的運作邏輯.....	61
(一) 商業媒體邏輯	
(二) 被劃歸成社會新聞的家暴事件	
(三) 媒體自律	



二、消息如何曝光的？.....	64
(一) 消息如何曝光的？！	
(二) 記者獲取消息的來源	
(三) 警察的養成教育	
第四節、備受打擊的社會工作.....	65
一、當社會工作者成為焦點.....	65
(一) 公部門社工	
二、新聞媒體 V.S 公部門社工.....	67
(一) 第四權的監督	
(二) 政策問題的探討	
(三) 輿論壓力→長官壓力→社工員的壓力	
(四) 政策宣導	
三、媒體上的社工形象.....	70
(一) 懦弱愚笨者 (wimps or fools) v.s 恃強欺弱的人 (villain or bully)	
(二) 社會工作：模糊曖昧 (ambiguous) 的專業	
(三) 媒體報導走向—「輕薄短小，結論單一」	
第五節、和媒體建立另一種關係—主動的行銷宣導.....	73
一、媒體：民間機構的宣傳幫手.....	73
二、行銷策略.....	73
(一) 個案策略的使用	
(二) 互惠報導	
三、最高指導原則：回歸社工倫理.....	77
第六節、改善媒體與社工關係的契機.....	79
一、媒體報導社會工作的重要性.....	79
二、隱私保護回歸法制管理.....	79
三、積極互動與爭取權益.....	82

第五章、結論、建議與研究限制.....	84
第一節、結論.....	84
第二節、研究建議.....	88
第三節、研究限制.....	89



第一章、前言

第一節、研究動機

大學時就讀於社工系，記得實習的時候，機構會有個案主不斷逃家，機構社工員用盡了各種方法試圖解決這項問題，沒想到還在處理時，媒體就找上門來採訪，社工員擔心案主的隱私曝光，與媒體無法有效的溝通，或完整的訊息交流，總是三緘其口，而且我也發現，社工員在接觸媒體時總是非常的防備與緊張。爲了保護案主隱私，社工員很多事無法說出口，最後只能擔心成爲媒體的箭靶。

在我進了研究所後，身邊許多大學同學紛紛進入職場開始工作，在一次談天時，同學提起機構有保護個案曝光，造成許多困擾，感嘆社工員似乎一直不懂得如何與媒體相處。學了社工，現在又於新聞領域研讀的我，不禁開始思考，媒體與社會工作的關係是真的是這樣緊張又沒有交集的嗎？在媒體愈來愈發達的環境裡，社會工作者又是如何看待媒體的？

我開始詢問一些在社工機構工作的同學，想要知道社會工作和媒體的關係到底是什麼樣貌，然而也獲得了一些很不一樣的答案，有同學表示，自己工作的機構規定，每個月所辦的活動至少須上媒體一次，希望能讓更多人知道機構所推行的服務。對於社會工作來說，媒體到底扮演了一個什麼樣的角色？而媒體又是以什麼樣的角度來看待社會工作的？他們之間的互動情形又是如何？

第二節、研究背景與問題意識

社工與媒體呈現什麼樣的關係？2006年佔據報紙頭版，「內湖李姓人家五口跳河自殺」的新聞為例¹。在這則新聞當中，李家在八月份時就發生了李父與長女自殺的問題，社會局社工員在當時也介入處理，然而在三個月後仍舊發生了家人相繼自殺的不幸事件。這起不幸的人倫悲劇，透過媒體廣為大眾所知曉，媒體大量披露了事件的緣由、經過，訪問學者，試著解釋這起社會事件，也大膽地對社會局提出質疑，企圖了解社會局是否有處遇不當的情形因而間接造成此事件。在媒體報導後，社會局也趕緊做後續的了解與處置。對於這則新聞，我初步地詢問了一些社工員的看法，他們表示，雖然在此新聞當中，社會局似乎遭受許多質疑，但報導對於李家實際的情形（李家人是否有工作能力卻沒有工作）、社工員嘗試所做的處遇也有報導，並非一味指責社工員，因此並不認為此則新聞報導有過當的地方。在這個事件當中，媒體扮演了監督者的角色，聚集了大眾的目光，督促社會局檢視自己的處遇服務是否合適。尤其社會局屬於政府機關，握有資源分配的權力，確實應受到較仔細的檢視，若媒體能適當的督促與報導，適時扮演第四權的角色，社工與媒體彼此之間將可以形成督促成長的良性動力。然而，這樣的意見是以「同為社工員」的立場去看非自己處理個案的報導，倘若是自身所負責個案被報導，會有什麼樣的想法？又會以什麼樣的態度去面對媒體？又是怎麼看待這些報導的？

除此之外，倘若媒體若過分的報導與追逐事件事實，常形成社工員與媒體間的緊張關係，造成社工在處理個案時的阻礙，尤其在兒童保護個案中，常出現這樣的狀況，回顧過去幾年的媒體報導，例如2002年嚴姓女童疑似性侵案件²、2000

¹ 新聞內容參照中時報系資料庫，
http://kmw.ctgin.com/member/news_search2/se_content_file8.asp?query=%AA%C0%A4u&src=B&date=20061212&file=N0070.001&dir=B&area=tw&frompage=se。與蘋果日報資料庫
<http://apple.1-apple.com.tw/index.cfm?>。

² 新聞內容參照中時報系資料庫 http://kmw.ctgin.com/kmw_v2/main.aspx 與女性電子報
<http://forum.yam.org.tw/bongchhi/old/tv/tv123-3.htm>。

年的小沙彌疑似性侵案件³...等社會事件都引發了媒體的新聞追逐戰，媒體大量曝光案件的內容細節，一再的追逐報導，可能會造成社會工作者在處理個案時的阻礙，也常常形塑了社會工作者錯誤的負面形象。在 2000 年的小沙彌疑似性侵案件，媒體大量的報導，在中國時報的新聞資料庫搜尋，光是 7 月 27 日當日就有六則相關新聞，其後更連續六天都有不止一則的相關報導，直到 12 月仍有相關後續新聞出現，媒體緊追報導可見一斑。而在報導裡，也可以找到小沙彌就讀的學校校名，其後更發生電子媒體曝光小沙彌的事情。而這樣「貼近」當事人的報導在當時就已經引發違反兒少保護法的爭議，媒體以顯微鏡般地放大了對這些孩童的注視，對於之後的安置與生活都可能會有所影響。在觀察這些新聞案例之外，希望能了解負責兒保個案的社工人員在實際遇上媒體採訪時，會如何處理？如何與媒體互動？又如何保護案主不受傷害？而影響他們處理方式的因素又有哪些？

再看嚴姓女童疑似性侵事件，在這個案件裡，由於女童證詞指控遭父親、舅舅性侵害，因此交付社工處理，但在事情曝光後，女童母親在媒體前磕頭下跪，指女童說謊，要求社會局讓孩子回家，當時在媒體上演了一齣監護權爭奪戰，由於女童父母大量在媒體前表示自己的清白，並且找了立委召開記者會，公開表示對社工緊急安置女童的質疑，因而輿論開始質疑社工的評估是否有錯誤、不夠專業？強制帶走孩子是否不近人情？直接影響了兒童保護專業的處遇程序。然而此個案較為特殊，是由孩童父母主動召開記者會，事件的強度吸引的記者的報導，且資訊的曝光也非媒體記者單方面產生的，然而一般兒童保護案件的報導，是否也會影響社會工作的處遇流程？媒體的報導對社會工作的影響為何？

然而，現今媒體愈來愈發達，電子媒體更是競爭激烈，對於此類案件的報導

³ 新聞內容參照中時報系資料庫 http://kmw.ctgcn.com/kmw_v2/main.aspx。

只會增多，社會工作與媒體接觸的機會也會增加，因此，在了解社會工作者與媒體接觸的實際情形時，也能從中獲取一些較好的處理經驗作為建議，除此之外，也能希望了解媒體報導的想法、對社會工作者又有什麼樣的看法？

然而社工與媒體的關係是否皆是如此的衝突與針鋒相對？是否有合作的可能或是不同的關係互動？其實，在許多社會工作機構的服務推展與宣傳上，媒體又扮演著重要的幫手。尤其當社會行銷的概念在非營利組織間愈來愈受到重視時，許多社會福利機構多希望能藉由媒體傳播的廣大力量來推展機構本身的服務內容與形象。孫秀蕙(1997)就曾指出，對於資源匱乏的非營利性團體來說，公關人員若能善用與媒體之間互惠的互動關係，可以對目標對象傳達有利於消息來源的新聞報導。尤其近年來社會福利機構在福利需求的浪潮聲下不斷地蓬勃發展，這樣的現象產生了間接的影響，即機構間的相互競爭及有限社會資源的爭奪（王明鳳，2006）。如何積極爭取較好的福利資源以提供案主最好的服務，便成為社會福利機構的重要課題之一。

在了解一般非營利機構的媒體互動策略之後，也回過頭來觀察一般公部門的媒體需求，雖然公部門少了資金募款的壓力，但是否也需要社會工作的相關報導？在保護個案或是家庭暴力的報導與宣導上，媒體所扮演的角色又為何？

社會工作者與媒體的接觸似乎較以往更為緊密。然而社會工作與媒體分屬兩個不同的專業領域，基本上，媒體記者希望發現社會問題，並將其所發現的事實呈現出來；而社會工作者則期待解決社會問題，重視服務案主的自主性，須保護案主的個人隱私。當這兩個抱持不同理念的專業有所接觸時，他們是溝通互動的情形又是如何？

媒體記者報導案件希望能從社會工作者身上獲得事實及原因，而社會工作者

基於專業倫理須重視案主自決與個人尊嚴，當雙方理念有相當差異時，彼此的關係又是如何拉距與妥協？

國內對於社會工作與媒體之間關係的研究，大部分都是著重在一般民間機構的行銷方面，公部門的討論較少，且以企管行銷策略的角度為多，陳杏韻(2000)的「民間社會福利團體與媒體互動關係之研究」的研究，將主題放在社會福利團體和媒體互動關係的探討上，但主要仍是在瞭解社會福利團體的媒體策略、為何使用媒體策略及內容為何，在與媒體記者在關係建立上仍較少著墨，但在對於了解兩者之間的關係上仍具有參考價值，本研究則將焦點著重在兩者關係建立與互動方面。當社會工作者自身的個案被報導時，當碰上媒體的報導時，社會工作者會如何處理與面對？記者報導的考量又為何？彼此的接觸會產生什麼樣的火花？



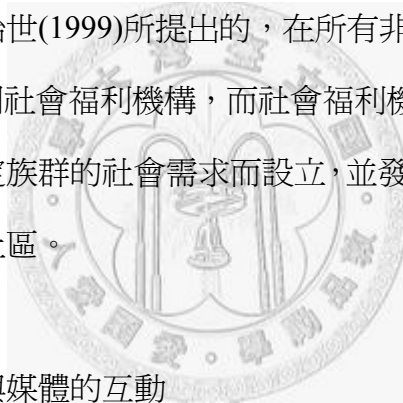
第三節、研究問題

社會工作者所服務的個案常是媒體報導的對象，然而社會工作與媒體在其本身的專業義理上存在著差異，在媒體如此發達的現今，社會工作者似乎無法避開與媒體接觸，那社會工作者又會以什麼樣的態度與心情來面對媒體的採訪與報導？他對媒體的了解為何？如何與之互動？又如何保有其本身的專業倫理？本研究希望能了解當社會工作者在遇上個案被媒體報導時會如何處理面對，而媒體又是怎麼看待這些報導，希望能了解這些報導對社會工作所帶來的影響，及其本身的意義為何。以下是本研究的研究問題：

- 一、社會工作者因本身個案被報導而與媒體接觸的實際情形為何？
- 二、面對這些報導，社會工作者的心情為何？會產生什麼樣的情緒？
- 三、面對媒體的報導，社會工作者將如何處理與面對？
- 四、媒體的報導對社會工作者工作上的影響為何？
- 五、媒體本身又是如何看待這些報導？
- 六、除了個案的報導外，社會工作與媒體還可以有什麼樣的互動？

第二章、文獻探討

國內對於社會工作與媒體互動關係的研究與討論，目前仍較稀少，大部分是從機構行銷與公關的角度，來探討社會工作應如何與媒體互動或建立關係，除此之外，則是一些針對特殊的新聞報導事件所做的討論，對於一般媒體主動報導社會工作個案的探討仍非常稀少。然而這些行銷與公關角度的研究對於了解社會工作與媒體關係的互動仍舊非常的有價值，以下將就關的文獻做探討整理。而本研究所指的社會福利機構或社福團體，主要以公部門社福機構為主，了解其在遇上個案曝光時，將如何處理面對，媒體又如何報導，然而，民間機構主動與媒體接觸的行銷宣傳，也是社工與媒體關係中的一個重要部分，也作為探討的主題之一。民間機構的定義乃以鄭怡世(1999)所提出的，在所有非營利組織中，直接涉入福利服務的提供，便是民間社會福利機構，而社會福利機構基於使命(mission)，為解決社會問題或滿足特定族群的社會需求而設立，並發展各項服務方案輸送至有福利需求的特定族群或社區。



第一節、社會福利機構與媒體的互動

壹、互動發生的原因及動機

一、行銷與公關

Kotler(引自張在山譯，1992)將行銷定義為：一種社會性和管理性的過程，而個人與群體可經由此過程，透過彼此創造與交換產品及價值以滿足其需要與欲望。

行銷的概念開始用於非營利組織開始於 1969 年至 1973 年之間（王明鳳，

2006) , 漸漸地普及開來, 以 Philip Kotler 為首的的一批行銷學者認為行銷不一定只能作為一種「目的」, 也可以作為一種「手段」, 它所推銷的不一定是實質的產品, 而是一種觀念或社會構想(social idea), 又稱作社會行銷(引自陳媽如, 1992) 。Nichols(1974, 引自王明鳳)的實證研究更發現, 有 95%的行銷學者認為行銷理論的範疇應包含非營利組織, 93%認為行銷不應只針對經濟性商品或服務 (Hunt, 1976; 引自王明鳳) 。在臺灣, 非營利組織行銷的概念也愈來愈受到重視, 成為許多機構開始經營的區塊, 而行銷無法脫離傳播媒體而獨自存在, 因此, 媒體關係的經營也漸漸地變得重要。

在媒體關係的經營上, 還有一部份即「公共關係」, Kotler (引自張在山譯, 1992) 將公共關係定義為: 一種管理功能, 用以評估群眾態度, 使公司(或個人)的政策及各種措施與群眾的利益一致, 並實施公共關係計畫, 以贏得群眾的了解與接納。關於行銷與公關的差異, Kotler (引自張在山譯, 1992) 也提出了以下的解釋: (一) 公共關係本質上是一種傳播工具但行銷卻包括需求的衡量, 產品的發展、定價及配銷。(二) 公共關係從事影響群眾的態度, 但行銷則設法引發特定的行為, 為購買、參加、投票等。(三) 公共關係對機構的目標未做詳細說明, 但行銷卻明確指出機構的使命, 機構的顧客, 以及所提供的服務。所以就上述文獻看來, 行銷希望能藉由媒體來向大眾銷售機構的理念或服務, 並希望能引起特定行為(如: 捐款); 而公共關係則著重在爭取群眾對組織的好感, 更重視長期關係的維持, 然而 Kotler 也指出, 但很多機構的公共關係都是在應急, 有需要就發布新聞, 哪裡有問題就去把問題擺平。然而除了平時公關的經營外, 公共關係的研究中有很重要的一部分是著眼在危機事件發生時的危機溝通策略, Marra (1992, 引自聶國維) 是第一位提出危機溝通模式者, 其中對危機溝通提出解釋和預期, 透過危機個案的「全面化分析」(global analysis), 嘗試找出「為何如此做」(why-to-do-it)或是「何種情況之下做何種策略」的解釋方式(吳宜蓁,)。

在國內，社會工作與媒體關係經營的研究主要集中在民間機構的媒體策略運用，陳杏韻(2000)在其民間社會福利團體與媒體互動關係之研究裡即指出，民間社會福利團體運用媒體的背景因素主要包括：環境趨勢、媒體傳播效益大、有無行銷的差別大。運用媒體策略運用對社會福利機構的重要性及功用包括了以下三項（陳杏韻，2000）：

（一）資源的獲取

孫秀蕙(1997)指出，非營利性團體的公關人員若能善用與媒體之間的互惠的互動關係，可以對目標對象傳達有利於消息來源的新聞報導，從而克服弱勢團體先天上的資源不足的障礙。不可諱言的，大眾媒體是社會上很重要的一向傳播工具，經由媒體傳達出更多的正面訊息，的確可以獲得較好及較廣的知名度。

（二）服務的推廣

王綉蘭(1989)曾指出社會工作的服務應主動出擊，讓大眾了解其服務內容，而大眾傳播媒介就是推展社會工作最佳的社會資源。Walder(1991)則認為社會工作應拒絕防禦並且保持正面積極的態度，因為跟媒體擁有良好關係是跟數以萬計民眾溝通的最佳方法。

（三）正視媒體社會功能之角色

朱立(1988，引自陳杏韻，2000)指出要媒體置焦於協助社會服務並不是一件非常容易的事，這跟媒體的本質是以商業利益為主的結構性問題有關，因此可以思考的是如何讓媒體也發揮其應有的社會功能，而社工也該主動跟媒體合作做跨科技、專業的合作。

爲了獲得媒體的報導與達成更好的傳播效益，在機構行銷公關的策略上大多鼓勵社會福利機構應積極主動的與媒體接觸，建立正面良好的關係。臧國仁

（1994；引自陳杏韻，2000）在提出非營利組織如何規劃媒體策略時，即建議非

營利機構在接觸媒體時，和媒體從業人員發展友誼、夥伴關係，這包括「專人負責」和「發展個別化關係」，專人負責能及時回應媒體的需求，而發展個別化關係則能確保你與媒體之間的聯繫。


在上述部分的文獻裡，大多闡述了與媒體正面接觸的好處並鼓勵社會福利機構能積極主動的迎向媒體，不過在觀察所有與社會福利機構相關的新聞就會發現，除了由機構舉辦活動、發表數據討論的主動邀請媒體採訪的新聞之外；也有一部分是屬於社會福利機構被動的被媒體報導或採訪，大多是因機構本身個案曝光而與媒體有所接觸，這一類的新聞大多是社會新聞，而在這部分社工與媒體的互動裡，機構的社工員爲了保護個案隱私，通常較不主動。在新聞評議會(1993)研究媒體如何採訪、報導兒童相關新聞研究報告結果發現，社工人員在與記者互動時比較保守，不會提供記者線索，通常社工不願透露消息或讓受輔導的個案接受媒體訪問。

關於媒體與社會工作關係之探討的國內資料並不多，且沒有一個系統化的說明及整理，國外的文獻資料對媒體與社工兩者關係互動的看法通常是從兒童虐待的事件來探討，指出媒體對社工之興趣，主要是著重在「兒虐報導」。Franklin & Parton(1991)指出在外國的一些實證經驗中，媒體對一些兒童保護案件的報導對社工之整體公共形象皆造成深遠且具傷害性的影響，這些報導較具煽動性(sensational)、過度簡化(simplistic)且對社工員的角色有高度的批評性，此外，媒體對社工及社會服務議題的報導是極端選擇性(selective)、不平衡(asymmetrical)且侷限在引人注目的焦點上。社會工作者在這樣因爲個案而產生的互動關係裡，看起來是較被動、緊張甚至是對立的。然而在部分的個案裡，也存有社工與媒體合作的情形（新聞評議會，1993），例如協尋失蹤兒童或急難救助時，媒體的影響力不可忽略，同時媒體也讓閱聽人正視許多潛在的社會問題，具有其報導的正面功能。

以上可以大致看出目前社會工作與媒體產生互動的原因來自於兩方面，一部分是來自於機構本身的傳播需求而與媒體有所接觸的行銷，社會工作者的角色是較主動的；另一方面，則是因為機構本身個案或相關社會議題的報導，而有了較被動的接觸，可能被動的回應媒體問題，這一部分則較類似於公共關係的經營，尤其是在危機事件的溝通部分。本研究希望能更深入的探究社會工作與媒體在這兩層關係上，實際的互動與接觸情形。

貳、互動的情形與彼此的角色關係

一、不平等的權力互動



在社會福利機構舉辦活動主動邀集媒體報導的新聞裡，潘兆禎(1989)表示若能事前做好溝通、規劃，和記者商量好報導方式，就能將機構本身所要傳達的訊息讓社會大眾知道。在許多機構行銷與公關的研究裡，也有不少關於如何能吸引媒體報導的探討，期望在瞭解媒體報導的喜好與考量後，能有一套精準的媒體策略以獲得更多正面報導的機會。乍看之下，社會福利機構似乎能「自由」的運用媒體，然而其實最終的報導決定權仍在媒體手上，而非一種契約合作關係（陳杏韻，2000），因為最後的報導決定權仍在媒體手上，所以很容易形成一對等的權力關係。媒體雖然不是資源的擁有者，但他卻是資源的引薦者。王美霞(1989)就曾指出，社會工作目的在解決一切對人發生困擾的問題，社會工作人員並非能無中生有的提供求助者所需資源，而是結合社會中所有可用資源以解決問題，其中大眾傳播新聞媒體不僅是一項重要資源，也是尋找資源的有效工具，因此民間社會福利團體將媒體視為通往資源之門。然而，社會福利團體同時也是資訊的擁有者，在兩者的權力關係中，原本應該是平衡的，但事實上卻非如此，這其實還牽扯到選擇多寡的問題，媒體的選擇權較大，因此有較多的社會福利機構可供選擇

(陳杏韻, 2000:192-193)。

二、專業互動的衝突-個案曝光的倫理議題

陳杏韻(2000)在研究社會福利機構的媒體策略時，指出社會工作與大眾傳播兩個專業在互動時會遇到三個問題包括：(一)利益衝突，如機構過去曾指出媒體不合法的情形而遭到媒體抵制報導，和獨家報導的衝突。(二)社會工作倫理的違反，不只是媒體的報導不當，機構本身也可能將個案當作商品推至螢光幕前。陳杏韻特別指出這是社會工作行銷時所要突破的困難，即強調自由報導的媒體與社工倫理對案主隱私權的保護可能會對衝，是互動時會產生矛盾的地方。

(三)權力平衡的問題，由於社福機構希望媒體報導，常讓媒體認為機構是有求於他而造成了權力的不平等。

其中關於個案曝光的議題，一直是廣被討論的範圍，即使是案主自願，讓個案曝光是否合適？陳杏韻(2000)在研究民間社會福利團體的媒體策略性運用時發現，許多社福團體會使用「個案策略」，因為較吸引人且上報率高，而這策略的方式包括三種：個案曝光、議題加個案或個案直接面對媒體。

林萬億(1998；引自陳杏韻, 2000:44)曾指出不只是媒體在報導弱勢者會有不適當的情況，社會福利機構本身也可能違反倫理，由於社會福利機構『均貧』是常態，忍不住資源匱乏的機構會想盡辦法，利用媒體公關來募款或打知名度，但卻將自己的個案曝光，成為募款的主角，而這絕對是違反專業倫理，社會福利機構不能將個案資料外洩，除非教學、研究、司法以及轉介服務的必要性，且在當事人同意之下，即使如此，都應隱藏其名，修飾某些足以影響當事人被測知的情節，然而，許多社會工作者或行政人員、志(義工)在媒體苦苦哀求下，甚至是主管的壓力，而屈從於人情與權力，將個案資訊外流，可能造成的後果與媒體主動披露一樣嚴重。

徐光亮(1989)認為和記者建立良好的關係與協助，是與記者們相處以誠，以朋友的立場來對待並提供記者們感興趣的新聞媒體，但是要堅持工作原則為案主保密。鄭基慧(1989:96)也曾表示，大眾傳播媒體的報導對社會福利機構的知名度及捐款都有極大的幫助，社會福機構福利方案的推展更有賴於傳播媒體的介紹，然而對於本身的專業仍應維持應有的立場，他提出兩點應有的原則與立場：(一)注意服務品質，並維護信譽。負責人宜要求所有工作人員把各項工作做好，獲得社會大眾的肯定與支持，不能做虛偽的宣傳。(二)機構要遵守社會工作的基本原則，尤其是報導個案時更要嚴格遵守保密及尊重案主自決的原則，即是因此失去報導的機會亦應堅持。Kahn(陶蕃瀛譯，1996)則指出一個應當嚴守的準則是：永遠不要對一個媒體作者說出任何不想在媒體上曝光的事情，組織在媒體上之兩個問題是負面報導及沒有報導。

有些時候，個案消息的曝光可能是來自於媒體本身的挖掘報導，有時可能是來自於其他消息來源，例如警方(新聞評議會，1993)。然而當有事件發生或曝光時，機構「不得不」接受採訪。Walder(1991)認為一項很重要的就是”必須設法運用媒體”，他指出當有危機發生，機構在回應媒體問題時有三項非常基本但很重要的原則：(一)媒體的問題必須被認真的對待，而機構的回應必須非常迅速。(二)機構可能會接觸到不好的媒體。(三)對媒體必須是”開誠佈公的”(open up)。Walder(1991)建議主動先跟媒體接觸，告訴媒體有關的狀況而非等待媒體來爆發內幕，如此媒體比較容易站在社工這邊，而社工也可以決定由哪些人來接受媒體訪問。社工要試著利用媒體近可能傳達正面的資訊來將各個潛在的壞故事(bad story)轉變成對機構本身有益。Walder(1991)還表示一個不幸或危機的事件可以教育大眾，而社工方面則維持開放及誠實政策，及當社工方面犯錯就承認並且道歉，但若報導錯誤，社工也要據理力爭。

Salzman(1998)指出任何一個非營利組織皆會面臨到一些不幸事件，在這樣的情況下，一般的法則就是儘可能快速的提供各種資訊，這樣有助於培養機構與媒體之間的關係，甚至是機構與民眾之間的關係，但要確定公佈的訊息是絕對正確的資訊，並確定你的資訊內容是合法性且負責任的。

社會福利機構在希望獲得媒體報導時，以「個案」為主角似乎是常見的方式，機構在什麼樣的情形下會使用此種方式？同時是否有其他考量？然而應曝光至何種程度？如何保護案主、顧及案主意願與本身的專業角色？本研究希望能了解實際操作情形。除此之外，也想了解在部分媒體主動曝光的個案裡，社會福利機構在被迫接受採訪的情形下，又是如何兼顧案主的權益與保護案主隱私的？

三、社會工作與媒體彼此的角色關係

Bob Franklin & Nigel Parton(1991)曾以國外的報導為例，指出媒體在兒童虐待案件的報導中所顯示出的社會工作者的形象，大致有兩種截然不同的形象：

(一) 懦弱者、愚笨無能力者(wimps or fools)、不稱職的、對於介入可能有兒虐危機的家庭中是非常不情願的，無法有效率的將孩童自危險中救出。(二) 恃強欺弱的人(villain or bully)，大多是政府機構中的人員，因強制將孩子帶離家庭造成家庭的破裂。上述的兩個形象雖成對比，但都是貶損、負面的。除此之外，在國外，當地方機構的兒虐案件有嚴重傷害或死亡，社會工作者常常為代罪羔羊出現在媒體上，遭到媒體嚴重的騷擾與缺乏專業與脈絡的評論，社會工作者常不堪其擾，連帶私生活也受到影響(Bob Franklin & Nigel Parton, 1991)。

在國外，社會工作與媒體的關係的探討大部分都集中在兒虐的報導上，而彼此的關係看來是十分對立又緊張的，然而這可能與其社會民情有關，Bob Franklin & Nigel Parton(1991)指出要解釋媒體對社會工作的報導，至少需涵蓋三個彼此相

關且強化的要素：（一）社會工作是個本質上較曖昧模糊(ambiguous)的專業，這使其在特別容易遭受爭議。（二）正在轉變的政治經濟情勢與一新福利觀點(new welfare consensus)的出現。（三）、社會工作、道德恐慌與新聞價值。在台灣，吳翠華(1989)表示大多數的傳播媒體記者在採訪社工單位時時，大體能尊重單位立場，及對個案的保護，然亦仍有些媒體記者爲了吸引讀者、聽眾或觀眾，即所謂的「收視率」而有失真實，或不慎影響個案的正常生活。然而在台灣，社會工作與媒體的關係又是如何？是否受到特殊的環境因素或民情所影響？

其實社工與媒體記者的關係不如想像中簡單，如在新聞評議會的研究報告裡指出，單方面限制媒體採訪兒童，不見得就是保護兒童，例如協尋失蹤兒童的活動，媒體就幫了不少忙，社工也常需要媒體記者的協助來尋求社會支援，與對方保持良的互動，當記者要來採訪時，很難毫不透露其他個案消息，否則勢必影響日後的互動。在此指出了社會工作與媒體關係的複雜度，尤其當現今許多機構積極尋求媒體報導情形下，又更增加其關係的複雜性。當機構在遇上非自願曝光個案的情形時，又是如何與媒體互動的？如何兼顧專業又保持良好關係？也是本研究愈探討之處。

社會福利機構與媒體的關係由新聞學上來看其實即屬於消息來源與記者的關係，關於這部份，在新聞學裡有許多討論，以下將整理相關文獻，以求對社會工作與媒體的關係能有更深入的瞭解。

第二節、記者與消息來源的關係

Gans(1979:117)曾將記者和消息來源的關係形容成「拔河」(a tug of war)：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，以取得他們所需的資訊。從上述的論點可以看出，當社會福利團體嘗試將自己訊息與觀念傳達給記者，希望呈現在報導上時，記者也以自己本身所擁有的知識與觀點在選取這些訊息。Gans(1979:116)甚至還將新聞報導形容是一段新聞工作者與消息來源「共舞」(dance)的過程，他認為兩者雖然均可帶領另一方起舞，但他認為大部分時候佔上風者仍為消息來源。

壹、記者與消息來源接觸的關係類型

事實上，記者與消息來源的關係是很複雜又多變的，Gieber Johnson(1961)研究加州 Factoria 市的市政記者與市府官員的互動，將記者與消息來源的關係歸納為以下三類：

一、獨立關係

記者與消息來源，各自分屬不同的社會體系，兩者保持獨立，雙方對於其被指派的工作和工作角色的認知也不一樣。此時記者與消息來源對於「新聞價值」的認知有一定的差距；兩者之間的溝通，僅止於表面公事上來往，額外的訊息(extra-message communication)則非常少。

二、合作關係

雙方雖然隸屬於不同的社會體系，但雙方會在自己被賦予的角色範圍內合

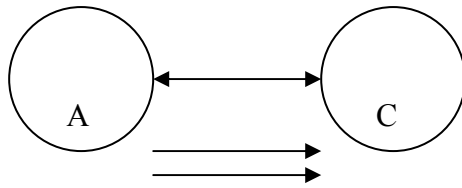
作。此時兩邊有一個共同的目標。此時記者與消息來源之間會以非正式的方式流通大量的額外訊息。但雙方的合作不見得穩定不變，記者和消息來源會依自己的需要而利用對方、佔對方便宜。

三、同化關係

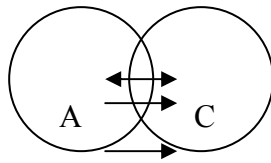
此時一方的社會體系吸收了另一方，或是相反。雙方不再彼此獨立，在工作的角色認知、對事情的價值觀上也已經完全相同。此時媒體或記者成為政治體系運作過程中的一環。Gieber & Johnson(1961)還發現，Factoria 的市政記者雖然拒絕同化，但仍會慢慢地對 Factoria 產生內團體的忠誠。此時記者會自動避開各種社會力量的衝突或角力，成為政府運作的一部份，與消息來源之間變成合作、共生(collaboration)的關係。此時記者甚至已經不太會感受到專業的內疚感(profession guilt)。



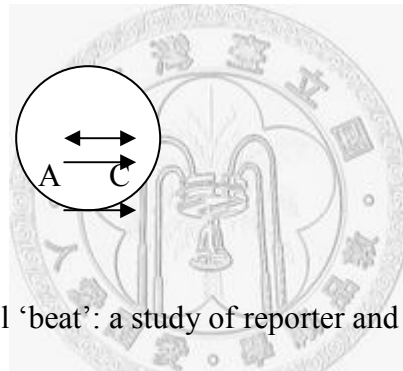
一、對立關係



二、合作關係



三、同化關係



資料來源：” The city hall ‘beat’: a study of reporter and source role,” by Walter Gieber & Walter Johnson, 1961, *Journalism Quarterly*, 38(2), 290-291.

記者與消息來源對自我角色的認知與其參考架構各有不同。記者以保護民眾，為民喉舌為己任，而消息來源則自認是社區福利的守護者，此外，兩者的參考架構亦有差別，消息來源（市政府）的參考架構為市政府的決策觀點，任何溝通的目的在於強化社區內部的和諧一致。故消息來源企圖同化記者納入他們的參考架構。而記者的參考架構則為所跑之路線，包括自我本身、消息來源以及一般民眾。記者一方面要發揮監督政府的功能，一方面又要被動的接受新聞稿，隱惡揚善，避免報導社區內部的潛在衝突。

在國內，喻靖媛(1994)曾將記者與消息來源的互動模式又細分為：一、同化

關係，此類消息來源經常提供新聞線索，及協助記者取得新聞線索或內幕消息，可稱之為第一線的消息來源。二、利益合作關係，新聞事件的詮釋者，記者從第一線消息來源處蒐集新聞資訊後，往往必須經過此類消息來源的詮釋或確認。但由於此類消息來源接近記者通常有特殊目的（如上報率），且記者與他們互動也有目的（獲得新聞資訊），因此彼此仍覺得有距離。三、對立關係，當記者與消息來源因對方的舉動，而無法達成各自目的時，緊張情勢因而產生。四、表面接觸關係，此類消息來源是新聞事件的主角或關係人，此類消息來源通常不是記者主跑線上固定的消息來源。若結合第一部分的文獻整理來看，社會工作者與記者雙方的專業義理的差距，對案主隱私保護的理念不同，很可能形成對立關係，或是表面接觸關係。然而社會工作者與記者也曾因為協尋失蹤兒而互相合作，可見社會工作者與記者的關係互動並非僵化、一成不變，可能有衝突但也有合作的。

羅玉潔(2002)則以社會網絡與社會資本的核心概念為理論架構，來研究記者與消息來源之關係，發現：一、記者和消息來源之間的強連帶關係，有助於內幕或敏感訊息的取得。二、記者的主要消息來源通常並非高階官員或主管，而是組織中間層級者；這些人與組織的利益不見得完全一致，亦較有可能基於與記者的交情和信任而向其透露敏感或內幕訊息。三、公關人員和官方發言人通常也不會是記者的主要消息來源。四、記者的另一種主要消息來源型態是所謂的「橋樑」，即在正式結構中身兼數職、或擁有四通八達的人際網絡；這類消息來源往往也能帶來豐富的訊息。五、記者本身也可扮演橋樑角色，為採訪對象提供雙向交流，而這也是記者與消息來源之間一種特殊的互惠型態。六、記者與消息來源之間保有密切關係，不見得有損新聞中立和新聞倫理，反而可能是利多於弊。

貳、互利的社會交換過程

Gandy(1982)的「資訊津貼」(information subsidies)理論中也曾提到此觀念：

消息來源提供新聞資料就是一種經濟行爲，消息來源會以「最少成本付出法則」(rule of least effort)提供新聞工作者立即可用的資訊，減低資訊發送所耗費的時間與金錢；另一方面，記者也會看自己是不是值得將時間「投資」在這個消息來源上面，他們會評估這些投資可能帶來的「收益」。換言之，記者與消息來源建立關係的基礎，在於「這對雙方都是有利的」。

喻靖媛(1994)也指出，記者與消息來源的關係不可能是一直對立的，如此一來便無法形成長期的互動關係。她曾以社會交換論的觀點來解釋記者與消息來源的互動關係，在社會交換論的觀點裡，人際互動是以自立爲基礎，因此人們會尋找預期能提供報酬者，做爲互動對象(Huston & Burgess, 1979)。人們在交往之初，就互相界定對方的屬性（如身分、地位），以估計與對方交往可能獲得的報酬及需要付出的成本。而在交往過程中，報酬常可以強化互動行爲，亦即預期報酬愈高，雙方愈有可能發展較親密的關係（郭俊良，1981）。因此，分析記者與消息來源的人際關係，記者支配的資源爲媒介內容，而消息來源擁有新聞資訊，兩者皆可能因擁有對方想要的資源始能產生互動關係。

Gans(1979)則透過參與觀察研究，詳細指出新聞記者與消息來源間的互動與選擇，主要是依據消息來源的「易得性」(availability)與「適當性」(suitability)兩項特性。「易得性」包括消息來源提消息的意願或動機、消息來源的權位、消息來源提供合用資訊的能力，以及其地理與社會階層的鄰近性(proximity)等。「適當性」包括過去表現的適當程度、提供消息的充分程度、可信度和消息來源的專業程度。一般而言，這兩項特性就可視爲是記者選擇消息來源的理由或條件。原則上，某消息來源的「易得性」與「適當性」愈高，愈容易被記者選擇引用。

劉駿州(1995)也曾指出，記者與消息來源間的關係，即可視爲是一基於本身資源、相互選擇的互動過程。記者根據本身需要，選擇消息來源獲取所需資訊，

而消息來源因握有資訊，本身也具有選擇的權力。「消息來源具有展現、界定，甚或創造新聞的能力，在新聞產製過程中不僅可主導這一曲探戈舞，也具備選擇舞伴的權力。（劉駿州，1995:158）」。

所以記者與消息來源之間的互動雖看是一互利的合作過程，但也必須注意到其中互相選擇與競爭的角力關係。

參、互相競爭的互動

Wolfsfeld(1991)發展了一「競爭性共生(competitive symbiosis)」的模式，認為新聞工作者與消息來源之間的關係，是一種彼此利用、互相依賴的過程。在這個交往的過程中，新聞記者與消息來源雙方都擁有某種「社會權力」，而新聞媒體正是不同消息來源之間，以及消息來源與新聞工作者間的角力場所。雙方擁有的權力可以兩方面來解釋：力量(strength)，是指雙方各自擁有而且是對方所依賴的資源，包括社會/政治地位、組織與資源、新聞價值三項指標，也就是自己能滿足對方需求的程度；困難度(vulnerability)，是維繫自己獨有管道並排除其他競爭者的能力，亦即自己受制於對方的比重。Wolfsfeld 認為，新聞記者與消息來源間不斷的透過力量與困難度的競爭，一方面新聞記者從消息來源得到資訊，另一方面，消息來源也不斷使用各種策略，希望影響新聞記者的新聞「框架(frames)」，使其符合自己組織的框架。消息來源的媒體框架與新聞記者的新聞框架互相影響，彼此競爭，因而能達成公共傳播的效果。從這理論可以看出，每個消息來源都有其不同的工作目的與策略，記者與消息來源都企圖影響對方以達成本身目的。

從新聞記者的角度來看，選擇誰的消息、哪一部分的消息、如何與消息來源建立關係但仍保持自主性，都是實務工作經常面臨的問題。從消息來源的角度看，記

者為何選用某些特定消息、哪種消息策略較有效、對哪些新聞工作者有效，則牽扯到議題建構能力的考驗。

Tuchman (1978) 也曾提出類似的概念認為新聞是一種權力與利益的展現，就訊息傳播的過程來說，傳播者與受播者之間亦存在著社會權利的運用，以消息來源和記者之間的關係為例，前者即試圖運用社會權利影響後者以達到傳播的目的。「所謂社會權力是指一個人所擁有得以影響他人之力量。」一個人的行為與特質唯有當他能滿足他人的需求時，才能成為影響他人的資源，因此，他認為權力運用最基本的要素乃是權力資源的擁有。根據 French 和 Raven(1959；引自陳一香，1998:12)的區分，權力資源分成酬賞、強制、參照、專家、訊息與法定權力等六種。其中專家權力係指由於個人俱備特殊的知識技能而得以影響他人的力量；訊息權力是一種透過言論溝通而影響他人的力量，而法定權力亦可稱之為政治權力，一個人若在社會體系中佔有高階層的地位，自然擁有了此地位賦予他得以支配低階層地位者的法定權力。

這一整理了關於記者與消息來源互動關係的相關研究，記者與消息來源的互動關係模式至少可區分為對立、合作、同化三類，然而這關係模式並非恆常不變的，在複雜的現實情境下，記者與社會工作者的關係模式又是如何？除此之外，許多學者都指出，記者與消息來源之互動類似一種社會利益交換的關係，有合作利益的獲得才可能導致下次關係互動的產生，在社會工作者與記者的互動間是否也是如此？而看似因專業知識與倫理的差別而對立的雙方，是否也有彼此認同與合作的機會？彼此帶著各自組織倫理與專業知識互動角力的情形又為何？

第三節、社會工作者與新聞媒體的專業倫理與價值

壹、社會工作的價值與倫理

社會工作最簡單的說就是助人的工作(helping work)，而這種助人的工作已成為一種專業，所以就是「專業的助人工作」(professional helping work)，或「助人的專業」(helping profession) (林萬億，2002)。而在現代社會，社會工作者是執行社會福利的主力，尤其當代社會工作已經不再只是從事個人與家庭的服務，而是針對個人的實施，到社會政策的介入。因此，不只在低收入家庭的救助工作中可以看到社會工作者，在社會立法過程中也能見到社會工作者在進行立法遊說 (林萬億，2002)。不過在本研究所指的社會工作者則主要以在福利機構提供直接服務的社會工作者為主。

社會工作的開始可追溯到人類因生存互助而興起的慈善服務，包括政府、民間、私人以及宗教團體所舉辦的各項助人活動，直到二十世紀，它才被納入學術領域的研究之中，成為一門學科，孕育其科學內涵，而成為一種專門性的服務方法，即「專業社會工作」(林萬億、徐震，1982)。而現代社會福利的發展不同於傳統慈善，但也深受其影響。社會工作專業更是蛻變自當年「慈善組織會社」(Charity Organization Society，簡稱 COS)的遺業。

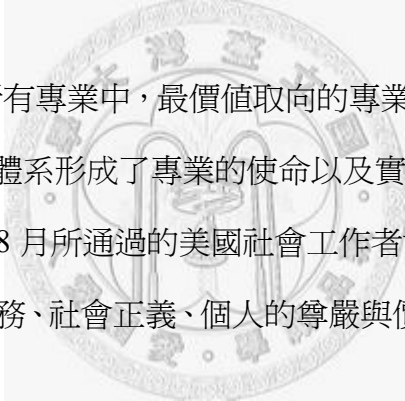
1982年「全美社會工作者協會」(the National Association of Social Workers，簡稱 NASW)的「社會工作的實施的標準與分類」將社會工作更明確地界定：「社會工作專業在於提供人性且有效的社會服務給個人、家庭、團體、社區與社會，藉此，社會功能得以增強，生活品質得以改善……。」(林萬億，2002)。因此，我們可以確定社會工作是一種助人的專業活動，這種專業活動是以提供社會服務

(social services)爲主。而依據卡恩(Alfred J. Kahn, 1973；引自林萬億，2002)的說法，社會服務是爲達成下列三個目標的活動：

- 一、增強與修補個人與家庭角色扮演的功能。
- 二、提供一種新的制度設計，以協助、發展與社會化家庭變遷下的角色。
- 三、發展一種制度形式的新活動，以支持複雜城市中的個人、家庭與團體。

在我國，社會工作師法也在 1997 年通過，正式施行。

一、社會工作價值



社會工作可說是在所有專業中，最價值取向的專業之一。社會工作有其一套基本的價值體系，這價值體系形成了專業的使命以及實務工作者應該遵守的優先原則。NASW 於 1996 年 8 月所通過的美國社會工作者協會倫理守則⁴，指出社會工作的核心價值包括：服務、社會正義、個人的尊嚴與價值、人際關係的重要性、廉正與能力。

關於社會工作之核心價值討論甚多，雖然有些差異，但也具備了相當的一致性，Zastrow（引自張英陣、彭淑華、鄭麗珍譯，1998）歸納了幾點主要的價值觀如下：

（一）尊重個人的尊嚴與獨特性：

此一價值觀又稱爲個別化(individualization)，意指將每個人視爲獨特且有價值的個體，社會工作專業堅信，每個人與生俱來的尊嚴必須獲得尊重。社會工作者在

⁴ 美國社會工作者協會倫理守則於 1996 年 8 月由美國社會工作者協會會員大會通過，1997 年 1 月施行。

與案主共事的過程中，必須了解並尊重其獨特的處境。

（二）案主自決：

案主自決(self-determination)的原意是指，案主有權力擁有並表達自己的想法，且在不傷害他人權利的情形下，可依自己的想法去做自己想做的事。案主自決的原則源自於相信每個人都有天生賦予的尊嚴之信念，假如人具有尊嚴，則他有權決定自己的生活方式。尊重案主做決定的能力與案主參與(client participation)的原則有關，社會工作是和案主一起做事情，不是為案主做事情。社會工作的專業不在於知道什麼對案主最好，或給案主最好的建議；而是協助案主認清問題，找出解決問題的各種方法，並強化案主的能力。

（三）保密原則

保密(confidentiality)是專業人員與案主之間公開或未言明的協定，就是須保護任何有關案主隱私的訊息，專業人員除了得到案主的書面授權或法律的要求之外，不可將資料洩露任何人。



（四）為受迫害者倡導與社會行動

社會工作有義務為那些無權勢的人、受迫害者即被剝奪權力的人從事倡導(advocacy)工作。社會工作相信，社會有責任讓每個人安全、被接納，與滿足基本的文化、社會、生理需求。唯有在基本需求滿足後，才能充分發揮人的潛能。由於社會工作重視每個人的價值性，所以有一種特殊的責任感來保障、確保受迫害族群的公民權。

二、社會工作倫理

倫理(ethics)是人與人、人與其他生物、人與環境間的行爲準則。所以，社會

工作倫理(social work ethics)是「引導社會工作者在實務上表現合乎倫理的專業標準」(Levy, 1976；引自林萬億，2002)。

社會工作為何需要有倫理規範，大致可由以下幾個面向來探討(林萬億，2002)：

(一) 專業具有獨占性，只要具有獨占性的行業或地位，都容易濫權，被利用以謀取私人利益，如果這樣的情形普遍的普遍，社會將群起而攻之，專業可能被取消。因此，專也爲了自求多福，只好自訂一套合乎社會大眾期待的倫理，來取信於社會。

(二) 社會工作專業的案主是社會、經濟、政治、生理、文化上相對不利的人們(the disadvantaged)，他們需要社會工作者的協助，社會工作者不應乘人之危。

(三) 社會工作助人過程中自我揭露(disclousure)的必要性。在助人過程中，案主被要求透露許多私密資訊，並做成紀錄，這使倫理規範更顯重要，否則案主將無法安心地接受幫助。

(四) 個人與社會問題的複雜與多變性，社會工作者所面對的案主生命經驗與社會環境，經常是超出自己所生長的與學習到的，如貧窮、失業、性侵害...等。

(五) 社會工作的使命是挑戰社會不正義，社會工作者不只被期待幫助個人脫貧解困，而且被交派任務要去調整壓迫、歧視與分配不均的社會、經濟、政治與文化結構，所以更應記取工作的神聖使命。

社會工作倫理或其他專業倫理所要規範的行爲可大分爲兩類，一是應盡義務，二是禁止事項。而林萬億(2002)指出，歐美社會工作發達的國家的社會工作倫理守則，主要涵蓋以下幾個議題：(一) 保密(confidentiality)；(二) 案主自決(client self-determination)；(三) 專業分際；(四) 充實知能；(五) 社會正義。

在美國，社會工作界開始注意到倫理的議題是在 1921 年，芮奇孟(Mary Richmond)提及社會工作者需要有倫理守則，以禁止去做不該做的事情。直到

1955年，美國社會工作者協會(NASW)整合了所有社會工作團體之後，才於五年後完成第一部全美國社會工作者接受的倫理守則。然而要訂出一套吻合各領域的社會工作者適用的倫理守則並不容易。其後又有多次的修正，在1994年，美國社會工作者協會再次指派一個委員會來修訂倫理守則，於1996年8月的大會通過，於1997年1月施行，此守則提出了六個社會工作者實務的倫理原則，還臚列了155條社會工作者應遵循的行為準則，包括對案主、對同事、對實務設施、對自己作為一位專業人員、對專業，以及對社會全體的倫理責任。

以下是此守則所提出的六個社會工作實務的倫理原則：

- (一) 社會工作者最基本的目標即在協助有需要的人們，並致力於社會問題的解決。
- (二) 社會工作者要挑戰社會的不正義。
- (三) 社會工作者尊重個人與生俱來的尊嚴與價值。
- (四) 社會工作者應認知到人際關係的核心重要性。
- (五) 社會工作者的行為應是值得信賴的。
- (六) 社會工作者應在自己專業能力範圍內執行業務，並提升自己的專業知能。

在我國，全國性的社會工作倫理守則一直到1997年4月2日「社會工作師法」公佈施行後，才由中央主管機關（內政部）委託中華民國社會工作專業人員協會（現改名為台灣社會工作專業人員協會(TASW)）先行研議，於1998年7月27日訂定函頒，中華民國社會工作倫理守則總計18條，而其中與隱私保密相關的只有第三條：

- (三) 應尊重案主隱私權，對在專業關係中獲得的資料，克盡保密責任。

⁵ 中華民國87年7月27日，臺(87)內社字第八七九三一六號函頒佈。

關於社會工作在案主保密原則的作法，NASW 所訂立的倫理守則⁶的 1.07 項「隱私與保密(Privacy and Confidentiality)」裡有許多詳細的規定，共有十八項：

(a)社會工作者應尊重案主的隱私權。除非為提供服務或進行社會工作評估或研究的必要，否則不應誘使案主說出隱私訊息。一旦隱私訊息提供出來，保密標準就要用上。

(b)社會工作者若要公開這些保密的資訊，必須是經過案主確實地同意，或是案主的法定代理人同意。

(c)除非迫於專業理由，否則社會工作者必須對專業服務過程中所獲得的所有資訊加以保密。社會工作者應該嚴守資料機密的一般例外如下：預防案主或可確認的第三者遭遇嚴重的、可預見的、立即的傷害時，或是法律或規定要求揭露而不需案主的同意。無論如何，社會工作者應揭露與達成目標最必要且最少量的保密資訊，而且只有與目標直接相關的資訊可以公開揭露。

(d)社會工作者應該在公開保密資料前的適宜時機，儘可能的告知案主資料保密的限制以及可能產生的結果，不論是社會工作者應法律之要求或是案主同意而公開保密資料，均是如此。

(e)社會工作者必須和案主及其他利益相關者討論保密的本質和案主隱私權的限制。社會工作者應與案主討論在某些情況下保密的資訊需要提供出來，以及依法必須解除保密的要件。這項討論應在社會工作者與案主建立專業關係後儘快安排，而如有必要，在專業關係的全程中均可討論。

(f)當社會工作者提供諮商服務給家庭、夫妻或團體，社會工作者應使每位成員均同意關於每個成員的保密權利，同時也對他人所分享的機密資料有保密的義務。社會工作者也必須提醒參加家庭、夫妻或團體諮商的成員，

⁶ 此引自 1999 年的修正版本，參照林萬億（2006）的《當代社會工作：理論與方法》。

社會工作者沒有辦法保證所有的參與者均能遵守他們的保密協議。

(g)社會工作者應告知參與家族、夫妻、婚姻或團體諮商的案主，有關社工作者的雇主和機構對於社會工作者在諮商中有關公開成員間機密資料的政策。

(h)社會工作者除非獲得案主的授權，否則不可洩露保密資訊給付費用的第三者。

(i)除非社會工作者可以確定隱私權能被保障，否則不可以在任何場合討論保密資料。社會工作者也不可以在公開或半公開的場所，如：走廊、接待室、電梯和餐廳等，討論保密資料。

(j)在訴訟過程中，即使是法律允許的範圍內，社會工作者仍應保護案主的隱私權。倘若未經案主同意接露這些機密或授權資料，以及洩密會傷害到按主，即使這是法庭的要求或是其他法定代理人的命令，社會工作者可以要求法庭撤回命令，或是儘可能限制命令的範圍，要求保持紀錄是密封的，或是使紀錄在公開調查中不會曝光。

(k)面對大眾媒體時，社會工作者應保護案主的隱私權。

(l)社會工作者應保護案主書面、電子或其他敏感性資料。社會工作者應採取可行步驟確保案主的諮商紀錄存放在安全的處所，並確保其他未被授權的人無法接觸到這些資料。

(m)社會工作者對於運用電腦、電子郵件、傳真機、電話、電話答錄機，以及其他電子或電腦科技所傳送的機密資料時，要注意確保其安全性。必須避免在任何可能情況下洩露可供辨識的資料。

(n)社會工作者在轉送和清理案主紀錄時，應保護案主的隱私權，也應合於國家法令規章和社會工作的證照規範。

(o)社會工作者在面臨停業、除籍或死亡時，應採取可行動的防備措施以保護案主的隱私權。

(p)社會工作者為教學與訓練目的而討論到案主時，除非案主同意揭露機

密資料，否則不可洩漏任何可供辨認的資料。

(q)社會工作者在做諮詢而討論到案主時，除非案主同意揭露機密資料，否則不可洩漏任何可供辨認的資訊。

(r)即使案主去世，社會工作者也應以上述一致的標準來保護案主的隱私權。

林萬億（1998；引自陳杏韻，2000）認為社會福利機構有責任告知媒體有關社會工作專業倫理，也有責任告知接受媒體報導的當事人（案主）使用媒體應該有的知識，才不致兩敗俱傷，故提出四項原則作為社會福利機構使用媒體應該注意的：（一）吸引媒體關注弱勢團體。（二）協助媒體接近弱勢者。（三）主動與媒體建立良好關係。（四）與媒體共同辦理關懷弱勢者活動。



貳、新聞價值與倫理

一、新聞價值

新聞自由不僅具備促進民主政治的功能，有人更說：「新聞自由是一切自由最堅強的堡壘。」（戴華山，1988）。新聞自由應是一位記者報導新聞所擁有與秉持的最基本的價值。這「自由」觀念的基礎始於十七、十八世紀政治與社會的革命，當時的革命旨在反對極權主義，形成了「自由主義」(Liberalism)。因而，「自由」的觀念，成為新聞理論的重心。

最早的新聞自由的概念應該來自於彌勒(John Stuart Mill)的自由論(On Liberty)，不過在這部著作裡強調的仍是意見表達的自由，較少涉及「事實報導的自由」。從新聞自由的觀點來看，事實報導的自由可能更為重要，因為公眾對某些意見之是非，在下判斷之前，必須先能了解事實的全部真相。直到第二次世

界大戰之後，各國政府為保障國家安全，竭力擴張「機密消息」的範圍，所以報人開始爭取所謂「資訊自由」(freedom of information)，提出「人民知之權力」(people's right to know)的口號，爭取採訪報導的自由，並把此新聞自由觀念隨之國際化（李茂政，1987）。

1948年12月10日，聯合國大會通過世界人權宣言(Universal Declaration of Human Rights)，其第十九條說：「人人享有思想及表達自由之權利，此項權利包括保有其意見不受干預之自由，以及不受國界限制自各種媒體尋求、接受與傳播之自由。」至此，新聞自由的內涵已經十分明確且廣泛。而根據國際新聞學會(International Press Institution)的說法，新聞自由的涵義包含四點：（一）、自由接近新聞(free access to news)；（二）、自由傳遞新聞(free transmission of news)；（三）、自由發行報紙(free publication of newspapers)；（四）、自由表示意見(free expression of views)（李茂政，1987）。

而媒體會報導什麼樣的新聞，一位記者會選擇什麼樣的題材來報導，牽扯到其所認定的新聞價值。李茂政(1987)綜合新聞價值的標準大致包括以下幾點：

（一）時宜性，新聞的第一要件就是新。它包括「新近」和「新鮮」兩層涵義。往往最後一分鐘的消息，會成為最受歡迎的新聞。（二）變動性，新聞之價值與其變動性成正比，變動愈大、越深、越急，新聞價值就愈高。（三）接近性，一條新聞受到讀者注意的程度，與其距讀者的遠近成正比，有時有些新聞雖然發生在遙遠的地方，由於新聞發生地與新聞傳達地存在著某種特殊關係，也能使新聞價值升高。（四）重要性，測量一件事是否重要的因素，大概視其發生後的影響力如何。（五）趣味性，大部分的新聞媒介，都以趣味性的新聞報導來吸引讀者，因為它需要一般廣大群眾的支持，一般的作法是：人們想要什麼就給什麼。他不一定是重要的或具有影響力的，但它已成為新聞素材中不可或缺的。李茂政還指出構成趣味性的題材很多，如：金錢、鬭爭、英雄崇拜、不尋常、人情趣味、懸疑、異性需求、災變和進步的事物等。（六）社教意義，李茂政認為媒介是社會

公器，其所報導的新聞，當然要強調其社教意義，不能一味的迎合讀者興趣。但他也指出，西方媒介在報導新聞時的重大缺點就是以性、罪惡和金錢等含有低級趣味的東西來討好閱聽人，以增加其發行數，或收視率。

台灣近年來媒體競爭加劇，不管是報紙或電視新聞都面臨了較以往為甚的經營壓力，媒體商業化愈趨明顯。張文強(1997)曾指出在一般認知上，新聞專業與新聞價值都被認為最應當受重視，但是，一但報紙面臨生存危機，新聞工作者不論新聞本科系出身與否，都會認為商業利益，應凌駕在專業邏輯之上。而這樣商業化的趨向可能會讓媒體應過分重視收益而扭曲了應有的新聞價值。何善溪(1999)就認為是商業化本質（收視率及報紙）讓媒體不顧倫理。黃榮村(1999)也認為媒體枉顧倫理的報導，部分原因來自於競爭的媒體環境，他認為媒體生態應有所改變，才能解決違反倫理之問題。



二、新聞倫理

所謂新聞倫理(Journalism ethics)，是指媒體及媒體工作者出於自律的需求，而訂定的成文或不成文規範。它是非官方、非法律性質、無強迫性、無處罰條款的行為準則。而 John Whale（引自戴華山譯，1988）曾指出新聞倫理的基礎，是「對真理的忠誠」，而新聞事件所包含的消息正確與否，是一個新聞記者主要的倫理課題。

Carl Hausman（引自胡幼偉譯，1995）曾指出新聞倫理的基本原則包括：（一）正確與客觀；（二）社會責任；（三）公平報導；（四）專業行為。而馬驥伸(1997)也曾綜合各國的倫理規範與信條，歸納整理出出現頻率較高的七個項目：（一）真實、正確；（二）公正、客觀；（三）莊重、負責；（四）公眾利益；（五）高尚品格；（六）專業表現；（七）獨立、自由。

新聞倫理規範的出現的原因在於媒體擁有鉅大的影響力。新聞價值的本質強調自由與獨立，然而十八、十九世紀歐美報業因採行自由主義，卻由於過度商業化經營的結果，報業變得龐大而集中，而有濫用新聞自由的出現，形成「放任」與「自利」，致使新聞傳播媒介未能善盡其對社會應負的責任，反而發生負面影響。有責任感的報人，因而開始針對這些弊病，提倡媒體的「自律」（馬驥伸，1997）。1947年，美國新聞自由委員會，首先提出「社會責任論」，即要求媒體自我規範（戴華山，1988）。世界上第一個新聞自律組織是將近八十年前（1916年）在瑞典創立的，英國在1953年創立「英國新聞評議會」，美國於1972年創立全國性的新聞評議會，許多州亦各自成立類似組織，以調查並裁決大眾對報業的控訴。



英國報業評議會，是目前享有新聞自由的國家中，最有成效的新聞自律組織之一，這是因其接受「社會責任論」的學說，而且有具體成效的新聞自律組織，而其所以成功，首在其權威性，二為「僅有判例而無信條」，由判例累積而成的原則，無形等同一本新聞道德規範。台灣也有中華民國新聞評議會、中國新聞記者信條、中華民國報業道德規範、中華民國無線電廣播道德規範、中華民國電視道德規範等組織。然而大多效力不彰，對記者而言，規範不是含混、不明確、就是根本不存在。

然而在媒體界，仍然有許多期待自律的聲音出現。台灣新聞記者協會在1995年9月1日提出「新聞倫理公約」草案，不論從討論過程或行動落實來看，都只代表了新聞實務工作者一種覺醒摸索和嚐試實踐的起點（楊汝椿，1996）。台灣新聞記者協會執委會版「新聞倫理公約」⁷：

⁷ 1996.3.29 記協第二屆會員大會通過。

- (一)新聞工作者應抗拒來自採訪對象和媒體內部扭曲新聞的各種壓力和檢查。
- (二)新聞工作者不應在新聞中，傳播對種族、宗教、性別、性取向身心殘障等弱勢者的歧視。
- (三)新聞工作者不應利用新聞處理技巧，扭曲或掩蓋新聞事實，也不得以片斷取材、煽情、誇大、討好等失衡手段，呈現新聞資訊或進行評論。
- (四)新聞工作者應拒絕採訪對象的收買或威脅。
- (五)新聞工作者不得利用職務牟取不當利益或脅迫他人。
- (六)新聞工作者不得兼任與本職相衝突的職務或從事此類事業，並應該迴避和本身利益相關的編採任務。
- (七)除非涉及公共利益，新聞工作者應尊重新聞當事人的隱私權；即使基於公共利益，仍應避免侵擾遭遇不幸的當事人。
- (八)新聞工作者應以正當方式取得新聞資訊，如以秘密方式取得新聞，也應以社會公益為前提。
- (九)新聞工作者不得擔任任何政黨黨職或公職，也不得從事助選活動，如參與公職人員選舉，應立即停止新聞工作。
- (十)新聞工作者應拒絕接受政府及政黨頒給的新聞獎勵和補助。
- (十一)新聞工作者應該詳實查證新聞事實。
- (十二)新聞工作者應保護秘密消息來源。

戴華山(1988)認為媒體違反新聞倫理之報導包括以下十二項：(一)製造新聞。(二)歪曲真相。(三)不當採訪。(四)侵犯隱私。(五)誹謗名譽。(六)報紙審判。(七)渲染色情。(八)犯罪方法。(九)不良廣告。(十)欠妥圖片。(十一)未成年犯。(十二)助長歪風。而戴華山認為這其實就是一個煽色腥主義(sensational)的問題，又因為重商主義(Merchantilism)助長了此風氣。所謂重商主義也就是過度商業化的意思，而忽略了大眾傳播界教育文化的神聖使命，大眾傳播業一變為以賺錢為目的的商業，因而流弊叢生，因為必須注意到客戶的

需求、市場的狀況與其他同業的競爭。

當機構被報導時，社會工作者最關心的大多是隱私權的問題，而這在新聞倫理裡也是廣被討論的議題。個人隱私的曝光到底是新聞價值的選取抑或是病態的偷窺？Hulteng（羅文輝譯，1992）認為，新聞價值必須與其它價值做一些衡量。一般而言，在新聞中，若涉及的人物理應成為新聞的一部分時，隱私權的觀念就不再適用。然而適當的作法是，而這也是非常合乎新聞倫理的，新聞中的人物不應被視為是可以盡情利用的東西，而應被當成「人」來看待，應該受到尊重與體貼。

關於媒體報導社會工作，林萬億(1998；引自陳杏韻，2000)也曾提出建議，他指出由於弱勢者本來就不可能成為大眾傳播報導的主流，因為在資本主義市場經濟體制下，傳播工具不可能由弱勢者經營，而是受到資本家與政客的左右。因此，弱勢者期待公平分配媒體報導的時間，本來就是一種奢望，但可期待的是在有限的報導時間裡，被真實、公正的對待。他建議媒體在報導弱勢者的生活狀況時，應遵守以下原則，才不致對弱勢者造成二度傷害：（一）避免弱勢報導個案化。（二）尊重被報導者的隱私權。（三）不能誇大扭曲報導。（四）不應直接介入資源分配。（五）建立機制，張錦華(1999；引自陳杏韻，2000)從傳播學術界的角度來看，只出現在專業自律呈現無政府狀態，機制可由民間的各股力量來建立，譬如像消費者運動，慢慢沖淡商業化氣息。何榮幸(1999)也認為台灣媒體應該要制定採訪手冊。（六）重視媒體責任。（七）教育訓練。

參、社會工作倫理與新聞倫理之比較

若比較社工倫理與新聞倫理，可以發現這兩項專業其實都以公眾利益為職志，希望挑戰社會的不正義，促進社會的平等。在各自的專業上，社會工作提供

服務，幫助個人或是家庭、團體得以發揮功能，在社會上良好運作；而新聞工作則秉持公正、客觀和獨立等原則，報導與公眾利益與興趣有關的訊息。然而在許多時候，社會工作者所服務的案主成爲了媒體報導的對象，社會工作者對案主秉持的保密原則時常會與媒體的報導訊息有所抵觸。關於社會工作在案主保密原則的作法，NASW 所訂立的倫理守則的 1.07 項「隱私與保密(Privacy and Confidentiality)」裡有許多詳細的規定，共有十八項。對於案主的隱私權可說是社工倫理非常重要的一部分，除非有可能傷害第三者或是法律有強制規定，社會工作者絕不能透露案主的隱私，即便是用於教學研討或是督導訓練，隱私訊息的透露也以無法供辨認爲原則，換句話說，保密實爲最高原則。

新聞倫理所秉持的主要在於能報導正確客觀的事實，然而對於受訪者隱私權的部份，許多新聞媒體所訂立的新聞倫理規章也有相關的規定：

在美國專業記者協會(Society of professional journalism)的倫理規範（引自馬驥伸譯，1997），第五項「公正處理」提到「新聞媒體應避免侵害個人的隱私權。」。日本新聞協會新聞倫理綱領（蘇進添譯，1990；引自馬驥伸，1997）的第四項「公正」裡則提出「個人名譽如同其他基本權，應受尊重與保護。」。而國內，台灣新聞記者協會提出的「新聞倫理公約」草案裡的第七項，「除非涉及公共利益，新聞工作者應尊重新聞當事人的隱私權；即使基於公共利益，仍應避免侵擾遭遇不幸的當事人。」。然而這些提及隱私權保護的規定裡並未有詳細的行爲規範，然而新聞工作面對的情形瞬息萬變，大部分的新聞工作者在執行時，到底隱私權應保護至何種程度，仍舊是以個人的經驗與知識作判斷兼或參考個人組織本身的價值。

而觀察目前台灣的新聞媒體，對於處於弱勢或是事件受害者（主要是兒童）的報導，雖然不會公佈其全名，但許多細節的報導，其實已經提供了可辨認當事者的訊息，在前面所提到的「小沙彌疑似性侵事件」甚至還同的校名都被報導公

開。這是否仍舊處於新聞倫理的範圍之內已有待討論，然而對於社工倫理所要求的保護當事人（案主）的原則已經有所違背。而電視新聞擔心觸犯法律，對於未成年的兒童、青少年會以馬賽克遮住其臉部，然而對於其他相關受訪者（如鄰居）則未必會有此作法（除非本人要求），然而此也等於間接了暴露當事者身分。除此之外，其他關於社會工作與新聞工作的倫理規範，以下做一初步的比較：

	基本倫理規範	比較
社會 工作	<p>(1)保密(confidentiality)。</p> <p>(2)案主自決(client self-determination) ， 尊重個人與生俱來的尊嚴與價值。</p> <p>(3)專業分際，絕不與案主產生非專業關係。</p> <p>(4)充實知能</p> <p>(5)社會正義，並致力於社會問題的解決。</p>	<p>同：</p> <p>其實觀察社會工作倫理與新聞倫理會發現，在社會責任與正義、專業知能的充實方面的要求是相同的。也同樣強調私人利益的迴避（社工對於案主，記者對於受訪者）。</p>
新聞 工作	<p>(1)正確與客觀，對真理忠誠。</p> <p>(2)社會責任，維護公眾利益。</p> <p>(3)公平報導</p> <p>(4)專業行爲，獨立自主，注意利益迴避。</p>	<p>異：</p> <p>然而在社會工作倫理方面，最重要是著重在對案主的保密與負責，較多是關係上的倫理規範。</p> <p>新聞工作則是以獨立自主地發掘真理為主，而發展出對於個人自由獨立的約束，且較多目的論(teleological theories)（王淑真，1993），即較重視結果</p>

		<p>與目的。</p> <p>在隱私權保護方面，社會工作對於案主的隱私保密方面非常重視，有詳細的行為規範，然而在新聞媒體部分則較少，仍舊視記者本身的經驗知識，或新聞組織的價值來作各自的決定。</p>
--	--	---

資料來源：研究者自行整理。



第三章、研究方法

第一節、研究方法與訪談對象的選取

本研究採用深度報導的寫作形式。在新聞學領域上，深度報導的意義有三個層面：給予讀者新聞事件的完整背景；寫出新聞事實和報導新聞發生時，週遭的意義何在，以及根據此意義所造成的演變；最後，並進一步分析上述兩點的來龍去脈。透過深度報導，讀者可以對新聞事件的來龍去脈、實際情形、社會意義和重要性有深刻的瞭解。除此之外，深度報導的可讀性很重要。

本研究的方法分成兩個部份，第一部分是文獻分析，透過討論相關的理論，可做概念的區分與事實了解。第二部份則是以深度訪談法，透過滾雪球與立意抽樣的方式，對相關的對象進行訪談，而訪談選取的對象大致分為以下三類（訪談對象詳列於表一）：

一、社會福利機構的社工人員與機構公關

除了對機構社工作訪談以了解其可能因個案問題而與媒體接觸的情形之外，若機構設有公關一職，也對其訪談，了解兩者是否有所差異。

二、平面與電子媒體記者

對於平面與電子記者對象的選取，應包括社會線與社福線，考量電子媒體可能不設有社福線一職，將透過滾雪球的方式以找到採訪相關新聞的記者。

三、學者專家

除了訪談實務工作者之外，也自傳播或社工領域的學者獲取意見。

表一：受訪者名單

姓名	現職	附註
社會工作者		
吳小姐（匿名）	家暴中心督導	
鄧先生	家暴中心社工	
陳怡吟	家暴中心社工	
陳芝韻	家暴中心社工	
彭郁文	兒福聯盟社工	
彭小姐	社福中心督導	
劉怡君	愛盲文教基金會視障部 副主任	過去從事雛妓救援工作
社福機構媒體公關人員		
洪小姐（匿名）	家暴中心綜合規劃組	
陳雅惠	兒福聯盟資發組副主任	
張庭譽	前北市社會局長秘書	
媒體記者		
王智萱	三立新聞台記者	社會組
胡孝誠	三立新聞採訪中心主任	過去為報紙社團線記者
韓上楡	中視新聞記者	社會組
蔡煌元	民視新聞記者	社會組
鄭學庸	前自由時報記者	社團線
劉先生（匿名）	電視新聞台記者	社會組
孫蓉華	聯合報生活組組長	過去跑過社團線
梁玉芳	聯合報記者	
學者專家		
王麗容	台大社工系教授	
孫健忠	台北大學社工系教授	
洪貞玲	台大新聞所助理教授	

第四章、深度報導

第一節 當社工遇上媒體

一、曝光現場

(一) 面對媒體的緊張壓力

鄧先生從大學畢業到現在，從事社會工作已經有十年的時間，算是社工界的中生代，目前在甲市家暴防治中心工作，這天他經手一個家暴個案，必須到警局將受虐的案主小朋友安置到寄養家庭，然而當他踏出警局時，眼前的景象讓他楞住了，大批的媒體包圍在警局門口，記者、攝影機、麥克風簇擁上前，身邊帶著的案主是仍在就讀國小不能曝光的孩子，一時之間，他不知道該如何處理眼前的情況。

「我真的有一點措手不及啦！」，鄧先生描述當時的心情說道，「攝影機十幾架在外面架著，我其實真的很焦慮，當下我看著那個小孩，我想我大概比他還焦慮，因為我也只能跟他們（媒體）說不要讓孩子曝光。」，由於事出突然，完全沒想到媒體會在外守候，鄧先生沒有事前準備如何回應媒體，只能不斷口頭要求媒體不要拍攝孩子。媒體希望他能接受訪問，敘述一下個案的情形，但是暴露太多個案的資料並不適當，而且安置的工作必須趕快進行，因此他只向媒體做了一些簡單的說明，告訴他們，現在正要依法安置這個孩子，「我就告訴他們，我在執行兒童及少年福利法的第三十六、三十七條，可是我發現他們雖然在報導這些新聞，可是記者對我們在做什麼事情不很清楚，可是我沒有時間去跟他們解釋這麼多。」

這現場的採訪化作報導，成爲一則家暴新聞，現在每隔兩三天就可以在媒體上看見這類主題的報導。鄧先生在警局意外遇上媒體採訪的經驗或許並不常見，但在這類曝光案件裡，他的心情大概是所有社工遇上媒體的寫照：突發、緊繃、焦慮。

（二）媒體回應，措手不及

有多年社會工作實務經驗的吳小姐在今年初離職前，是某市家暴防治中心的督導，離開這份工作，是因爲家中的老二、老三正好都面臨大考的重要關頭，她希望能先放開工作，專心陪陪孩子。不過對於工作，她非常有自己的想法，常召集組內的社工開會討論，追求工作方式的進步，爲了保護社工家訪時的人身安全，過去還制定了一套家訪的 SOP 工作流程。

個性爽朗的吳小姐雖然在專業工作上不斷地求取進步，然而卻是媒體報導苦主，在家暴中心短短兩年半的工作時間，就讓她歷經了三次曝光個案躍上媒體頭版頭條，雖然離職已有一段時間，但談起當時與媒體的情景，她還是心有餘悸，「我老是說個案碰上媒體頭版的那一天，我的手機總是從早上響到晚上，你就可以知道全國的媒體有多少！」

吳小姐無奈地表示，剛接手這份工作時，並不了解媒體的運作模式，處理起來常常讓人覺得很喪氣，尤其原本應該是要保密的個案，卻暴露在大眾媒體上，心裡很自責，「你根本都不知道案源怎麼曝光出去的，記者就直接打來辦公室，說有個什麼案子要問，那像電子媒體攝影機就直接扛進辦公室來了，麥克風拿出來就說有個什麼案件的請你發表意見。」尤其個案的曝光，根本不可能事先預知，突如其來的報導與採訪常令人措手不及、不知如何回應。

媒體的拍攝常讓人感到緊張，尤其對於不習慣鏡頭的人，英文裡頭的拍攝「shoot」又可譯為射擊，對於這些人來說，或許這樣的解釋更貼近了他們對攝影鏡頭的感覺。吳小姐提起，有次女兒看見她在電視新聞上的訪問後，劈頭就說「媽媽，你好醜」，突然出現的攝影鏡頭對準你，緊張害怕都來不及了，怎麼可能會好看，吳小姐半開玩笑地說著。

（三）聳動與錯誤的報導

2006年中，國內四大報皆出現了一則聳動的虐童事件，內容指出台大畢業的高學歷父親管教嚴格，命令十歲兒子學狗爬在地上吃飯，作為懲罰。蘋果日報甚至以電腦繪圖製作了一張「嚴父虐兒示意圖」，中國時報也指證歷歷的描述當時情形「這個父親不准孩子上桌好好吃晚餐，而把飯菜裝在盤子裡，放在餐廳的地板上，規定孩子在地板上爬行，把飯菜都舔食乾淨，才准起身」。

當時曾接觸這個個案的社工表示，說父親要求小孩學狗叫、學狗爬太誇張，「可能就是飯菜掉到地上，然後要求孩子要把飯吃乾淨」，她接著表示，這樣聳動描述的報導，不只在受虐的孩子身上也會留下不好的影響，造成二度傷害，對於家庭的重建與復原也會造成很大的障礙。

這樣的報導方式，讓社工非常的氣憤，認為其為了銷售率，以聳動的描述誇大了此事件，不僅「消費」了當事人的遭遇，也對當事人造成了很嚴重的影響。社工與媒體關係之緊張，除了來自於對隱私保密定義的不同看法之外，其實部份也來自於媒體報導的方式，過分著重聳動的個案情節與故事化的報導方式，常常只是突顯了個案遭遇的奇異性，卻未能對問題發生的原因作討論，提供具建設性的訊息，或是在政策方面做出建議。

（四）聞「媒體」色變

社會工作者的工作原本就不習慣鏡頭的注目，個案曝光的經驗對他們來說，通常都是刻骨銘心的，也往往形塑了之後其對媒體的想法與態度。鄧先生過去曾接手過一個監護權的個案，當時由於個案的特殊性，受到各方廣大的關注，媒體大幅報導，身為監護權評估人的他所受到的壓力自然不在話下，「那時候壓力的確很大，媒體本身、還有很多跟總統、跟院長陳情，或跟地方的民代、議員、立委，這些壓力都會到我們那邊來。」每天媒體上有許多關於此案的討論，「建議」怎樣的判決才是好的，輿論壓力非常的大，每一步的評估，他都戰戰兢兢地進行，但最後在上司的支持下，他仍堅持自己專業的判斷，做出了非廣大輿論所喜愛的決定，「那段時間的確很煎熬，但我的確就全力以赴啦，我想對我成長也很多。」這件事對他影響很大，在接受採訪時，他表示，原以為這麼多年過去了，自己可以侃侃而談當時的情形，但沒想到當提起這件事時，當時的緊張與壓力又湧現心中。對於媒體，他也抱持著較保守與負面的態度，認為媒體的報導是一種權力暴力，常對當事人造成傷害，問起社工與媒體是否有合作的契機時，他也很明白的表示，兩專業各自在自己的軌道上往前走就可以了，目前媒體與社工都有自己的問題，現階段來說，彼此的對話與交流，效果都是很有限的。

二、媒體曝光的影響

（一）社會標籤的二度傷害

鄧先生表示，個案曝光對當事人影響最大的就是二度傷害，「尤其是一些性侵的個案，被害人看到在看到這些報紙的時候，我想他們都很擔心只要一出去就有人看著我，有些受害人還在學校，很多東西就很容易被對號入座。」台大社工

系教授王麗容也指出，當受害人看見報導時，很容易憶起過去所受到的傷害，等於是傷口上灑鹽，然而，二度傷害最可怕的地方在於刻板印象與社會標籤，許多社會標籤存有負面意涵，讓當事人無法承受來面對社會。王麗容以婚姻暴力舉例，人們可能會質疑受暴婦女「為何你會遭受婚姻暴力而非他人？是不是你本身有問題？」

（二）間接曝光的隱憂

雖然目前已有法律規定，明訂禁止媒體曝光特定對象隱私資料，例如為保護兒童少年權益的《兒少法》，然而卻還是有模糊曖昧的地帶，例如媒體採訪可能引起旁人的注目，而有曝光當事人身分的可能，倘若各家媒體皆湧至當事人家中等待採訪，或者守候在當事人常出入的場所如學校、工作場所…等等，即使媒體沒有在報導裡曝光當事人的住家地址，附近的鄰居也早已經看出，原來這家人有家暴發生。除此之外，媒體報導多會出現個案情形的描述，如受虐的經過、家庭的狀況、親戚友人的訪問…等，這些間接訊息的釋出，很可能造成個案身邊相關人的指認，甚而對當事人本身形成二度傷害。

（三）案主關係的破壞

曾擔任家暴中心督導的吳小姐，對過去機構曝光的個案一直無法釋懷，曾有一次，個案在未建立起良好穩定的工作關係時被媒體報導，破壞了介入的工作時間點，施虐者對社工員產生了不信任感，因而輔導工作受阻。吳小姐對這個案非常惋惜，她表示媒體的報導對「社工員與案主之間的信任關係」有著非常強大的殺傷力，「你想，你會相信剛才在報紙上或是電視上談論你事情的人嗎？」，也因為這樣的原因，吳小姐表示她絕不會讓從事直接工作的社工員在媒體上曝光。

「個案我到現在都還揸在心裡，雖然我已經要離開了，我還是一直在跟上司說，我想跟他(家暴施虐者)聊一聊，幫助他走出來。可是我不知道我有沒有勇氣，我去他會不會把我轟出來。」。媒體的報導不僅造成了社會工作者的壓力，對於社工與案主建立的信任關係也具有強大的摧毀效力，對於一些家暴的個案，尤其是兒保案，社會工作的角度是希望孩子可以回歸家庭的，倘若媒體報導案家與施虐者的不堪，會產生更多敵對，對於後來社工工作的困難度都會升高。

三、法律規範

(一) 隱私的法律限制

新聞媒體的報導除了在傳達訊息，讓人們了解社會動態之外，應有其社會教育功能與價值存在，尤其是家暴、性侵害或是自殺等報導，應能教導大眾瞭解何謂家庭暴力、發生時應如何尋求協助等。然而媒體呈現這些家庭暴力事件的方式或個案資料曝光的程度，卻常與社會工作倫理所認同的相去甚遠。以電視新聞媒體為例，雖然會在受虐兒童的影像上打上馬賽克，但對於社會工作者來說，拍攝的舉動就有曝光之虞，也應該強烈禁止。對於家暴新聞的處理，目前是民視新聞社會組記者的蔡煌元就表示真的很不容易，「新聞講求是一個點，報紙來講，他可以寫一個故事，對我們來講，就是要有畫面，我們需要有一些人出來幫我們講故事，因為對我們電子媒體來講，不是記者說了算，是受訪者說了算，那才有公信力，那問題來了，受家暴的當事人完全不可能露臉去講這些東西。」

目前已經有許多關於隱私保護限制的法規⁸，然而對於直接於法條中限制媒體報導個案隱私的法律，則見於〈兒童及少年福利法〉與〈性侵害犯罪防治法〉。

⁸ 詳見附錄一。

兒少法第四十六條第一項規定，「宣傳品、出版品、廣播電視、電腦網路或其他媒體不得報導或記載遭受第三十條或第三十六條第一項各款行為兒童及少年之姓名或其他足以識別身分之資訊。」關於可辨識身分之資料，則於兒童及少年福利法施行細則第二十條規定「本法第四十六條第一項及第三項所定其他足以識別身分之資訊，包括兒童及少年照片或影像、聲音、住址、親屬姓名或其關係、就讀學校班級等個人基本資料。」這是為了避免媒體的報導曝光兒童或少年的身分，使其遭到社會大眾異樣的眼光而對未來的身心發展有所影響。

除此之外，在性侵害犯罪防治法的第十三條，為保護被害當事人而設的限制條款「廣告物、出版品、廣播、電視、電子訊號、電腦網路或其他媒體，不得報導或記載被害人之姓名或其他足資識別被害人身分之資訊。」在性侵害犯罪防治法施行細則的第六條也明確指出「本法第十二條及第十三條第一項所定其他足資識別被害人身分之資訊，包括被害人照片或影像、聲音、住址、親屬姓名或其關係、就讀學校與班級或工作場所等個人基本資料。」性騷擾防治法也在其第十二條規定「廣告物、出版品、廣播、電視、電子訊號、電腦網路或其他媒體，不得報導或記載被害人之姓名或其他足資識別被害人身分之資訊。但經有行為能力之被害人同意或犯罪偵查機關依法認為有必要者，不在此限。」

臺北市媒體違規案件審議委員會⁹即依據上述法規，針對台北市之出版品、宣傳品等平面媒體做裁罰。在 2003 年兒少法公佈之後，於 2004 年至 2006 年之間，總共裁罰 21 案。然而，台北市媒體審議委員會的職權範圍只包括出版品、宣傳品等平面媒體，廣播電視及網際網路則由國家通訊傳播委員會管理

⁹ 臺北市媒體違規案件審議委員會作業要點第二條，本會之任務為審議本市報紙、雜誌、圖書、錄音帶、錄影節目帶及光碟片等媒體報導或記載涉嫌違反性侵害犯罪防治法第十三條、兒童及少年福利法第四十六條第一項、性騷擾防治法第十二條規定之案件。本市報紙、雜誌、圖書刊載涉嫌違反菸酒管理法第三十七條規定之案件，本府於必要時得送交本會審議。

(NCC)，根據 NCC 所發布的統計資料，在九十五年度，因妨害兒童或少年身心健康而裁罰的案件有六件¹⁰，因違反性侵害犯罪防治法的則有三件，然而尚未援引兒少法裁定新聞媒體的違規。



¹⁰ 違規條文為衛星廣播電視法第十七條第二款「妨害兒童或少年身心健康」

第二節 倫理拿捏的難題

一、媒體回應的基本原則

大部份在社福團體與媒體關係的研究中，主要分為議題框架分析以及媒體策略研究兩類，多半利用議題建構或策略行銷方式，運用「資訊津貼」的概念，主動地近用媒體，發布新聞或建構議題¹¹。然而在第一節與本節所要討論的個案，社福機構則是處於較被動的位置，被動地回應媒體對其機構個案的報導，個案曝光的報導對機構來說多半在意料之外，為突發事件，此種媒體關係的處理同於公共關係裡所討論的”危機公關處理”。

(一) 單一窗口回應媒體

倘若機構內有個案曝光，單一窗口回應媒體是危機處理最基本的步驟。曾擔任北市社會局秘書的張庭譽敘述過去的工作經驗表示「為了控制個人隱私的保護，一定要統一發言管道，可能是家暴中心主任或秘書、局長，而且都會告訴記者，你就只能來問我或主任，社工再遇上媒體時甚至可以說，不是我不說，秘書說可以說，我才能說。」把媒體的採訪全交由新聞聯絡負責人處理，如此一來，才能清楚掌控資訊曝光的情況，也可以保護負責個案的社工不會因為在媒體前曝光，而破壞了與案主的工作關係。

彭小姐過去是公部門福利機構的督導，曾遇上個案曝光，她表示，一般而言，她並不會主動與媒體接觸、回答媒體發問，通常會統一發言管道，由代表機構的新聞聯絡人與媒體溝通，可以掌控對外發布的訊息，「其實局裡的新聞聯絡人或

¹¹ 參考自東吳大學社會工作研究所游竹君論文，嚴姓女童案的媒體再現分析。

主管比較了解該用什麼方法去處理媒體的追問，那我會照著做，除非今天局裡要我給案家隱私，那我就會再做很多的討論。」

（二）案主第一

統一單一的發言管道有助於掌握危機發生後的情勢，然而面對媒體，到底應該給予什麼樣的資訊卻是一大學問，台大社工系教授王麗容指出一個原則，當社會工作者遇上個案曝光的情形時，最重要的是「案主優先」，不管如何都要以案主的權益作為第一考量，以社會工作者專業的角度來評估「案主」的權益是什麼，然後決定如何回應媒體。然而王麗容也提到，媒體的互動是一門藝術，不是每一個人都懂得如何與媒體互動，專業的訓練很重要，除了獲得相關知識外，也讓人擁有較綜合性的思考，了解在不同的情形下如何回應是較得體的，她指出「一個受過專業訓練的人，可以幫忙呈現這個案件所發生的問題，讓事件本身被報導但卻又不會影響當事人的權利。」

（三）回應內容須先知會案主

彭小姐有次去家訪，由於個案的情形前幾天已經上報，門外守候了大批記者，希望獲得後續消息，看到前來的社工，紛紛要求訪問，但彭小姐表示，當時她並不確定案家希望如何回應媒體，因此選擇不開口。在徵求個案同意後，加上機構新聞聯絡人的建議，他們決定回應一些目前簡單的訊息給媒體，「那不一定他問我什麼，就答什麼，就主動給他一些案主同意透露的訊息。」這是為了保護案主權益，也是維持社工與案主的關係。

二、媒體關係經營的難題

（一）說與不說－社工與記者之間的曖昧關係

Kahn(1996)曾經指出一個面對媒體應當嚴守的準則，即永遠不要對一個媒體記者說出任何不想在媒體上曝光的事情。吳小姐就曾經因為透露了不適當的消息而有過不好的媒體互動經驗，在這份工作之前，她從事的是兒童福利相關工作，不需直接處理媒體關係，然而在她第一次踏進家庭暴力直接服務的領域中，就接二連三的遇上了媒體曝光個案，毫無經驗的她，處理起媒體關係是心有餘而力不足。

「我都會覺得我處理得不夠好，也許我的個性太簡單，沒辦法處理好這麼複雜的關係。」吳小姐帶著一點感慨地說起過去與媒體接觸的經驗，她剛進中心工作兩個多月後，就碰上了第一個媒體曝光個案，各家媒體紛紛追問，希望可以獲得更多個案家中的狀況、受虐情形...等，對於媒體工作的運作仍不太了解的她在不知如何迴避媒體的追問下，回答了媒體想要的消息，因為她認為，在媒體了解這些個案的苦處後，會站在和她一樣的立場去保護這些孩子，她千叮嚀萬囑咐，告訴記者「這些東西不能寫出來。」但在後續報導出現後，她發現，她錯了，「我都會以為說我很善良的告訴你一些訊息，你會跟我以一樣的立場去保護這一個孩子，可是我發現，他們都會覺得機會來了。」過去這些經驗，到現在吳小姐還是耿耿於懷。

她表示，處理媒體關係真的很不容易，許多問題不想回答，但似乎又無法完全不理會記者的詢問，「我剛突然想到，以前某縣的家暴防治中心主任下台，就是因為他絕對不跟媒體講任何個案資料，結果媒體就拼命攻擊他，說他很囂張，後來社工界有在討論，其實他可以告訴記者一些處理結果。」吳小姐表示和媒體相處最困難的就是如何提供記者一些報導的素材，但不會傷害到案主，可以保持彼此良好的關係，卻又不違反自身的專業倫理。

（二）專業的發言人的重要性

然而這樣的媒體應對能力需要經驗與訓練，吳小姐過去從沒有媒體的危機處理經驗，機構也沒有提供所需的技巧訓練，所有的方法都是她自己慢慢摸索，從錯中學而得來的。她說，自己的個性比較強悍，直屬的長官又非常信任她，機構裡的一切事物都交由她負責，因此對外與媒體的接觸也都是由她一肩扛起。

其實，一般組織較完善的社會福利機構，設有發言人或專門處理對外媒體關係的組別，彭小姐也是公部門福利機構的督導，過去也曾遇上個案曝光，她表示，一般而言，她並不會主動與媒體接觸、回答媒體發問，通常會統一發言管道，由代表機構的新聞聯絡人與媒體溝通，如此一來才能掌控對外發布訊息的狀況，她表示，「其實局裡的新聞聯絡人或主管比較了解該用什麼方法去處理媒體的追問，那我會照著做，除非今天局裡要我給案家隱私，那我就會再做有很多的討論。」

設有專門的發言人還可以保護社會工作者避開媒體的採訪，過去是社會局長秘書並負責新聞聯絡的張庭譽舉例，若個案曝光，社工想拒絕記者採訪時，甚至可以直接告訴記者，「不是我不說，秘書說可以說，我才能說。」將這些問題統一交由專業的發言人處理，較能掌握個案曝光的程度。除此之外，避免讓提供直接服務的社工員出現在媒體前講述案情，也較能保護案主與社會工作的工作關係。三立新聞的社會組記者王智萱以自己與家暴社工接觸的經驗提出建議，設置專人與媒體溝通是最好的辦法，「他知道如何拿捏分寸，還有比較習慣面對媒體，他可以知道如何在不得罪媒體的情況下去公佈一些事情。」但若情況非要基層社工出面時，最好也能先和主管做好溝通，了解彼此的底限為何並達成共識。

（三）媒體應對經驗的累積

鄧先生就曾在安置案主的過程中，意外地遇上媒體的採訪，這突如其來的訪問讓雖然令人錯愕，他還是給了媒體一些回應，但並非透露個案的受虐情形，而是以法規上的處理程序做為答覆。他也積極地告訴受虐者家屬，他們有不被採訪的權力。由於機構本身設有處理媒體關係的組別，平時，鄧先生並不需要主動與媒體接觸，而是交由機構處理，然而，由於他過去工作時有過多次與媒體接觸的經驗，讓他在面對媒體時，較能保持堅定的態度。

「說實在，我其實不太喜歡媒體」談到媒體，鄧先生很直接地表示，「因為媒體代表的就是一個機構長官的壓力、一個可能會讓事情曝光的壓力、一個可能會讓案家承受到二度傷害的壓力。」他表示，過去他對媒體的感覺，除了害怕之外，更多的部分是憤怒的，然而在多年的工作歷練、和媒體接觸經驗的累積之下，他現在已經較懂得如何與媒體相處，或是在面對媒體的報導時，如何秉持自己專業的信心，「我比較知道怎麼去面對這個環境。」鄧先生說。

除此之外，鄧先生過去曾在其他縣市擔任過社工督導，曾經接受平面媒體的採訪，討論為何失業率不斷地上升，然而政府可提供的補助卻反而減少。他試著跟記者解釋一些內部的狀況，然而由於任職於公部門，他必須考量自己本身機構的立場，不能隨意發言，然而媒體記者希望的，則是能獲得更多內部的、具新聞性的消息，下筆時也必須考量這則新聞的可看性。這個經驗讓他發現，彼此身處的立場不同，目的、想法也不同，想按照自己的意思接受採訪，其實並不是件簡單的事，「我曾經有這麼一次經驗，是想要去做這麼一件事情，主動接觸媒體的採訪，可是當時我發現那不是我想像中那麼單純的。」因為這次的經驗，鄧先生了解到自己想要的與媒體希望的報導很難完全相同，也讓他對媒體的態度變得較為保守。

然而並非所有在意外情形下碰上媒體的社會工作者都擁有深厚的媒體接觸經驗，因此王麗容建議，應該讓一般社會工作者也有對媒體的基本認識，減少媒體應對時的恐懼，而在應對時應該注意兩個重點，即減少對案主的二度傷害與回歸法治，盡量保護案主在媒體前曝光的程度，並清楚告訴媒體何為不可侵犯的隱私權利，法律規定的界線為何，除此之外，機構的對外媒體接觸則應盡量都交由專業的發言人來負責應對。

三、保護案主，要保護什麼？

（一）媒體的誤報事件

這天一早，彭小姐接到機構主任電話，得知她所處理的個案因家人自殺而上報，為了能親自了解狀況，她趕緊到個案家中去查訪，希望能獲得第一手的訊息，由於是很熟悉的個案，彭小姐很快的就清楚了完整的情形，然而她卻發現，媒體報導的訊息與她手中的資料不符，報導指稱，李姓一家人因為受不了龐大的債務壓力，因而相偕跳河自殺。彭小姐對這一家人的輔導，其實已經進行了很長一段時間，彼此關係也頗為密切，然而在過去多次的家訪當中，皆未發現負債的情形，媒體上卻指證歷歷，看了報導之後，她開始焦慮了起來，擔心是不是過去的訪視不夠仔細、因而未發現負債的事實？又或是個案仍未對她放開心胸而有所隱瞞？懷抱著對自己過去工作成果的疑惑與不安，彭小姐再次向個案確認了解，卻發現，原來是媒體報導錯誤，而這樣的錯誤報導，連個案本身看了也覺得氣憤。彭小姐描述當時看了報導之後的憂心說「不知道媒體哪裡聽來說他們家有負債，而且還有金額，弄得我們自己也毛毛的，因為我們自己問家屬就說沒有，就擔心難道是家屬有苦難言沒有跟我們說？」

對於媒體的錯誤報導，彭小姐不太開心，她認為，媒體沒有求證清楚就報導

了錯誤訊息，傷害了案主的名譽，也造成了他們工作上的混亂。然而卻未主動向媒體澄清並要求更正，她認為被錯誤報導就算了，不希望因為澄清而掀起更多的報導與曝光之虞。

（二）社工倫理中揭示的基本價值

保密原則是社會工作倫理中一項非常重要的議題，然而社會工作者卻常在面對媒體時，因擔心隱私的曝光而忽略了其他。彭小姐為避免與媒體有更多的互動，因而選擇忽略這則報導，然而她卻沒有考慮到，案主的個人名譽已經在大眾媒體上被錯誤的呈現，保護案主的尊嚴不受詆毀也是其責任之一，觀察美國社會工作者協會（NASW）的倫理守則，第三項的倫理原則中即揭示「社會工作者尊重個人與生俱來的尊嚴與價值」。除此之外，社會正義（social justice）也是社工倫理中的一項重要價值，及社會工作者應能代表弱勢者主持公道、爭取權益，當處於社會弱勢的案主受到媒體不當的對待時，社會工作者應能為他挺身而出，教導其捍衛自身的權利。

四、保密的界線該到哪？

（一）社工過度保護案主

過去就曾發生社會工作者為保護案主，堅持不肯透露任何消息，而與案主家屬、媒體發生嚴重對立。

2002年，北縣嚴姓女童疑遭父親性侵害案，家暴中心依法安置女童，然而在檢察官裁定不起訴後，家暴中心基於保護孩童的立場，仍聲請假處分，繼續安置孩童，然而嚴童父母無法接受，協同立委、議員召開記者會，泣訴家暴中心搶

走孩子，不讓孩童回家。

當時，嚴童母親失聲痛哭甚至下跪哀求讓孩子回家的畫面在各電視新聞台一再播放，當時家暴中心雖有出面回應，但只是表明保護孩童的專業立場，讓嚴童父母無法理解，媒體記者也很難接受。「社會局和家暴中心基於對女童的保護心態，對媒體極度排斥，態度溫和但很堅定地『說得很少』，回應的內容多半圍繞在法令的解釋，對女童的現況談得很籠統，也形成女童父母方一再放話」，當時採訪了這則新聞的聯合報記者孫蓉華解釋道。

當時社會局態度迴避未能解釋清楚案情，「專業傲慢」、「烏龍亂倫案」批評的聲音開始在媒體及輿論上蔓延開來，孫蓉華提出她的看法表示，「不論是主責的社工或家暴中心主任以專業責任自居，即使並未對記者惡言相向，但他們忽略了在媒體渴望真相的情況下，只吐露一些已知的法令，不會讓媒體滿意，未能充分且完整的告知，只會讓媒體在猜測的情形下，做出更多不利社會局的報導。」

（二）兩難的習題

社會工作者考量專業，謹守保密原則，不願透露任何消息，的確，在美國社會工作者協會的倫理守則中明確列出，「在面對大眾媒體時，社會工作者應保護案主的隱私權」，然而倫理守則是要處理社會工作者在遇上兩難困境時「該不該做」的問題，有「絕對原則」與「相對原則」的分別，前者是指有些行為是絕對禁止的，然而後者則是只遇到倫理困境時，應視情況來決定如何做才恰當。

保密原則的兩難，是社會工作中經常討論的議題，可分為絕對的保密（absolute confidentiality）和相對的保密（relative confidentiality），後者指在某些必要的條件下，社會工作者可以適度提供案主的資訊。當時，在嚴童父母主動

召開記者會後，這就已經成爲了公開討論的議題，社會局應該要主動回應。孫蓉華認爲，在類似案件裡，「誠實以對」還是最上策，不要閃避問題，「如果當時家暴中心能夠選擇更謙卑一點的態度、在堅持專業的原則下，有選擇性透露一些孩子的近況、放下身段與嚴姓女童的父母溝通、與記者溝通，或者再尋求第三者協助協商，事情應該不會鬧到如此僵。」

由於新聞媒體的報導與公開的特性，讓社會工作者在遇上媒體時，爲了保護案主隱私，一昧的堅持保密而造成偏頗的判斷。一般當社會工作者遇上倫理兩難的情境時，會依據個人的倫理系統來判別思考，而這倫理系統不只包括倫理守則，還包括個人或他人的倫理知識與經驗，以及個人對是非對錯的信念和感受，而如何建立、深化社會工作者符合價值的倫理思考，並了解自己的倫理思考取向，社會工作的倫理教育便顯得十分重要。

然而，在面對媒體時，除了謹守本身專業倫理非常重要之外，以什麼樣的方式來回應媒體，對彼此的關係也會有很大的影響，孫蓉華在嚴姓女童的個案裡就建議，在秉持專業的前提下，「誠實以對」、公開的將事情原委向媒體說清楚是最好的辦法。中視記者韓上楡也指出，當然事情發生時，背後一定有其原委，與其被動地不想與媒體接觸，不如主動提供正確訊息，可以掌握事情的詮釋權，以自己本身的角度立場將事情解釋清楚，媒體也可獲得完整的訊息，會比較好。

當危機發生，如何處理與媒體回應的公關技巧，聯合報記者梁玉芳在 2003 年曾提出以下幾點建議：必須有立即的發言機制、主動出擊爲佳、有書面稿更好、精采引句，讓發言有重點。除此之外，她也指出，平日應讓社工接受媒體課程，公關應是社工宣揚理念的重要法門。

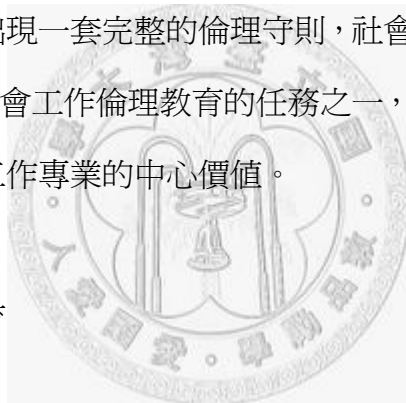
的確，有些社會工作者在面對媒體時，常因爲過去不好的媒體經驗或是對媒

體的不良印象，對媒體有了先入為主的負面想法，一味的排拒媒體而更加造成彼此關係的緊張。若能在平時就瞭解媒體的運作方式，當有危機發生時，也較不會慌亂手腳。

五、社會工作倫理教育

（一）社會工作倫理

Levy (1976) 指出，社會工作倫理是「引導社會工作者在實務上表現合乎倫理的專業標準」，倫理反映了一個專業所信奉的價值，而為行為的導引，每一個發展成熟的專業必然會出現一套完整的倫理守則，社會工作也不例外。而美國社會工作者協會也指出，社會工作倫理教育的任務之一，即是培養社會工作者在專業服務中，能呈現社會工作專業的中心價值。



（二）社會工作倫理教育

台灣的社會工作教育主要來自大學院校，查詢全台共 31 個社會工作相關科系的課程規劃¹²，其中包括社會工作倫理 (social work ethics) 的總共有 14 個校系，約二分之一，然而大部分皆為選修課程，學生未必會修習到這門課程，將社會工作倫理設為學生必修項目的只有 4 個校系，不到總數的八分之一。

觀察美國社會工作教育協會 (Council on Social Work Education, CSWE) 的課程設計¹³，在其基礎能力課程 (foundation competencies) 中，第二項極明確指

¹² 詳見表一。

¹³

<http://www.cswe.org/NR/rdonlyres/450CD3CE-3525-4CE1-9031-59EA4DC77EDA/0/EPASDraftSeptember242007Rev10122007.pdf>。CSWE 的教育政策與資格審定標準 (Educational Policy and

出應提供學生社會工作倫理教學。

社會工作倫理在建立社會工作專業的基礎上有著重要的地位，而教育又是建立社會工作倫理基礎的根本之道，在台灣培養專業社會工作者的大學教育中，應能賦予社會工作倫理教育更重要的地位，並能融入實務的探討，讓學生可以從中思考，學習在實際工作情境中應如何判斷與應用。

六、新聞倫理教育

(一) 新聞倫理教育

然而，觀看前面的例子，錯誤報導、甚至於聳動誇張的報導型式，不禁也讓人想問「新聞記者的倫理道德又在哪裡？」在今年五月，因為三立電視台錯植二二八事件的畫面，因而 NCC 裁罰三立電視台主管需上八小時的新聞倫理課程。在媒體上也出現短暫的討論，台大新聞所教授張錦華¹⁴在當時中國時報的時論廣場就曾指出，目前全台有二十多所新聞傳播相關科系，設有新聞倫理課程的卻寥寥可數，過去台大新聞所曾開過新聞倫理的課程，但卻沒有學生選修。

查詢國內政大、世新、文化、淡江、輔仁等五所歷史較悠久的新聞傳播學系，在其課程規劃中，設有專門新聞倫理課程的，只有輔仁設有專業倫理學的必修課程，與政大在其新聞編採學程中的專題研究模組中，設有新聞倫理與個案研究的課程，世新大學則是新聞倫理與法規的必修課程，然而文化與淡江則缺乏相關課程的設置。

Accreditation Standards, EPAS)，此為 2007 年 9 月 24 的新草案，將於 2008 年通過施行。

¹⁴ 原文「誰來教新聞倫理？」刊載於 2007 年 5 月 22 日，中國時報 A15 版的時論廣場。

雖然在一般大專院校的新聞教育當中，較缺乏專門的新聞倫理課程，但是台大新聞所助理教授洪貞玲認為，台灣的新聞教育並非不重視新聞倫理教育，而是結合在各個不同的課程裡，她舉例，「例如在法律課程裡，基本上在告訴學生你做哪些事情是違法的，那個東西其實就是最低的倫理標準了。」除此之外，新聞教育著重實務，在實務訓練的過程中，當老師要求學生應正確報導、平衡報導或是採訪不同觀點時，這其實就是新聞專業與倫理的養成過程。

然而，為何現今的媒體會出現不符合倫理的報導？洪貞玲指出，重點在於現今媒體環境的商業邏輯，而非新聞教育本身。她認為，新聞倫理教育是新聞最基本的價值規範與精神的教育，它也應符合這個社會一般價值所認可與期待的，然而這些並非是現在媒體運作邏輯的原則。「因為講白點，進入職場，可以決定你生存的是老闆不是老師嘛。」洪貞玲語帶無奈的說。



第三節 新聞的運作邏輯

一、新聞媒體的運作邏輯

(一) 商業媒體邏輯

媒體雖擁有社會公器的角色，被賦予滿足「大眾知的權利」的任務，然而大部分的新聞媒體也都具備了另一個特質，即商業媒體的性格。台灣土地雖小，媒體的競爭卻非常激烈，光是大型的財團報社發行全國性的報紙就多達九種以上，電視新聞台更多達八台。台大新聞所助理教授洪貞玲就指出，目前台灣媒體操作的一個原則就是收視率或市場。然而媒體也是企業，需要「經營」，媒體收入的一個主要來源即是廣告收入，以電視新聞台為例，廣告主購買媒體的標準參考的就是收視率。

在現今追逐收視率的商業邏輯運作之下，有記者也不諱言的表示，的確有媒體為了較高的收視率或是能擁有比他台“更深入”的報導而描述了較多的細節。對於這樣的現象，電視新聞記者劉先生以報紙、電視常出現的血腥照片為例說道，「為什麼還會有（血腥畫面），收視率、銷售率，講難聽一點，賭注嘛，如果今天你是以利益考量的報老闆，你知道這個東西賣出去，可以紅個三五天，可以大賣比平常多三百還五百萬，那你被罰三十萬，會不會痛？很抱歉不會痛。」

(二) 被劃歸成社會新聞的家暴事件

在電視新聞台的新聞路線分配中，大多是以政治、社會、財經、生活、體育等作大方向的組別分類，不若報紙媒體會有專跑社政、社福新聞的社團線記者，而且由於節省人力的考量，記者蔡煌元表示，每個人「管轄」的範圍也比平面記

者大很多，在電視新聞中，這一類家暴等的曝光案件，大多是被劃歸入社會組來採訪。

中視新聞社會線記者韓上楡表示，由於家暴法的規定，在採訪性侵或家暴一類的新聞時，較難獲得當事人的詳細資料，報導時，通常會注意不要曝光當事人的姓名、學校或是其它容易辨識的特徵，除此之外，在一些基本資料上，如發生地點，也不會報導的過於細節，以較大範圍的方式呈現。然而，由於電視新聞非常重視畫面，不管如何在採訪過程中都會先拍攝，事後再做特殊處理，例如在當事人臉上打霧面或是馬賽克，「在文字處理上面，地點就是會講大一點的地方像台北縣或新莊，但他是哪個國小或更細節的東西我們就不能提，所以我們可能會比較會著墨在案情上面，這個媽媽為什麼會這樣子打人之類的，通常是這樣子。」

電視新聞社會線記者劉先生表示，現在的新聞的確比較喜歡著重個案、以故事的方式來呈現，因為收視率會比較好，「有人說過的嘛！我們的新聞比連續劇還好看，短短兩個小時你看到好多故事喔！現在民眾似乎也被養成習慣這樣子。」但他繼續解釋說，有時在個案故事之外，新聞也會有配稿提供民眾延伸的資訊，例如家暴發生時可尋求協助的管道等等，但若要去探討造成個案發生的背後原因，或是政策或是大環境面的議題，短短一分多鐘的電視新聞是很難呈現的，「因為新聞走的就是當下最吸引人的、就是收視率考量啦。」

不過，劉先生指出，個案情節報導的仔細程度會因不同電視台而有差異，「你可以看哪幾台會追到什麼程度，哪幾台覺得這樣就好了，不能繼續下去，怕會影響到小孩子，包括家裡可能有五個小孩，這只是其中的一個，那其他四個小孩可能會被指指點點啊，有些台的台性可能就沒考慮那麼多。」劉先生表示，NCC（國家傳播通訊委員會）對於這些隱私或是煽色腥的內容也都有所管制，最基本的就是當事人的外表不可曝光，媒體擔心被罰錢，因此，不會讓當事人或相

關人出現在畫面上或是打上馬賽克，但卻出現了一個「變相的處理方式」，劉先生說，記者爲了讓新聞看起來更吸引人，大多會運用自己的消息來源管道，獲得當事人的家中地址，當各家記者們帶著攝影機四處向鄰居訪問這家人狀況時，當事人的身分其實也間接曝光了，「可是媒體就變成有點嗜血啦！對我來講，我覺得現在的狀況就是是這樣子。」

另外，報紙的社團線記者由於平時就必須掌握社政消息，和社會局等社福相關機構的接觸較深，對於社會福利體系、社會工作的內容也較了解，當遇到這類家暴報導或是對於社會工作處遇有疑慮的新聞時，比較能有完整的了解。在公部門社福機構負責對外媒體聯繫的洪小姐就表示，在平常與媒體的互動的過程當中，平面記者的接觸是較多且固定的，電視新聞的記者則流動較多，很難與固定記者建立起關係。



(三) 媒體自律

目前在台灣媒體的自律方面，台灣新聞記者協會曾擬出一份自律公約，然而並不具有強制力，發揮的功效較小，而在一般的平面媒體，聯合報則有編採手冊，指導記者報導新聞時的基本準則。在電子媒體方面，在民國九十五年，經營衛星廣播電視事業之合法公司共同組成了中華民國衛星廣播電視事業商業同業公會，並且設有新聞自律委員會與新聞諮詢委員會。新聞諮詢委員會的成員則包含了社福、醫藥、婦女、犯罪防治¹⁵…等各個不同領域的民間團體和新聞傳播領域的學者，提供諮詢建議，而新聞自律委員會¹⁶則會參酌諮詢委員會所提出之建議，適時地檢討改進。

¹⁵ 參考自中華民國衛星廣播電視事業商業同業公會網站，http://www.stba.org.tw/index.php?option=com_content&task=view&id=87&Itemid=83。

¹⁶ 新聞自律委員會之成員爲各電視台之主管，參考自中華民國衛星廣播電視事業商業同業公會網站，http://www.stba.org.tw/index.php?option=com_content&task=view&id=86&Itemid=83。

除此之外，關於媒體自律，台大新聞所教授洪貞玲提出了 coregulation 的概念，結合媒體業者、主管機關與民間團體三者的力量，例如：讓衛星廣播電視事同業公會與業者自訂其認為合理且符合新聞自由的自律守則，主管機關在審核媒體業者是否有違法情事時，除了一般法律的規定之外，也會參考自律公約，當有違反時，主管機關與民間團體則可介入處罰。除此之外，也不應忽視讀者與閱聽大眾的力量，當發現有不適當的報導時，民間媒體與社工團體也應能適時的結合民間大眾的聲音來回應媒體報導，形成要求其改善的壓力。

二、消息如何曝光的？

媒體記者不適當的報導可能造成侵權，然而台大新聞所助理教授洪貞玲指出，這可能同時也涉及政府部門公務員洩密，公務員與記者共生關係，向也值得注意。



(一) 消息如何曝光的？！

當一個保護案件進入處遇程序時，它所牽涉的不只是社會福利系統，還包括了警政、醫療...等不同體系，社會工作者基於本身的倫理規範，不會對外洩露個案資料，如此一來，媒體記者們是從何得知個案消息的？目前在愛盲文教基金會擔任視障服務部副主任的劉怡君，過去曾從事雛妓救援的工作，常接觸到警方，她指出，其實很多在媒體曝光的個案，都是在還未進入社福體系內接受協助前，可能還在醫院或是在警察體系時就曝光了。

(二) 記者獲取消息的來源

已有三年半電視新聞社會線經歷的記者劉先生表示，的確會從警方獲得家暴或性侵這一類案件的消息，但是不多，最多的訊息是由監聽警用無線電而來的，無線電監聽是獲得消息最快的方式。由於警消人員的行動皆由無線電聯絡，哪個地區有小孩送醫、哪個地方有人通報，只要本身經驗足、敏感度夠高，可以很迅速地掌握到「可能會是新聞的重要消息」，對於警察與消防人員的動態，瞭若指掌，該趕到什麼地方採訪，更是一清二楚。然而詳細的案件原由、經過等訊息的了解，就得靠記者個人功力，有經驗的記者大多已清楚各個不同地區的緊急送醫醫院，只要知道掌握通報地區就知道從何處開始打探消息。

中視社會線記者韓上楡表示，因為現在已經有法律規定，家暴或性侵這一類個案的細節，醫院方面也幾乎不會對記者透露，尤其社工員會特別保護，所以他們通常都會透過警方來了解案情，因為社會線記者最常接觸的就是警察與消防人員，交情比較深厚，通常記者會待在警局，從警方辦案的過程中推測獲取一些訊息，不過可以獲得什麼樣的消息，韓上楡表示還是得看記者本身的功力了，因為這可能會觸法，爲了自保，現在警察也較小心，「如果你跟他（警方）熟的話，有時候你問他、他不會跟你講，但是你會知道會有些方式可以獲得資料，比如說它都會有一個調查的筆錄嘛！筆錄就會有個人的資料，那他不會跟你講，但筆錄就放在那邊你就可以去看這樣子。」

（三）警察的養成教育

現任三立新聞採訪中心主任的胡孝誠，是資深的平面記者，他指出，因為警察未受過相關的社工訓練，對於透露什麼樣的個案訊息可能會當事人造成影響，比較不了解，所以許多記者在採訪的時候，都會從警察下手。除此之外，家暴的通報處理需會同警方，常在警局出入的社會線記者就很容易獲得消息。

雖然各地的警察分局都會設有一位家暴防治官，受有家暴防治等的訓練，對於社會工作的處理較有概念，負責處理家庭暴力與性侵等的案件。然而在一般的員警的訓練當中，並未包含這一部分的訓練，對於社會工作要求的保密、隱私等概念自然也了解不深。家暴中心社工陳小姐表示，機構平時在與警察分局的聯繫會報上，也會溝通保密的相關概念，但較基層的派出所溝通互動較少，理念也較不相近。

愛盲社工劉怡君以自己過去常與警察接觸，她表示，警察的養成教育和社工是差很多的，「社工要求的是先去包容、了解案主，然後再去分析他的情形，但警察的訓練就是要懷疑每一個人，想要找出兇手，然後破案。」警察的工作內容與社工截然不同，因此，在教育培養上也有極大的差異，我國的警察教育主要來自中央警察大學與台灣警察專科學校兩個教育體系，前者負責警察幹部之養成及深造教育之工作，後者則負責基層員警之養成及在職訓練之工作，在刑事警察的訓練當中，主要的核心課程多集中在培養犯罪偵查與法律的素養方面¹⁷。然而當警察已成為社福體系工作的一環時，就應灌輸相關的工作概念。

¹⁷ 參考國立台北大學公行研究所黃柏燊論文，警察人員核心工作能力之研究：以刑事警察局為個案分析。

第四節、備受打擊的社會工作

一、當社會工作者成爲焦點

(一) 公部門社工

2006年12月11日，蘋果日報率先以「一家五人跳河，父偕么女，母攜兩子」¹⁸的聳動標題，報導內湖李姓一家五口跳河自殺事件，這則新聞不只對這駭人聽聞的內容做了詳細的描述報導，也對當下社工介入的處遇做了大力的批判，「官僚殺人！」、「官麻木不仁，害民走絕路」類似的內容在報導裡反覆出現，一時之間，這則新聞成了眾家媒體爭相報導的消息，負責此個案的社會工作者也成了各方批評的對象，這五條人命成了兩位主責社工肩上的重擔。

隔年，在2007年1月中旬，中部爆發三歲黎性男童受虐致死的案件，台中縣社會局社工員小如，遭輿論譴責「敷衍了事」¹⁹，讓她備受壓力，也出面道歉，之後許多社工團體聲援，輿論才開始注意到社工員人力不足的問題。

二、新聞媒體 V.S 公部門社工

(一) 第四權的監督

關於兒童受虐出事，社工員遭媒體、輿論抨擊的新聞還不只這一則，這些新聞報導除了內容聳動之外，負責協助當事人、給予輔導處遇的社工員也常成爲眾

¹⁸ 取自蘋果日報網路資料庫新聞，
http://1-apple.com.tw/apple/index.cfm?Fuseaction=Article&NewsType=twapple&Loc=TP&showdate=20061211&Sec_ID=5&Art_ID=3097329。

¹⁹ 2007年1月15日，中國時報 A9 版社會新聞，「訪查敷衍了事 社工成幫凶」一文。

矢之的，成爲需要爲案主的不幸遭遇、甚至是生命負責的人，其實這些媒體報導的案例皆是政府機構下處理的個案，當有問題發生，媒體報導、檢視其工作內容是否有不當之處，原本就是媒體很重要的社會功能之一，新聞媒體素有「第四權」的號稱，即在說明其監督政府施政與服務的角色地位。對於這樣的報導，台北大學社工系教授孫健忠提出他的看法表示，專業一定要被檢視，否則就會變成霸權，「但要看你檢視的標準為何？立意是否為了促進更好？」

在個案曝光後，不只個案本身的故事常成爲媒體關注的焦點，社會工作者是否提供了適當的處遇服務，也常在媒體上出現討論，如同前面所提的內湖自殺事件報導與前幾節討論過的嚴姓女童案。倘若服務提供的機構爲公部門，服務內容的提供是否合乎專業則更是媒體檢視的重點，原因即在於政府的資源來自於人民的納稅錢，有責任提供人民良好的服務，而媒體則肩負了監督政府的重要責任，。



（二）政策問題的探討

今年初的黎童受虐案件，一開始，社工也是遭受到許多的指責與批評，在社會局出面回應與解釋之後，報導也開始注意到社工人力不足問題的探討，當時中國時的報導就指出，台灣的社會工作人力嚴重不足，平均每一萬人才有一位社工，人力不足的問題也引起民間團體的注意，成立聯盟協助防治兒童受虐²⁰。聯合報記者梁玉芳也在 2007 年 1 月 19 日的評論中探討了社工人員工作量過大的情形，工作條件不佳的問題²¹，呼籲政府重視。這樣的報導也是媒體重要的功能之一，及促使社會看見問題、政府反省其政策，推動良性的改革循環。

²⁰ 2007 年 1 月 16 日中國時報 A12 版社會新聞，「1 萬人僅 1 名社工 這工作太沉重 兒盟成立『防止兒童受虐監督聯盟』」。

²¹ 聯合報《聯合筆記》，「是誰讓社工無力？」。

（三）輿論壓力→長官壓力→社工員的壓力

面對媒體的報導，倘若機構內又沒有設置專門處理對外媒體接觸的人力，對於一般提供直接服務的社會工作者，無疑是雪上加霜。陳怡吟就遇過這樣的情形，她過去曾在北縣某社服中心工作，當時機構內的個案被報導，認為社工處遇不當，連著兩天，媒體守候在機構門口，要求採訪、要求回應，不得以只好將原本的個案工作停擺，處理媒體事宜。

然而她所提到處理媒體事宜的壓力一部分也來自必須向上級交代，政府機關既是為人民服務，有問題發生也必須向大眾交代，輿論抨擊政府給予壓力，長官自然就會要求下屬，因此社工員在面對媒體報導的壓力時，有很大一部分也來自於機構長官。陳小姐目前是任職於公部門的社工員，她就很直接地說：「其實媒體報導所造成的壓力、比較大的是來自於長官，可能輿論會給長官壓力、長官就會給你壓力，工作起來會特別的戰戰兢兢。」機構的主管會顧慮媒體如何報導機構形象，尤其在公部門，機構工作的成效須向人民交代，媒體的報導就成了人民了解機構效能的重要傳聲筒，然而媒體與大眾輿論的聲音卻未必都是符合專業考量的，此時，機構主管對於社工專業認的高低就非常重要，”傾向於論或是堅持專業”，能堅持專業，支持社工員的決定對於社工原來說非常重要的。

（四）政策宣導

公部門的資源來自於人民的納稅錢，其工作的內容也應該受到大眾的檢視，對於公部門來說，媒體關係除了施政內容上的監督之外，也應積極的讓人民了解政府工作的成效與政策，公部門的社福機構由於少了資金的壓力，不需要積極地在媒體上曝光以尋求資源的結合，因此，相較於需自行募款的一般民間部門，態度則較為被動。

過去是台北市社會局長秘書的張庭譽負責社會局底下機構的對外媒體聯繫，即類似機構的公關人員，她表示，這份工作很重要的就是要能吸引媒體來報導社福機構的政策或活動，給予包裝並掌控自己希望被表達的角度，成為媒體報導的焦點，讓更多人認識與了解。她指出，個案故事的使用應該要能引導媒體或大眾看到更深一層的社會現象或社會問題，或是解釋社會政策，而非只是單純的吸引媒體注意。

任職於公部門社福機構的洪小姐負責機構對外的媒體工作，她表示，機構每星期都會有例行的工作成效報告，但此種類型的記者會，非媒體青睞的報導題材，記者大多興趣缺缺，機構的個案類型不適合曝光，單純的政令宣導又沒有人要報導，因此，如何宣傳機構的服務與工作就成了比較困難的地方。除此之外，機構在媒體關係的經營上還是處於比較被動的型態，不像世界展望會、家扶中心等一些大型的民間社福機構，很有系統與規模的在建立媒體關係，洪小姐表示，公部門的媒體互動，大部分都是已有個案曝光，有問題需要回應的時候，才會轉被動為主動地去接觸媒體、解決問題。

三、媒體上的社工形象

(一) 懦弱愚笨者 (wimps or fools) v.s 恃強欺弱的人 (villain or bully)

媒體監督雖有其正面意義，報導中卻常將社工型塑成，「無法解決問題的人」，「失職的人」。對於這樣的情形，在國外的兒虐社工形象的研究中，似乎出現類似的結果。媒體上所呈現出社會工作者無能的形象或是成為代罪羔羊的傾向，都與國外的研究結果不謀而合，「懦弱愚笨者」與「恃強欺弱者」就是 Bob Franklin & Nigel Parton(1991)在研究所發現的兩種社工形象，前者認為，社會工

作者是不稱職的、對於介入可能有兒虐危機的家庭中是非常不情願的，且無法有效率的將孩童自危險中救出；後者則是將社會工作者描述為破壞家庭關係、搶走孩童的人。上述的兩個形象在台灣的媒體上都見過，包括上述內湖李姓一家跳河自殺報導、黎童受虐致死報導呈現出懦弱者、愚笨無能力者的形象，而在 2002 年嚴姓女童疑似性侵案件的報導中，社會工作者被描述為「專業傲慢」，透露出恃強欺弱者的形象。

（二）社會工作：模糊曖昧（ambiguous）的專業

過去為自由時報社團線記者的鄭學庸有十多年的社福新聞採訪經驗，他指出，一般人對社工的印象就是要「有愛心」，然而愛心並非是最重要的，在一個社工的養成過程中並不是在教他如何有愛心，而是教他如何根據專業去做資源的連結、去做個案的管理，專業的素養應凌駕在情感的愛心之上，否則對社會工作者是很大的消耗。他表示過去十幾年來，社工界不停的努力，想要提升社工的專業地位，所以立社工師法、修改很多的社福法令，希望讓社工助人這個專業浮出水面，讓它成爲一個能夠被人看見的專業。現在社福法令近趨完備，人們心中也有所謂社工的圖像，然而他卻不了解社工是做什麼的。

內湖自殺案件發生時，彭小姐是當時負責機構的社工員之一，對於出現將社會工作者描述為懦弱無能力者的報導，她也提出了類似的解釋，她認爲大眾對社會工作的不了解是原因之一，過去大眾對於社會工作、社會福利的認識不多，只認爲是「愛心救助」或是「幫助窮人」，然而這些年來許多團體不斷地倡導社會工作的專業助人形象，人們接收到這些訊息了，但對於社會工作可以做哪些協助、協助到何種程度，人們卻還是不理解，只會理所當然的認爲「你應該幫助我並將問題解決」，而這也可能是造成媒體此種報導方向的原因之一。

彭小姐認為原因也在於”政府的角色”，「我覺得那價值的兩難處在於很難去告訴我們的社會大眾說，這件事情只能有一種選擇或一種價值。」她以過去工作的內容舉例，「包括我們現在做社會救助，所謂社會救助就是做貧窮線以下的，可是政府絕對不會說貧窮線以上但是生活困苦的不是我該管的，他還是會在整個政府的角色裡頭盡力去做，我會覺得困難的地方在這裡。」在政府提供服務與救助的範圍裡，所能提供的服務與可獲得協助的對象是特定且有限制的，不在此範圍內的就無法幫助，例如：社會救助有法規的審查限制，但當政府在宣傳社會工作所能提供的服務時，並不可能直接的告訴大眾，不在掌管範圍內的，政府不會給予協助。

除此之外，社會工作在其本質上是以個人化的方式（personalized way）去關注滿足每個個人、家庭或是社區的需求，它注重個人差異並尊重每個人的不同。因此，提供一個個人或是家庭什麼樣的服務，在其背後常有許多複雜的因素，這樣的專業本質，原本就很難向他人明確訴說，尤其是在有篇幅限制與時間限制的媒體上。台北大學社會工作系教授孫健忠表示：「社會工作處理的是一個『人』的問題，是很複雜的，你沒有辦法用劃一的標準來檢視他做的對不對、好不好，不像鋪馬路的工程，鋪完了就好了的。」社會工作者會因不同的個案，評估給予不同的服務，即使是相同的處遇，結果也會因為不同的服務對象而有不同的結果，也並非所以人都會依照專業中所建議的”最好的”方向改變，因此社會工作很難做單一標準的評估，來做判斷其工作成效的好壞。

關於社會工作者樣的專業本質，彭小姐以自己的經驗為例表示，自己也是在多年的工作經驗後才真正體會到，「以前唸書的時候，社會工作的教科書上常提到的一個重點是要尊重個人意願、接納不同的意見，那時都以為自己已經做到了，沒想到做了社工、接觸了很多人以後才知道，原來很多人用不同的方式在生活，剛開始時，甚至會以指導的方式，告訴案主，你不應該這樣子做、你應該要

怎樣做，但我覺得真的要透過這樣整個的工作過程，才真的去學會去尊重。」

然而大眾媒體的價值常是主流價值，因此當社會工作呈現在大眾媒體上時，就會行程偏差的形象。家暴中心社工陳芝韻就舉例過去她曾處理過的個案，案主小朋友的父親會喝酒，過去曾打過他，輔導過後父親已經改正，不再有打人的情形出現，只是孩子受到的照顧不是很周全，衣服常常髒髒的、到處亂跑去玩、也不會每天去上課，但在其家庭功能都還健全的情形下，依陳芝韻的評估，並不認為這孩子需要被安置。但當記者發現這個孩子的時候，馬上就將其報導為「很髒、被疏忽照顧、應該馬上安置」，陳芝韻認為，這其實是價值觀的問題，每個人看問題的方式不同，牽扯到每個人可以接受的價值觀，但媒體在不明瞭這樣處遇結果的原因時，就很快地下評斷，將這樣的情形貼上一個問題的標籤。

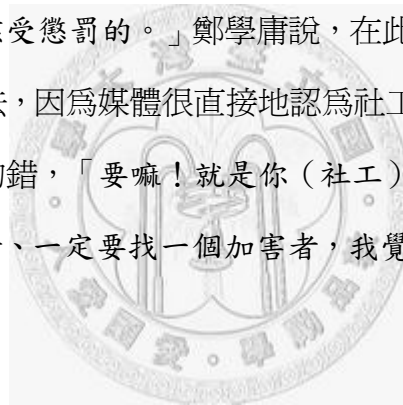
（三）媒體報導走向—「輕薄短小，結論單一」

除了民眾對社會工作的不了解與社會工作本質上的複雜度之外，對於這類出現社工負面形象的報導，鄭學庸也提出了媒體運作本身的解釋，以內湖自殺個案為例，他認為社會福利和勞工就業體系彼此之間轉介服務的連結不夠緊密是造成這事件的原因之一，但在現今的媒體上，很少看到針對政策不周的探討，都喜歡著重在個案的故事上，大灑狗血。

這種著重個案責任追究的報導現象其實也跟近年來的新聞走向有關，就是「輕薄短小，結論單一」，所有的新聞故事都必須快速的有開始與結果，不接受長篇大論與複雜的結構，不管是平面與電子都是一樣。除此之外，他表示，當遇上不幸事件時，媒體還有個「找代罪羔羊」的傾向，就是要找出一個「負責」的人，而這種現象在遇上公部門時更為明顯。

「但是世界上有很多事情就是這樣走的，不是每一個故事都有清楚的開始，然後都會有一個清楚的結束，甚至是所謂罪人是誰，該負責的是誰，有很多事情是非常複雜的。」鄭學庸指出，助人的工作也是，當一個人或一個家庭發生問題的時候，往往不是單一的原因就可以解釋清楚的，是許多因素交織而成的結果，然而在現在的新聞卻不容許這樣的描述與報導方式，新聞要求的是一個可以被快速閱讀的故事。因此，記者總是很快地在一個事件中作判斷、下結論，找出受害者與被害者，然後誰該扛起這個責任。

「現在的媒體也沒有太多的時間去做功課，他們不被要求這個，他可能從來沒有唸過社工理論，他就必須、就他所看到的資訊，馬上在這故事中找到誰是該受懲罰的、誰是第二個該受懲罰的。」鄭學庸說，在此種快速商業的邏輯下，社工很快地就會被牽連進去，因為媒體很直接地認為社工的工作就是要解決困難，當你辦不到時，就是你的錯，「要嘛！就是你（社工）太遜，要嘛！就是你不專業，一定要找一個受害者、一定要找一個加害者，我覺得在新聞的判斷上大部分都是這樣。」



第五節、和媒體建立另一種關係—主動的行銷宣導

一、媒體：民間機構的宣傳幫手

機構的行銷宣傳，不同於危機處理是被動的接招，多半是機構主動出擊，向媒體提供報導內容與資訊，希望機構的形象與理念能在媒體上曝光，民間福利機構必須自行募集資金，獲得媒體能見度就顯得更重要，不可諱言的，大眾媒體是社會上很重要的一項傳播工具，孫秀蕙(1997)就曾指出，非營利性團體的公關人員若能善用與媒體之間的互惠互動關係，可獲得更多有利的新聞報導，從而克服資源不足的障礙。因此，一般民間福利機構在媒體關係的經營上較積極，多設有專責的組別，有計劃與目標地持續向媒體上發布消息活動。在公部門，政府也需要政令宣導，但在此部分的媒體關係經營上就不若民間機構來的積極。

兒童福利聯盟資源發展處的副主任陳雅惠，在社福機構擔任媒體公關的工作已經有十多年的經驗，問起她對於記者媒體的看法是什麼，她半開玩笑的說：「就是又愛又恨啊！」陳雅惠表示，在與記者的接觸關係上，和平面記者關係比較熟絡，因為報紙有專門跑社團線的記者，較固定，接觸也較頻繁，建立關係會比較容易，然而在電子媒體方面，記者總是來匆匆、去匆匆，每次接觸的人也都不一樣，時間又很短暫，因此很難去建立一個比較緊密或深厚的聯繫。

二、行銷策略

(一) 個案策略的使用

在許多研究非營利行銷的文獻中指出，「個案策略」較為吸引人且上報率高，所以是社福團體很常使用的模式。而陳雅惠表示，經由這幾年工作經驗的觀察，

媒體的確比較喜歡故事性的報導，「他要的就是一個真實的故事，他不會要一些生硬的宣導。」因此，在機構宣導上也常會使用個案做為報導的內容，然而為了保護案主，會有一些折衷的方式，在平面部份，會由機構來撰寫個案的故事，將個案內容做一些修改，以確保案主不會被指認出來，但會告訴媒體這是「真實故事」，以增加媒體報導報導的興趣。在影像部分，曾經在社工的陪同下拍攝紀錄片，也是在保護案主的原則下進行，再將影片提供給媒體。這樣的工作過程必須花費很長的時間，從一開始與社工員討論、挑選個案、做評估、和個案溝通、做心理建設...等，是一個浩大的工程。

尤其對於社工員來說，有責任替案主作更多的考慮。曾協助過個案拍攝紀錄片的社工員彭郁文就說，在事前一定要提供案主足夠的資訊，拍攝的目的為何、可能造成影響是什麼，都必須秉持誠實的原則向案主清楚說明。在選擇個案方面，也以成功案例為主，「我們其實也是很希望可以讓他（案家）看到他付出的價值在哪裡，其實有很多像這樣子的家庭事實上會選擇自殺或是不繼續去面對那個挑戰，但我們服務的案家去選擇了一條很不容易的道路，那我們也很希望他們能成為社會大眾的一個激勵跟幫助。」

對於此種個案故事的媒體呈現，大部分是經由機構作為中介，來呈現個案的故事。但也有經機構評估狀況良好，案主本人同意後，再由機構安排案主於機構中接受平面記者的訪問。今年 3 月中國時報頭版的獨居兒童報導即是經由這樣的方式產生的。陳雅惠表示當初只是約略向記者提起，機構在服務這一類的獨居兒童，沒想到記者非常感興趣，在經過幾個月與社工人員的篩選評估後，找到合適的個案才促成了這一次的報導。「當然個案情形太特別會被指認出來的不能使用，很多基本資料也要做修改以免被標籤。」陳雅惠說。

（二）互惠報導

對於民間社福機構、NGO 等公益團體來說，不像一般的企業體擁有很多資源，對於本身想宣傳的東西，可以藉由媒體購買、廣告等方式來曝光。所以當公益團體希望社會大眾去注意到某些議題的時候，它就必須藉由公關操作的方式來達成，即媒體操作，去設定一些議題、或者和媒體建立關係，然後轉化成報導，去吸引大眾的目光。此種報導的目的就是希望社會大眾可以去了解到這些需要幫助的孩子，去突顯一般人比較沒有注意到的社會現象。

這種與媒體合作報導的型態，陳雅惠表示須在與媒體有很深厚的任關係下才可能進行，雙方了解彼此的底限與需求，在個人資料保密或是案主保護的部分可以配合，才能有良好的合作。「這其實就是一種互惠關係。」陳雅惠說，機構需要媒體宣傳，媒體也希望可以從機構獲得更多值得報導的故事，因此彼此會互相重視，關係會持續下去。「他如果這一次跟你說要保密結果沒有保密，那可能之後再也沒有下一次了，所以這是一種關係的維持。」

陳雅惠表示，有時她也會主動幫媒體記者思考可以報導的題材，「就我們社工常講的同理心，就有時候你也要去同理他的一些專業上的要求這樣子。」但當然也不能放棄本身社工專業的堅持，因此找出彼此的共同目標就很重要，例如：讓這則新聞上報。「他上頭條，他也有頭版獎金啊！就是大家一起來合作一件事，那上頭版對我們來說，我們的議題受到關注，我們的孩子也可以受到幫忙，我們也覺得是一件好事啊！」。

三、最高指導原則：回歸社工倫理

陳雅惠表示，機構當然希望可以獲得多一點的媒體宣傳機會，但是基於社會工作專業的原則，和媒體接觸，最重要的其實還是「社工倫理」，必須保護案主

與兒童的利益，尤其現在媒體較喜歡個案故事的報導，「其實坦白說媒體那麼嗜血，如果一個血淋淋的案主要募款、他直接上電視去講話，那捐款就會湧入，可是這不是我們機構的立場，第一個當然就是要保護案主。」



第六節、改善媒體與社工關係的契機

一、媒體報導社會工作的重要性

社會工作者在面對媒體對機構個案的報導時，常因擔心案主隱私可能曝光或是受到二度傷害而對媒體報導較為排斥，然而媒體的報導在呈現社會現象，若能報導得宜，其實也是幫助大眾更了解社會工作，有其社會功能。

台大社工系教授王麗容指出，家庭暴力事件需要被報導的重要性有三點，包括改變一般人的刻板印象、提升民眾對家庭暴力的意識（awareness）、增加社區的參與，王麗容表示，其實一般民眾對於家庭暴力的知識非常匱乏，更多的報導可以增加民眾對此議題的了解並進一步地主動參與方案。在大眾不斷地參與活動、討論之下，社會氛圍（social climate）會不斷地被創造與改變，原本被認為是私領域的家庭暴力事件，在經過媒體公領域的正當化或議題的社會化，可以讓想尋求協助的人免除恐懼，家庭暴力事件的報導，其實有其很重要的社會教育與文化面的需求。

曾任家暴中心督導的吳小姐就表示，雖然一開始在媒體互動上有很多不愉快的經驗，但還是會嘗試著與媒體接觸、經營關係，她說，媒體也常會主動找她，希望可以獲得一些個案報導，「有時候沒什麼明顯的案件，他就會在 MSN 上敲我，或是打電話問我說最近有什麼案件可以報的啊。」為了保護個案不被指認出來，吳小姐會將不同的個案拼湊在一起，並除去一些明顯的個案特徵，避免被指認。提供個案的目的是希望能達到教育宣導的功能，畢竟經由大眾媒體的宣傳，效果會強大許多，「我們要做一級預防，媒體是最好的工具，他（媒體）如果願意做一些正面的報導或教化工作，比你整天做宣導效果好很多。」

曾任台北市社會局長秘書的張庭譽表示，其實兒保個案被報導也不完全是壞事，她指出，台北市社會局過去做了十年的家暴宣導，但沒有什麼人知道家庭暴力到底是什麼，但是在 2005 年的邱小妹事件發生之後，大家才開始注意到家庭暴力，認為是個重要的議題，需要被關注，她解釋，家暴通報案量的增加可能來自於民眾對於身邊的可能的家暴情形更加關注，更積極通報造成的「我覺得家暴通報案量的增加，不能說和這個事件沒有關係。」

根據內政部家庭暴力暨性侵害防治委會的統計，2004 年家庭暴力事件的通報數量只有 49472 件，2005 年之後，通報數量爆增至六千件以上，分別為 2005 年的 62310 件及 2006 年的 66635 件。雖然可能還有其他的原因造成通報數量的增加，不過曾報導過邱小妹事件的社會組記者劉先生表示，的確在邱小妹事件之後，只要和兒童權益有關的，包括醫療問題或家庭暴力相關的事件，都會被放大來檢視，「這絕對是好事！」他認真地表示。這樣的結果其實與國外的研究相符合，研究顯示媒體對兒童虐待相關議題有重大的影響性，例如報導可以促使大眾提高對暴力的敏銳度、喚醒大眾意識，甚至影響政策制定、也利用輿論要求有問題的機構受到檢驗。

已經有十年社團線經歷的記者鄭學庸就認為，家庭暴力事件絕對有被報導的重要性，然而這重要性並非在於事件內容聳動、擁有很高的收視率，而是在於社會大眾目前對於家庭暴力仍存有很大的迷思。他舉例表示，「有些人還不知道同居的男女朋友也適用於家庭暴力防治法！」除此之外，也有人不了解何為暴力，以為一定要打人才叫暴力。其實，包括言語的汙辱、精神上的虐待都叫暴力，。現在法令對家庭的定義已不同於傳統，而且未來會更寬廣，鄭學庸認為，這些都需要藉助媒體來做社會教育，「只要這些迷思還有存在的一天，這些事件就一定要被報導。」

二、隱私保護回歸法制管理

在案主隱私曝光的疑慮上，應是社會工作者在面對媒體時最擔心的問題，然而，在現有的法規上已有明確的規定與裁罰，在隱私部分的管制上就應回歸法治，台大社工系教授王麗容在指出社會工作者回應媒體的兩大重點即是，預防當事人傷害、回歸法治，她表示法制裡已有對倫理的要求與規定，社會工作者也可以此來要求媒體的行為。

在媒體相關主管機關的管制與裁罰上，目前台灣在平面媒體與電子媒體的管制上是分開的，宣傳品、出版品為直轄市及縣（市）政府，廣播電視、網際網路則為行政院新聞局，在國家傳播通訊委員會（NCC）成立後，新聞媒體的中央主管機關也從行政院新聞局改為 NCC。然而，對於如何審議與認定媒體的違規事件，台大新聞所教授助理洪貞玲表示，在審查的程序裡頭，應組成一個內容審查委員會，但因為媒體的管制較為複雜，其中牽涉是否會干涉新聞自由，最好的方法是在委員會的組成上應能納入各方不同的聲音，除了 NCC 內的委員與學者外，建議也能讓民間團體進入，「新聞內容到底是不是可以合乎現代社會一般可以接受的標準，這個東西當然是要由民間來界定。比如說，是否違反兒少法，那兒少的代表會是一個可能性，或者是一些媒體監督的團體、性別的團體，至少這個委員會可以讓一些民間團體進來，讓它內容的裁罰比較是為一個社會所能接受的結果。」

而在民國九十七年一月九日修改通過的國家通訊傳播委員會組織法中，已經規定委員會成員中必須由民間團體人員擔任，「第六條，本會委員於擔任職務前三年，須未曾出任政黨專任職務、參與公職人員選舉或未曾出任政府機關或公營事業之有給職務或顧問，亦須未曾出任由政府機關或公營事業所派任之有給職務或顧問。但依本法任命之委員，不在此限。」讓委員會的發聲能更符合民間

大眾的聲音。

三、積極互動與爭取權益

一般社會工作者對媒體的態度，總是較為被動，擔心個案報導造成隱私曝光，對於社會工作者這樣的感受，聯合報記者孫蓉華表示，是可以體會的，「因為就採訪過程中，社工員與媒體多半是對立的，例如發生性侵案、兒虐案，媒體要的是受害者的故事，而社工員要全力護衛個案的隱私，兩者的磨擦衝突在所難免。」孫蓉華認為，「如果在社工員訓練方面，能夠讓社工員了解無可避免地會遇到媒體，要知道如何處理、面對，或許可以降低不滿，另外，記者也需要體諒工作人員的立場。」然而，「只為收視率」也是社會工作者無法信任媒體的因素之一，造成這些印象的經驗可能來自於親身體驗，也可能是在看過或聽過類似的情形後而對媒體形成了負面的印象。對於社會工作者這樣的看法，電視新聞記者劉先生認為，「很正常！」，他指出，目前的確有部分媒體記者會為了收視率而做出聳動的報導。

對於這些媒體現象，洪貞玲指出，造成這些現象的原因並非來自於個人，而在於結構性的環境上，「這整個環境其實對記者傷害也很大，不是說記者總是問些很笨的問題或是很灑狗血，我覺得這不是個人的問題，而是當今天主管每天都跟你說你今天要跑這個（很狗血的）新聞，那個生存的處境會讓記者不得不去做這個事情，關鍵還是在媒體的主管跟老闆，那老闆其實都是看收視率嘛。」

面對惡性競爭的媒體環境，洪貞玲認為社會工作團體其實可以積極的為弱勢者爭取權利，以前述南港個案的錯誤報導為例，倘若在發生這樣的情形之後，社會工作或是相關的社工機構或團體能夠積極的出來，和當事人站在一起去向媒體要求更正，可以對媒體造成一些壓力，而有促成其改善的可能。劉先生也表示，

每次輿論對媒體的評論，或多或少都會造成影響，畢竟電視新聞是大眾媒體，它希望照顧到大部分人的需求，在一次一次的規定或是評論之下，會促成一些改變。

被動的態度無法造成關係的改善，社會工作者應能更積極地去教育媒體相關的社工概念、或是為弱勢的案主爭取權益。前台北市社會局長秘書張庭譽就表示，在處理媒體關係的過程中，她決不會放棄任何一個溝通的機會，「雖然一次、一次地發生事情，但要把握住每次溝通的機會，不斷讓記者去了解政府的社會政策、需求還有保護隱私等的重要與意義，不斷的讓媒體了解知道。」



表一：國內社會工作相關學系社會工作倫理課程統計

校系名稱	必修	選修	附註（課程名稱）
國立台灣大學社工作學系			弱勢族群議題與社工倫理
國立政治大學社會學系			
國立台北大學社會學系		√	社會工作倫理
東吳大學社會工作學系			
文化大學社會福利學系			社會工作倫理與哲學
輔仁大學社會工作學系			無
實踐大學社會工作學系	√		社會工作倫理
慈濟大學社會工作學系	√		社會工作倫理
亞洲大學社會工作系			無
東海大學社會公作學系		√	社會工作價值與倫理
國防大學政戰學院社會工作學系			無
玄奘大學社會福利學系			無
朝陽科技大學社會工作學系			社工作倫理
暨南國際大學社會政策與社會工作學系		√	社會工作哲學與倫理
靜宜大學青少年兒童福利學系			無
中山醫學大學醫學社會學暨社會工作學系		√	醫學倫理學（無社工相關倫理課程）
高雄醫學大學醫學社會學與社會工作學系		√	社會工作哲理(social work values and ethics)
中正大學社會福利學系			
長榮大學社會工作學系	√		社會工作哲學與倫理
嘉南藥理科技大學社會工作學系		√	社會工作價值與倫理
屏東科技大學社會工作系		√	社會工作倫理
台南神學院宗教社會工作學系	√		基督徒社會工作倫理。
台灣師範大學社會教育學系	√		社會教育專業倫理
南華大學應用社會學系			無
明新科技大學老人服務事業管理系			無

弘光科技大學老人服務事業管理系			無
大仁科技大學社會工作系			無
美和技術學院社會工作系		√	社會工作倫理
稻江科技暨管理學院老人福祉學系		√	社會工作倫理
台灣神學院教會與社會系			無
玉山神學院教會社會工作系		√	社工倫理
<p>註一：以大學部課程規劃為主。</p> <p>註二：參考各校系課程規劃網頁。</p>			



第五章、結論、建議與研究限制

第一節、結論

社會工作對於案主隱私保護相當重視，而新聞媒體則著眼於事實的報導，本文希望了解，社會工作與媒體互動時的情形為何？關係又呈現什麼樣貌？大致上可以分為兩類關係，一為社會工作機構因個案曝光報導，被動地接受媒體的採訪、回應媒體問題；另一類則為社會工作機構未了理念、形象宣導又或是為募集款項而主動接觸媒體，希望獲得媒體能見度。大體而言，前者的情形較多發生於公部門，而後者的主動近用媒體情形又以民間機構較為積極且成果較豐富。

首先，觀察個案曝光案例的情形中發現，社會工作者在面對媒體時，常因擔心個案隱私曝光、不熟悉媒體、彼此工作步調的差異、部分媒體的聳動報導方式，而產生極大的緊張與壓力，除此之外，個案在媒體曝光後可能造成的影響也是社會工作者害怕接觸媒體的原因之一，這些影響包括：對案主造成二度傷害、間接曝光的可能性、社工與案主關係的破壞。而在媒體報導個案的限制上，目前已見於部分法律條文，包括〈兒童及少年福利法〉中對兒童隱私權的保護、〈性侵害犯罪防治法〉、〈性騷擾防治法〉對受害人的保護。然而在執法上，卻非所有的媒體主管機關皆引用以上法條來裁處，在平面媒體上，目前只有台北市的媒體違規案件審議委員會援引上述法條做裁量；在廣播電視上，主管機關 NCC 目前尚未以兒少法才訂新聞媒體的違規。

其中，在面對媒體曝光個案時，隱私界線如何拿捏是社會工作最重要的課題，一般在組織較為完善的機構中，直接服務案主的實務社工並不會直接面對媒體或回應媒體的採訪，而是透過機構內的主管或是發言人來對外發布訊息，回應媒體的訊息內容，社會工作者則會參與討論，掌控訊息透露的界線。然而在本文

討論的個案中也發現社會工作者過度保護隱私而造成傷害的情形，包括：為避免隱私曝光而傷害了案主的名譽、過度堅持隱私保密而造成與媒體嚴重的對立，其實在社會工作倫理當中所揭示的價值除了保密之外，還有許多重要的部份，案主的價值與尊嚴也是其中之一，應予以重視。另外，保密的概念並非單一的守密，相對的保密（relative confidentiality）概念即指出，在某些必要的條件下，如可能造成他人的傷害時，社會工作者可以適度地提供主的資訊。社會工作者的倫理價值觀念很重要的一個源頭可能來自於學校教育，本文調查了全台共 31 個社會工作相關科系的課程卻發現，將社會工作倫理課程設為必修科目的校系只有 4 個，不到總數的八分之一，學校教育時應加強對此部分的重視。

本文第三部份主要探討的是新聞媒體運作的情形，發現媒體記者如何取舍新聞價值的因素除了本身的新聞倫理之外，主管的要求與收視率的考量也是很重要的一部份。而其中電視台因為人力考量，新聞路線的分配中並沒有社福一項，因此大部份社福機構的個案新聞都是歸在社會組之下，因而報導方式也呈現社會事件的報導風格。但目前媒體也出現了自律的組織，如中華民國衛星廣播電視事業商業同業公會就設有新聞自律委員會與新聞諮詢委員會。

然而，探究個案曝光報導最初的源頭在於，個案消息是如何洩露出去的，本文發現，記者會監聽警用無線電，再根據本身的經驗來判斷具價值的新聞個案，除此之外也會利用本身的人脈：如熟識地方的資深記者、警察人員。其中，部分記者與社工指出，警察人員較不熟悉隱私保密的概念，又與記者互動頻繁，很有可能是記者獲取消息的來源。

相對於社會工作者，新聞媒體所擁有的力量是較大的，因為媒體本身掌有向大眾報導訊息的權力，當訊息媒體報導之後，其所造成的影響是很立即且明顯的。而媒體對個案曝光的報導，不只可能對案主造成影響，對於社會工作者本

身來說，也是極大的壓力。對於社會工作者來說，面對媒體報導的緊張，不只在於擔心報導對個案的影響，也來自於媒體對於本身工作的檢視，而這一部分的壓力又主要出現在公部門的社工身上。對於公部門社工來說，媒體對其工作的報導，其實是一種對政府的檢視與監督，而政府也有責任向人民交代其政策與工作成果。不過環顧國內報導內容發現，媒體常將社會工作者形容為「無法解決問題的人」或是「專業傲慢者」，原因在於社會工作本身在提供服務上，就是一項較曖昧（ambiguous）的專業，無法以劃一的價值與標準去了解或衡量，在大眾媒體的呈現上，對於這點也較為缺乏。然而媒體本身在報導上的短線操作與判斷，可能也是造成此類報導的因素之一。

雖然在個案曝光方面，社工與媒體關係常緊張緊繃，然而在民間機構中，許多機構都發展出媒體的應對之道，運用行銷策略替自己本身的理念發聲或是籌募款項，平時也積極的經營媒體關係。其實，媒體具有傳達訊息與社會教育的重要功能，本文發現，媒體對家暴事件的報導即是一項很重要的社會宣導，促使人們對此議題的重視，讓家暴議題公共化，受害者也能勇於尋求協助。

第二節、研究建議

一、個案曝光時成立危機處理小組

回應媒體的發言人非常重要，不只是需要瞭解媒體運作，最好為受過媒體訓練者，了解以什麼樣的方式與措辭來回答可以釐清事實、避免會，除此之外，會直接接觸案主的社會工作者不適合在媒體前回應問題，以防破壞案主關係。然而，回應媒體的內容最好能有一個小組來討論，吳宜蓁（2000）在研究腸病毒擴散期間，政府單位的媒體溝通策略及作法時，發現應成立危機處理小組，這也可做為社會工作機構在回應個案曝光時的借鏡，不管機構是否設有特定的公關組

別，在個案曝光時應成立一個討論小組，其中包括了解媒體的發言人、了解案情的主責社會工作者與機構主管等，可就彼此的專業做討論，再由發言人統一對外發言，如此一來，可以確保機構的媒體回應都容納了各方的考量。

二、給予社會工作者媒體訓練

在本文的個案中發現，社會工作者可能在提供處遇的過程中意外的接觸到媒體的訪問，此部分較難事先預知或控制，這時可能倚靠的就是社會工作者本身的經驗與危機處理能力。建議機構應在平時就提供社會工作者相關的媒體訓練與研習，讓社會工作者對媒體有基本的認識與了解。

三、機構應在平時就建立起媒體回應的共識

除了讓社工員有基本的媒體知識，機構在平時就應建立起對媒體回應的共識，如：“在意外情況下遇上媒體時，是否要回應？”或是“要回應媒體時的基本步驟為何？”，若能有明確的規範，可以免除社會工作者在面對媒體時的緊張，也使其有規範可循。

四、堅守專業但積極面對

過度保密造成媒體對立或是鸵鳥心態地迴避媒體皆非良好的媒體回應方式，其實在危機溝通的步驟中，“儘快公佈真相”是防止危機再擴散與謠言滋生的最好法則，這建議同於文中孫蓉華所提出的建議，「在秉持專業的前提下，誠實以對」，因此，建議在遇上個案曝光情形時，在不違反社工專業的情形下，應“積極”回應媒體。

五、落實社工倫理教育於實務

除了應加強學校對社工倫理課程的重視外，應能積極的結合實務的探討，例如實習時中團督的討論，讓學生在不斷地在意見的探討與交流中，更深刻的內化倫理概念。然而倫理的內化與學習是不應間斷的，機構中也應能定期地做社工倫理的討論或是新觀念的學習，也能讓機構同仁了解彼此的想法與界限。

六、積極建立社福相關體系人員（警政、醫療等）的隱私觀念

其實當一個個案進入社福體系，相關處理合作的專業非常廣泛，若在工作上會碰觸到隱私內容，與其以法律禁止處罰，就其根本，最重要的仍是應對相關人員建立起正確的隱私觀念，尤其是家暴個案，在其處理的流程上已經有完整的相關法規，包括警政、醫療、司法等在處理流程中有所接觸的人員，都應先訓練建立起正確的隱私觀念。在各地的分局中都設有家暴防治官，受過相關家暴防治的訓練，建議平時就能以期為源頭，定期的提供局內警員相關正確觀念與訓練。除此之外，在警察大學的科系中，犯罪防治學系的課程包含了輔導、心理、矯治等領域，在三下的課程中也有必修的社會工作課程，可以在學校養成的教育當中即推廣鼓勵學生修習相關課程，以期能更具備尊重個人隱私的觀念。

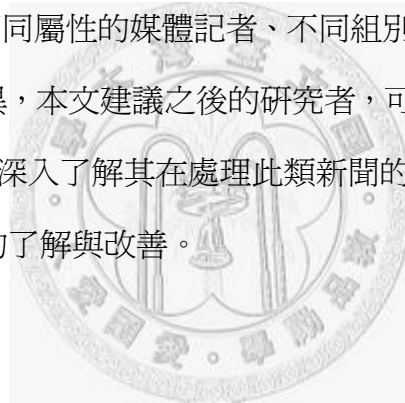
七、落實他律力量、鼓勵媒體自律

雖然目前已有法律明確規範隱私曝光的限制，然而在審核違規與裁處上，相關單位應能更加積極，例如：管理廣電媒體的國家通訊傳播委員會應能成立內容審核委員會，以符合社會所能接受之範圍，而文中所提 coregulation 的概念實為可行之道。

第三節、研究限制

在研究限制上，由於個案的尋找上較為困難，因此未能專注在某一領域個案或類型上做深入的探討，而是觀察整理各種不同的個案，企圖了解社會工作與媒體關係之面貌與困境。且在部分個案上，未能對當事人（社會工作者）做訪談，了解影響其處理媒體關係之因素，在其他個案上，此部分的深入探討也稍嫌不足。而在個案處理的其他相關專業中，若能對各個不同領域的專業做訪談，應能發現更多有意了解媒體與社工關係的訊息。

除此之外，本文較著重在社會工作者處理媒體關係的部份，對於媒體記者的部分著墨較少，其實，不同屬性的媒體記者、不同組別或是年資的記者，對於社會工作內容的了解有差異，本文建議之後的研究者，可針對媒體記者為對象，劃分不同屬性媒體與組別，深入了解其在處理此類新聞的作法上的不同與其背後因素，也有助於彼此關係的了解與改善。



附錄一：相關法條

法規名稱	內容
兒童及少年福利法	<p>第十七條</p> <p>中央主管機關應自行或委託兒童及少年福利機構設立收養資訊中心，保存出養人、收養人及被收養兒童及少年之身分、健康等相關資訊之檔案。收養資訊中心、所屬人員或其他辦理收出養業務之人員，對前項資訊，應妥善維護當事人之隱私並負專業上保密之責，未經當事人同意或依法律規定者，不得對外提供。第一項資訊之範圍、來源、管理及使用辦法，由中央主管機關定之。</p>
	<p>第三十四條</p> <p>醫事人員、社會工作人員、教育人員、保育人員、警察、司法人員及其他執行兒童及少年福利業務人員，知悉兒童及少年有下列情形之一者，應立即向直轄市、縣（市）主管機關通報，至遲不得超過二十四小時：</p> <ul style="list-style-type: none"> 一、施用毒品、非法施用管制藥品或其他有害身心健康之物質。 二、充當第二十八條第一項場所之侍應。 三、遭受第三十條各款之行爲。 四、有第三十六條第一項各款之情形。 五、遭受其他傷害之情形。 <p>其他任何人知悉兒童及少年有前項各款之情形者，得通報直轄市、縣（市）主管機關。直轄市、縣（市）主管機關於知悉或接獲通報前二項案件時，應立即處理，至遲不得超過二十四小時，其承辦人員並應於受理案件後四日內提出調查報告。第一項及第二項通報及處理辦法，由中央主管機關定之。第一項及第二項通報人之身分資料，應予保密。</p>
	<p>第四十條</p> <p>安置期間，非爲貫徹保護兒童及少年之目的，不得使其接受訪談、偵訊、訊問或身體檢查。兒童及少年接受訪談、偵訊、訊問或身體檢查，應由社會工作人員陪同，並保護其隱私。</p>
	<p>第四十四條</p> <p>依本法保護、安置、訪視、調查、評估、輔導、處遇兒童及少年或其家庭，應建立個案資料，並定期追蹤評估。因職務上所知悉之秘密或隱私及所製作或持有之文書，應予保密，非有正當理由，不得洩漏或公開。</p>
	<p>第四十六條</p> <p>宣傳品、出版品、廣播電視、電腦網路或其他媒體不得報導或記載遭受第三十條或第三十六條第一項各款行爲兒童及少年之</p>

	<p>姓名或其他足以識別身分之資訊。兒童及少年有施用毒品、非法施用管制藥品或其他有害身心健康之物質之情事者，亦同。行政機關及司法機關所製作必須公開之文書，不得揭露足以識別前項兒童及少年身分之資訊。除前二項以外之任何人亦不得於媒體、資訊或以其他公示方式揭示有關第一項兒童及少年之姓名及其他足以識別身分之資訊。</p>
少年事件處理法	<p>第二十三之一條 少年行蹤不明者，少年法院得通知各地區少年法院、檢察官、司法警察機關協尋之。但不得公告或登載報紙或以其他方法公開之。協尋少年，應用協尋書，記載左列事項，由法官簽名： 一、少年之姓名、性別、年齡、出生地、國民身分證字號、住居所及其他足資辨別之特徵。但年齡、出生地、國民身分證字號或住居所不明者，得免記載。 二、事件之內容。 三、協尋之理由。 四、應護送之處所。 少年經尋獲後，少年調查官、檢察官、司法警察官或司法警察，得逕行護送少年至應到之處所。協尋於其原因消滅或顯無必要時，應即撤銷。撤銷協尋之通知，準用第一項之規定。</p> <p>第八十三條 任何人不得於媒體、資訊或以其他公示方式揭示有關少年保護事件或少年刑事案件之記事或照片，使閱者由該項資料足以知悉其人為該保護事件受調查、審理之少年或該刑事案件之被告。違反前項規定者，由主管機關依法予以處分。</p> <p>第八十三之一條 少年受第二十九條第一項之轉介處分執行完畢二年後，或受保護處分或刑之執行完畢或赦免三年後，或受不付審理或不付保護處分之裁定確定後，視為未曾受各該宣告。少年法院於前項情形應通知保存少年前科紀錄及有關資料之機關，將少年之前科紀錄及有關資料予以塗銷。前項紀錄及資料非為少年本人之利益或經少年本人同意，少年法院及其他任何機關不得提供。</p>
家庭暴力防治法	<p>第五條 中央主管機關應辦理下列事項： 一、研擬家庭暴力防治法規及政策。 二、協調、督導有關機關家庭暴力防治事項之執行。 三、提高家庭暴力防治有關機構之服務效能。 四、督導及推展家庭暴力防治教育。</p>

	<p>五、協調被害人保護計畫及加害人處遇計畫。</p> <p>六、協助公立、私立機構建立家庭暴力處理程序。</p> <p>七、統籌建立、管理家庭暴力電子資料庫，供法官、檢察官、警察、醫師、護理人員、心理師、社會工作人員及其他政府機關使用，並對被害人之身分予以保密。</p> <p>八、協助地方政府推動家庭暴力防治業務，並提供輔導及補助。</p> <p>九、其他家庭暴力防治有關事項。</p> <p>中央主管機關辦理前項事項，應遴聘（派）學者專家、民間團體及相關機關代表提供諮詢，其中學者專家、民間團體代表之人數，不得少於總數二分之一；且其女性代表人數不得少於總數二分之一。第一項第七款規定電子資料庫之建立、管理及使用辦法，由中央主管機關定之。</p>
	<p>第十二條 保護令之聲請，應以書面為之。但被害人有受家庭暴力之急迫危險者，檢察官、警察機關或直轄市、縣（市）主管機關，得以言詞、電信傳真或其他科技設備傳送之方式聲請緊急保護令，並得於夜間或休息日為之。前項聲請得不記載聲請人或被害人之住居所，僅記載其送達處所。法院為定管轄權，得調查被害人之住居所。經聲請人或被害人要求保密被害人之住居所，法院應以秘密方式訊問，將該筆錄及相關資料密封，並禁止閱覽。</p> <p>第五十條 醫事人員、社會工作人員、臨床心理人員、教育人員、保育人員、警察人員及其他執行家庭暴力防治人員，在執行職務時知有疑似家庭暴力情事者，應立即通報當地主管機關，至遲不得逾二十四小時。前項通報之方式及內容，由中央主管機關定之；通報人之身分資料，應予保密。主管機關接獲通報後，應即行處理；必要時得自行或委請其他機關（構）、團體進行訪視、調查。主管機關或受其委請之機關（構）或團體進行訪視、調查時，得請求警察機關、醫療（事）機構、學校或其他相關機關（構）協助，被請求者應予配合。</p>
<p>性侵害犯罪 防治法</p>	<p>第十三條 廣告物、出版品、廣播、電視、電子訊號、電腦網路或其他媒體，不得報導或記載被害人之姓名或其他足資識別被害人身分之資訊。但經有行為能力之被害人同意或犯罪偵查機關依法認為有必要者，不在此限。違反前項規定者，由各該目的事業主管機關處新臺幣六萬元以上六十萬元以下罰鍰，並得沒入前項</p>

	物品或採行其他必要之處置；其經通知限期改正，屆期不改正者，得按次連續處罰。但被害人死亡，經目的事業主管機關權衡社會公益，認有報導必要者，不罰。
	第十八條 性侵害犯罪之案件，審判不得公開。但有下列情形之一，經法官或軍事審判官認有必要者，不在此限： 一、被害人同意。 二、被害人為無行為能力或限制行為能力者，經本人及其法定代理人同意。
性侵害犯罪防治法施行細則	第六條 本法第十二條及第十三條第一項所定其他足資識別被害人身分之資訊，包括被害人照片或影像、聲音、住址、親屬姓名或其關係、就讀學校與班級或工作場所等個人基本資料。
參考自：江季璇（2002）。〈社會工作倫理的基本議題〉，《社會工作倫理》，頁 90-91。台北：五南圖書出版有限公司。 全國法規資料庫網站。	



《參考書目》

一、中文部份

- 王明鳳(2006)。〈行銷在非營利組織的運用之探討〉，《社區發展季刊》，115。
- 王美霞(1989)。〈醫務社會工作的傳播經驗〉，《運用傳播媒體推展社會福利》，頁 90-91。台北：中華民國社區發展研究訓練中心。
- 王綉蘭(1989)。〈主動出擊推銷服務〉，《運用傳播媒體推展社會福利》，頁 64-65。台北：中華民國社區發展研究訓練中心。
- 包承恩、王永慈譯(2000)。《社會工作價值與倫理》。台北：洪葉文化。(原書 Reamer, F. G.. Social work values and ethics.)
- 李茂政(1987)。《當代新聞學》。台北：正中。
- 李增祿(1986)。《社會工作概論》。台北：巨流。
- 江季璇(2002)。〈社會工作倫理的基本議題〉，《社會工作倫理》，頁 90-91。台北：五南圖書出版有限公司。
- 吳翠華(1989)。〈溫馨報導 熱情迴響〉，《運用傳播媒體推展社會福利》，頁 102-105。台北：中華民國社區發展研究訓練中心。
- 何善溪(1999)。〈如何採訪災難受創者及其家屬〉，《目擊者》，14。取自 <http://atj.yam.org.tw/mw1453.htm>
- 吳宜蓁(2000)。〈危機溝通策略與媒體效能之模式建構--關於腸病毒風暴的個案研究〉，《新聞學研究》，62。取自 <http://www.jour.nccu.edu.tw/mcr/>
- 林欣儀(2007年1月15日)。〈查訪敷衍了事，社工成幫兇〉，《中國時報》，A9版。
- 林萬億(2002)。《當代社會工作-理論與方法》。台北：五南。
- 林萬億、徐震(1982)。《當代社會工作》。台北：五南。
- 孫秀蕙(1997)。《公共關係：理論、策略與研究實例》。台北：正中書局。

- 徐光亮（1989）。〈與記者建立良好關係的途徑〉，《運用傳播媒體推展社會福利》，頁 71。台北：中華民國社區發展研究訓練中心。
- 胡幼偉譯（1995）。《良心危機-新聞倫理學的多元觀點》。台北：五南圖書。
（原書 Hausman, C. Crisis of conscience – Perspectives on journalism ethics.）
- 馬驥伸（1997）。《新聞倫理》。台北：三民書局。
- 梁玉芳（2007 年 1 月 16 日）。〈1 萬人僅 1 名社工，這工作太沉重，兒盟成立防止兒童受虐監督聯盟〉，《聯合報》，A12 版。
- 陳一香（1998）。《電視爭議性新聞之消息來源特性及其處理方式與訊息導向之分析》。政治大學新聞研究所碩士論文。
- 陳杏韻（2000）。《民間社會福利團體與媒體互動關係之研究》。臺灣大學社會研究所碩士論文。
- 陳媽如（1992）。《從企業公益贊助探討社會福利機構可行的勸募策略》。東吳大學社會工作研究所碩士論文。
- 張文強（1997）。〈新聞專業與商業邏輯的矛盾-企管與新聞訓練對報業經營認知的影響〉，《民意研究季刊》，202。
- 張在山譯（1992）。《行銷管理學-分析，計畫，執行，與控制》。台北：東華書局。（原書 Philip, K.. Marketing management.）
- 張在山譯（1991）。《非營利事業的策略性行銷》。台北：授學出版社。（原書 Pilip, K.. Strategic marketing for nonprofit organizations.）
- 張英陣、彭淑華、鄭麗珍譯（1998）。《社會福利與社會工作》。台北：洪葉文化。（原書 Zastrow, C.. Introduction to social work and social welfare.）
- 游竹君（2006）。《嚴姓女童案的媒體再現分析》。東吳大學社會工作研究所碩士論文。
- 郭俊良（1981）。《守門人研究-從組織觀點的個案研究》。政治大學新聞研究所碩士論文。

- 陶蕃瀛譯（1996）。《組織結社：基層組織領導者手冊》。台北：心理出版社。
（原書 Kahn, S. Organizing-A guide for grassroots leaders.）
- 黃榮村（1999）。〈如何採訪災難受創者及其家屬〉，《目擊者》，14。取自
<http://atj.yam.org.tw/mw1453.htm>
- 黃柏桑（2002）。《警察人員核心工作能力之研究：以刑事警察局為個案分析》。
國立台北大學公行研究所碩士論文。
- 喻靖媛（1994）。《記者與消息來源互動關係與新聞處理方式關聯性研究》。政
治大學新聞研究所碩士論文。
- 新聞評議會（1994）。《兒童與媒體-媒體如何採訪報導兒童相關新聞研究報告》。
台北：作者。
- 新聞鏡雜誌社編輯部（1993）。《新聞道德的理論與實用》。台北：作者。
- 楊汝椿（1996）。〈另類記者的媒體改造經驗：兼論內部新聞自由和新聞倫理的重
重建〉，《新聞學研究》，52。取自 <http://www.jour.nccu.edu.tw/mcr/0052/08.html>
- 潘兆禎（1989）。〈引導與溝通〉，《運用傳播媒體推展社會福利》，頁 62-63。
台北：中華民國社區發展研究訓練中心。
- 鄭怡世（1999）。《台灣非營利組織與企業組織合作募款模式之探討-以民間福
利服務輸送型機構為例》。東吳大學社會工作研究所碩士論文。
- 鄭基慧（1989）。〈社福機構宣導的原則〉，《運用傳播媒體推展社會
福利》，頁 96-97。台北：中華民國社區發展研究訓練中心。
- 劉駿州（1995）。〈公關人員如何選擇記者—政府公關新聞管理策略之研究〉，
《新聞學與術的對話Ⅲ新聞工作者與消息來源》，頁 157-169。台北：國
立政治大學新聞研究所。
- 羅文輝譯（1992）。《信差的動機-新聞媒介的倫理問題》。台北：遠流。
（原書 Hulteng, J. L. The messenger's motives- Ethical problems of the
media.）
- 羅玉潔（2004）。《人脈與新聞：一個社會資本觀點的研究，以傑出財經記者與

消息來源之關係為例》。國立台灣大學新聞研究所碩士論文。

戴華山（1988）。《社會責任與新聞自律》。台北：黎明文化。

聶國維（2001）。《災難新聞報導中政府危機溝通策略呈現之研究-以台北市政府處理納莉颱風為例》。世新大學傳播研究所碩士論文。

二、英文部分

Franklin B.& Parton N. (1991). Media reporting of social work: A framework for analysis, *Social work- The media and public relations*, (pp.7-62). NY: Routledge.

Gandy, O. H. (1982). *Beyond agenda setting: Information subsidies and public policy*. New Jersey: Ablex Publishing Company.

Gans, H. J. (1979). *Deciding what's news: A study of CBS Evening News, NBC Nightly News, Newsweek and Time*. NY: Random House.

Gieber, W., & Johnson, W.(1961).The city hall beat: a study of reporter and source role. *Journalism Quarterly*, 38(2), 289-355.

Grossman, M. B., & Rourke, F. E. (1976).The media and the presidency: An exchange analysis. [Electronic version]. *Political Science Quarterly*, 91(3), 455-470.

Huston, R. L. & Bulgess, T. L. (1979). Social exchange in developing relationships: An overview, *Social exchange in developing relationships*, (pp.3-25). NY: Academic Press.

Salzman, J. (1998). *Making the news*. Colorado:Westview.

Tuchman, G. (1978). *Making news: A study in the construction of reality*. NY: Macmillian.

Walder, L. (1991). Public relations and social service: a view from the statutory sector,

Social work- The media and public relations, (pp.208-217). NY: Routledge.

Wolfsfeld, G. (1984).Symbiosis of press and protest: an exchange analysis.

Journalism Quarterly, 61(3), 550-555.

Wolfsfeld, G. (1991). Media, protest, and political violence. *Journalism*

Monographs, 127, 1-58.

