

新聞記者如何問問題？ 如何問好問題？如何問對問題？

壹

對大部分新聞工作人員來說，「問問題」（questioning，或稱「提問」）當屬每日例行工作，而外勤記者幾乎更是無日不問問題，無論是訪問固定對象、特定對象、事件當事人、政府首長、被害人，事事都需提出問題相詢。新聞工作人員因而可說是在「由問題找答案再由答案中找新問題」的過程中成長，逐步成為專家型的資深實務工作者。

儘管如此，「問問題」的重要性卻鮮少受到新聞工作人員重視，很少有記者認為提問是件值得學習的課題；即連新聞教育者也都不常在課堂教授「問問題」的理念與技巧。影響所及，傳統新聞採訪與寫作書籍多半「重寫不重採」、「重採不重問」，忽略了「問問題」對新聞報導的重要性。

然而，「問問題」真的不需任何知識與訓練嗎？請先看下例。

民國81年8月，中華民國棒球隊在奧運大出風頭，獲得銀牌大獎後載譽回國。三家電視臺（臺視、中視、華視）均出動了大批文字與攝影記者前往桃園中正機場搶做獨家專訪。以下是《新新聞》雜誌對當時景況的描述：

三臺都打出人海戰術，從空橋一直到入境大廳的各處通道，三步一記者，五步一攝影機……。

但發生在中正機場內更為「恐怖」的是電視記者麥克風裡傳出來的這些聲音：

問郭李建夫的未婚妻：「聽說你未婚夫最近的身材變了，變得比以前要胖很多，你有什麼看法？」

問吳思賢未滿週歲還不會說話的兒子：「小弟弟你叫什麼名字？今年幾歲？」……

問一位站在人群中的老先生：「請問你是誰的父親？」老先生答說：「我誰的父親也不是！」

問另一位看起來老實憨厚的老先生：「請問您是誰的家屬？」老先生說：「我是某某某的父親」。這位記者如獲至寶地說：「各位觀眾，這是某某某的父親，請問某伯伯，你兒子回來，你是不是覺得很高興？」¹

《新新聞》這篇報導的作者紀延陵說，這種「你是不是覺得很高興」、「你有什麼感覺」類的問話充分暴露出電視記者水平的低落，「是臺灣電視觀眾揮之不去的噩夢」。紀延陵說：「【記者】問到了就好，至於問什麼，那不重要；沒話講，隨便找話亂講，你最想吃什麼，最想做什麼，最想念哪一位家人……，話題俯拾皆是」。²

記者隨意亂問問題其實早已看在許多觀眾（或讀者）眼中而難以忍受。專欄作家聞見思在民國71年的一篇《中央日報》副刊（時稱「中副」）方塊批評說，國內記者每當訪問來臺外賓時最喜問對方：「您對臺灣印象如何？」，而最糟的情形則是外賓剛到就問他：「對臺灣有什麼感想？」。聞見思稱此為記者最無意義的「客

¹ 《新新聞周刊》，1992年8月16日-8月22日，頁68-69。

² 同註二，頁69。

套的廢話」(polite nonsense)，令人有「如此訪問，不如無有」之感。³

聞見思並舉一例，摘錄如下：

搶劫土地銀行古亭分行的嫌犯李師科被補，電視播出「起解」鏡頭，有一記者搶去車門去問他：「你為什麼搶銀行？」李嫌答：「要錢」。記者問：「你槍這許多錢做什麼用？」李嫌答：「養老」。記者再問：「現在被補，你有什麼感想？」李嫌報以白眼，汽車也就立即開走。

本章將以如何問問題為旨分從案例及理論著手，討論新聞工作人員在擬定問題時應注意之處，並強調「問問題」固是新聞工作人員專業素養的重要表現，然而問題的好壞不僅在於問題所擬優劣，更在於問話者是否事先妥善準備。另外，「問問題」的高明與否也與記者的認知基模有關，專家型記者之問題可能較為複雜並得以反映其知識深度，因而較為受訪者樂於接受而回答。

貳

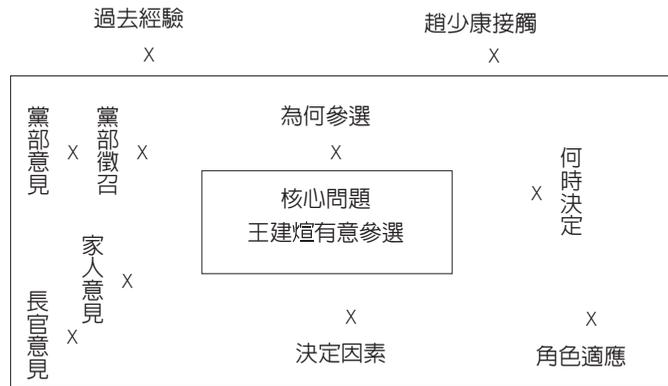
民國81年10月初，財政部長王建煊（以下簡稱「王」）因土地增值稅政策受到外界質疑憤而辭去部長一職，並向外界表示有意參加臺北市第二屆立法委員選舉。11月3日，《中國時報》第三版刊出訪問「王」的新聞，談及其不接受執政黨（時為中國國民黨）徵召為「不分區立委候選人」。這則新聞也刊出了訪問紀錄摘要，列舉記者訪問「王」的九個問題如下：

- 一、不久前，您才表示不會參選，為什麼又有意參選？
- 二、您目前對於是否參選，是在評估哪些因素？

³ 《中央日報》，1982年5月15日，副刊。

- 三、您所謂的黨部整體情形，是指什麼？如果黨部強烈反對，您會出來嗎？
- 四、您目前是否已與黨部或上層長官溝通過意見？和趙少康（前「新國民黨連線」支持之臺北市長候選人）接觸過？
- 五、是否會接受黨部徵召出任不分區立委？
- 六、從行政官員轉換為立法委員，在角色上您是否能適應？
- 七、據說，在前面所謂主流與非主流政爭最激烈時，當時的經濟部長陳履安曾邀您聯袂出馬競選立委，但您未接受？
- 八、您有意參選，家人支持嗎？
- 九、何時會作成是否參選的決定？

以上所列九個問題大致已將當時民眾最關心的幾件事情提出，如「王」為何參選、考慮因素為何、長官是否應允、黨部意見、家人意見、最後決定時間等，可謂是一中規中矩的訪問（參見【圖一A】）。



圖一A：有實務經驗之記者訪問王建煊所提問題與核心議題之關係*

(*「X」表示記者提出之各問題與核心議題之大略相關位置)

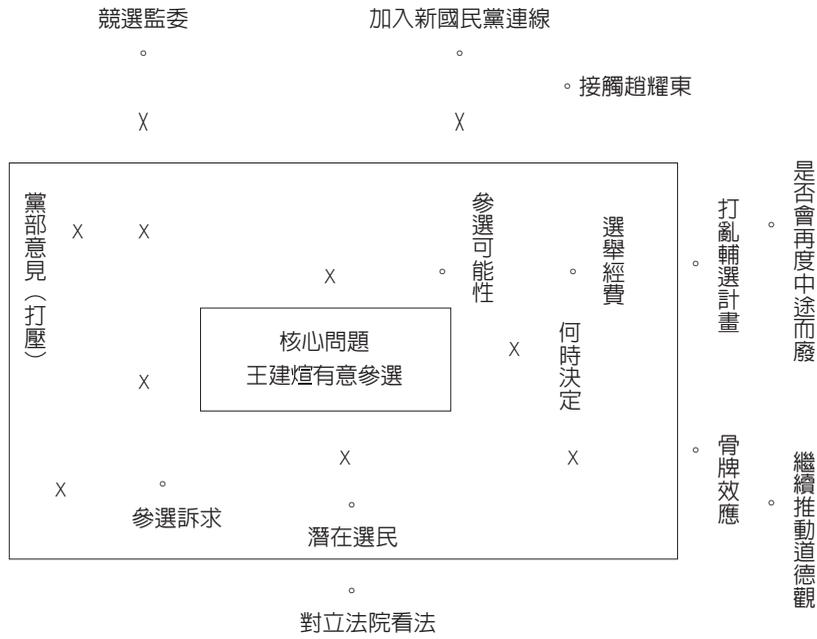
同一天，我們在學校舉行了模擬記者會，由一位研究生扮演「假王建煊」回答質詢問題，其他同班同學則就同一題目訪問「假

王建煊」。以下就是學生們提出的十八個問題（括號內之數字代表前述《中國時報》記者所提類似問題的題號，【】記號內文字為本文作者新加）：

- 一、您有意參選，黨部是否會打壓？（3）
- 二、【前經濟部長】趙耀東先生對您的參選是否支持？
- 三、您當選後是否會加入「新國民黨連線」？趙少康對您參選的看法如何？
- 四、您參選的可能性有多大？（2）
- 五、您參選的訴求是什麼？
- 六、從部長到立委，您在角色扮演上準備如何轉換？（6）
- 七、您是否考慮過競選監察委員？
- 八、您認為支持您的選民在哪裡？
- 九、您是否考慮過爭取「不分區立委」？（5）
- 十、您這麼遲才決定參選，是否會將黨中央整體輔選計畫打亂？
- 十一、您決定參選，是否獲得上層支持，如郝【柏村行政】院長？
（4）
- 十二、您參選的經費來自何處？
- 十三、請問您對目前立法院的看法如何？
- 十四、您前一段時間曾先辭去政務次長職務，說是壯志難伸。可是等【郝】院長找您擔任部長，您又回來高高興興的做財政部長。現在部長才又做了一會兒，又要去選民意代表。是否將來選成，又會善變而中途而廢？
- 十五、您臨時參選，是否會引起骨牌效應，使其他人跟進？
- 十六、您的參選，是否受到擁郝人士的支持？
- 十七、您夫人對您參選的態度如何？（7）
- 十八、您當選後，是否會繼續推動您的道德價值觀？

對照前頁《中國時報》記者提出的問題，我們可以發現以下幾

件有趣事情（參見【圖一B】）：



圖一B：無實務經驗之學生訪問「假王建煊」所提問題與核心議題之關係

（「x」記號為與記者問題類似者，「o」則為學生特有之問題）

（註：學生問題為多人提出，故彼此關聯性有限）

第一，學生所提問題雖與《中國時報》記者之問題部分重疊，但卻將王「為何」與「何時」要參選這兩個重要問題遺漏了；

第二，由於受到當時社會議題的影響，學生所提問題之內容多屬臆測性之「假設性問題」，如第一題（黨部是否打壓）、第三題（是否加入新國民黨連線）、第十題（是否會打亂黨中央整體計畫）、第十四題（是否會引起骨牌效應）。簡單來說，第一事件尚未發生（「王」僅表示正審慎評估參選可行性而猶未宣布參選），發問學生已將有關決定參選的問題提出，易讓回答者無從答起。

第三，學生問題的組織性不強，幾無連貫性可言，此點可能係因採模擬記者會之故，眾多發問者彼此之問題並無相關。換句話

說，從學生們提出的問題中無法看出具體提問策略。與《中國時報》記者所提問題相較，學生問題缺乏邏輯次序，似難擊中議題核心。

第四，學生問題中的前三題（是否打壓、趙耀東是否支持、是否加入新國民黨連線）均屬「尖銳性問題」，過早提出易造成受訪者不適，使其對隨後問題採閃躲與迴避態度與策略。

第五，學生問題措詞如「打壓」、「打亂」、「善變」、「擁郝人士」、「骨牌效應」則屬「情緒性字眼」，易造成受訪者不悅而產生防衛心理。

從以上簡單分析來看，有經驗的新聞工作人員（或可暫稱為「專家」）與無經驗的學生（或稱「生手」）間確實存有提問技巧差異。至於為何有這些不同以及理論上如何解釋這些不同，我們將在下節介紹，並也將提出一些其他說法藉以闡明發問者與回答者間的角色關係。

參

一、專家與生手理論

上節曾經指出，有實務經驗的記者與生手型的學生之問題深度與廣度似都不同。事實上，相關研究已證實專家與生手在知識累積上確有差異。認知學者認為，一般人處理資訊的能力有許多差異，原因之一就在於每個人對議題的知識背景不同：某些人對某些議題的「涉入感」較高或對該議題較為「熟悉」，處理資訊的方式較為周全，回憶這些議題的細節數量與性質的表現均較一般低涉入感者來的「好」。

換句話說，經常接觸某些議題的人（如記者）不但較常人更會組織、利用資訊因而較易記得議題內容，也較能從不同角度對此議題的發生原因提出不同推論（參見吳雯雯，1991）。

梁玉芳（1991）在其碩士論文中即有下列結論：

- 專家較生手記得更多命題（即新聞內容）；
- 專家較生手記得更多微命題（新聞細節）；
- 專家較生手記得更多議題取向（而非動作取向）的新聞命題；
- 專家對新聞的回憶較生手包含更多新聞要素（包括新聞情境、新聞內容、對當事人的描述、關係人的反應、他人評論等五類）；
- 專家對新聞的推論較生手有更多角度數目（量的方面）；
- 專家對新聞的推論較生手有更多深層想法（深度推論）。

專家與生手研究雖未直接比較記者與常人間的差別，但由其設計觀之，我們有理由相信由於新聞工作人員工作之性質特殊而須經常關注社會脈動，可謂是社會議題的「高涉入」族群。他們的社會認知活動十分頻繁，所累積的專業知識較多、較廣，容易成為認知心理學者筆下的「專家」。這種專家型態也會投射到問問題的技巧，使專業路線浸淫較久的新聞工作人員得以累積較多「先前知識」與「先前經驗」，從而提出較具深度與廣度問題（鍾蔚文，1992）。

二、情境理論

然而若從其他傳播理論來看，事情好像又不這麼單純。傳播學者J. Grunig在1980年代即已提出「傳播情境理論」（situational theory of communication; Grunig & Hunt, 1984），認為「涉入感」確是影響溝通效果的重要變項，但只是眾多變項之一；其他兩個預測變項一為「對問題的認知」，另一為「對問題限制的認知」。Grunig發現，人們會對問題自行加以組織、重建以便認清問題，但其感受到的處理問題「限制」同樣也會影響溝通行為表現；這三種

變項的組合形成了主動型的「資訊尋求者」(information seeker)與被動式的「資訊處理者」(information processor)兩類溝通行為。

與認知心理學者說法相較，Grunig並未以資訊使用之多寡或優劣劃分，僅認為人們會因自己對情境的認知及涉入情形而形成或是主動或是被動的溝通行為。整體而言，認知上屬主動的閱聽人較易對情境產生特定態度，甚至投入特定行為來反應其態度。

事實上，其他文獻也確發現，主動型資訊尋求者在行動上較積極，如在政治行為方面之政治黨派情緒較高、意見較多、較常與他人討論公共事務、對公共議題較關心、也較會參加選舉投票(Hamilton, 1992)。

如果專家與生手理論指出了新聞工作者的專家背景常能協助擬定較有深度的訪問問題，情境理論則提醒專家也可能因其身分而較一般常人陷入更多意見與態度，影響了其在訪問談話的中立性。

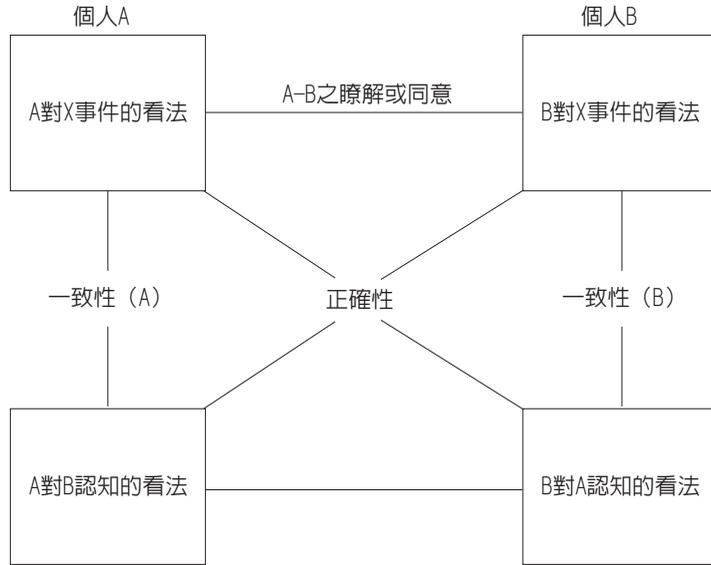
易言之，專家(如新聞記者)的深度知識一方面可以協助處理採訪，但也常因其對問題的認知程度較他人複雜且對問題的限制又過於瞭解，以致成為阻礙自己成長的絆腳石。

三、人際共向理論 (co-orientation theory of communication)

傳播學者S. Chaffee與J. McLeod曾在1968年解釋上述這種差異。他們認為，溝通行為的達成有賴「溝通雙方」對同一事件產生共識(或稱「共向」)。在這種共識建立過程中，溝通雙方必須對溝通事物建立共向顯著度(salience)；兩者顯著度愈高，愈易溝通(McLeod & Chaffee, 1973)。

McLeod & Chaffee之研究發現，任何溝通行為都受到(1)個人對事件或議題的認知以及(2)我們估量別人(溝通之另一方)對此事件認知的雙重影響(參見【圖二A】)。溝通之一方常因對他方的認

知估量與他方實際的認知有誤（如圖二A之「正確性」），導致產生鴻溝產生而無法真誠來往。



圖二A：人際共向模式基本架構圖（資料來源：McLeod & Chaffee, 1973）

以「問問題」為例，發問者擬定問題時一方面倚賴自己對某事件或議題的認知結構，另一方面也不斷揣測他方（受訪者）對該議題的認知結構。令人遺憾的是，這兩種認知結構經常不同，要正確地得到共向結果並不容易（參見【圖二B】）。

共向理論可貴之處就在於提醒新聞工作人員，以自己的認知結構去擬定訪問問題常易失去「準頭」，因為問題所呈現的內容、用語、字詞，甚至發問時的語氣或其他非口語動作看在受訪者眼中都可能不同意義。為了避免發問者與受訪者彼此無法從問答過程中取得共識（或共向），發問者在訪問前的準備功夫及其與訪問有關的專業知識（見本書第七章）因而顯得格外重要。