



自學第四單元：災難發生後 二十四小時

Self-Study Unit 4: The First 24 Hours

授權自 | 達德中心 澳亞中心 (Authorized by Dart Australasia)



編修 | 政治大學廣播電視學系 副教授 許瓊文

感謝 | 政治大學傳播學院 創傷與新聞研究團隊

第一次修訂 2011 / 01 / 04



自學第四單元：災難發生後二十四小時 / Self-Study Unit 4: The First 24 Hours

授權自 | 達德中心 澳亞中心 (Authorized by Dart Australasia)

作者 | Elana Newman 及 Chris Bull

編修 | 政治大學廣播電視學系 副教授 許瓊文

感謝 | 政治大學傳播學院 創傷與新聞研究團隊

2 /

自學單元 4 — 災難發生後二十四小時 / Self-Study Unit 4: The First 24 Hours

重大創傷事件發生後的二十四小時，對於新聞記者而言，不論是在專業層面或是個人層面，都是一個充滿挑戰與機會的契機。記者在截稿壓力下蒐集事證、撰寫報導的心理及生理壓力，在涉及創傷事件時會加劇，特別是當有大量的受害者死亡或受重傷時更是如此（即使只有一位受害者，也可能很難報導）。

如果受害者人數眾多時，創傷事件的現場極有可能是一團混亂。對於到底發生什麼事，每個人的說法可能都不一樣，很難找到適當的人採訪，而且還要跟別家媒體競爭、搶先播出新聞，這些都會造成報導重大創傷事件的壓力。間接性創傷 (secondary trauma) 的影響，也可能會對記者造成傷害（間接性創傷，指的是第三者因為接觸經歷重大創傷、受苦的受害者，繼而產生共鳴，也感受到重大創傷事件的壓力）。達德中心開始研究創傷事件對於記者的影響之後，就有很多受訪記者表示自己有這樣的情況。

這個單元是達德中心所準備的一系列自學課程的第四單元，前面三個單元為「新聞與創傷」（第一單元）、「報導恐怖主義」（第二單元）及「攝影與創傷」（第三單元）。建議在進行這個單元之前，先完成前面三個單元，雖然第四單元也可以是一個獨立課程，概述創傷新聞事件發生後的二十四小時內，新聞記者可能會面臨的事情、議題與因應策略。當然，依據事件情況和涉及人物的不同，遭遇情況的細節和獨特經驗也會不同。

第一部份描述一些真實的創傷新聞事件，並分析一些創傷事件發生的二十四小時內出現的新聞報導。

一、現場

在科羅拉利特頓市 (Littleton, Colorado) 內，發生了美國史上最可怕的校園槍擊事件。當時多家新聞媒體注意到警用無線電頻道上頻繁的通話次數，開始懷疑出了什麼大事。謠傳發生了槍擊事件，但一開始沒有人知道傷亡的程度。

記者們開始想辦法前往哥倫拜高中 (Columbine High School)，也就是據傳槍擊事件發生的現場。沒多久他們意識到事態嚴重，並感受到要取得正確消息是非常困難的，因為緊急應變小組、學校主管、新聞媒體、學生家長、好奇的路人及其它人全都湧到現場。許多人可能還記得最早來自利特頓市 (Littleton) 的幾則新聞報導，這些報導都錯估只有二十五位學生被槍殺身亡。這代表即使是官方資料來源（如警方或其它政府發言人），在一片慌張與混亂的時候，都可能提供錯誤的資訊給新聞媒體。

製作人 Meg Moritz 拍攝了一部由達德中心贊助、片名為《報導哥倫拜》(Covering Columbine) 的紀錄片，片長 57 分鐘的影片中，他檢視了此槍擊事件對新聞記者、學生、家人與其他人所造成的影響。此事件不但對倖存下來的學生、其家人與社區成員而言，是一次可怕的經驗，對於報導該新聞的記者同樣造成重大創傷，尤其是那些住在哥倫拜社區

的新聞記者。

在紀錄片中，記者們談到報導那則槍擊新聞在個人及專業上的困難。一位記者說道：「當時有數以千計的人回到家痛哭，而我是其中之一。」另一位記者則在槍擊事件的現場直播時崩潰，同樣為人父母的他說道，看到現場那些受害者家長真的非常令人難受。有些攝影師跟照片編輯則說，有些照片實在太可怕了，他們最後選擇不用，因為畫面實在太血腥，而且對於受害者的家屬來說可能不忍卒睹。因此他們選擇了一些可以說明這件悲劇、但又不至於觸發悲痛的照片。

記者們也談到蒐集正確事實的重要性，尤其是在考量到當地社區需求的情況下。一位記者回憶並說到，在槍擊事件發生後她的報導動機是「那些家長需要資訊」。

不是所有採訪哥倫拜槍擊事件的記者都會用符合道德及善體人意的的方式來報導，尤其是那些跟當地社區沒什麼太大關係的記者。當新聞界不惜任何代價來搶新聞時，的確會犯下因為忠於專業而造成的錯誤 (professional transgression)，例如：報導錯誤的資訊；當地居民在事件過後不久，感覺自己被新聞媒體騷擾、糾纏；有時候還會使用不道德的方法取得消息。當這些糟糕的新聞手法出現時，受害的卻是所有新聞記者。沒多久，可以感覺到整個哥倫拜社區對於「新聞媒體」都抱持敵對的態度，很多人只希望媒體放過他們。

然而，Moritz 的紀錄片顯示，也有記者用良好的方法來報導。當地媒體在槍擊事件過後的傷痛日子裡，的確有某種程度的反省及善體人意，雖然在各大主流媒體搶先報導的熱潮中沒有引起太大注意。

發生在科羅拉多州利特頓市 (Littleton, Colorado) 的槍擊案件，只是需要記者前往犯罪現場、蒐集資訊報導的重大創傷新聞事件案例之一。不幸地是，這是過去十多年來，一連串校園槍擊事件的其中之一，而校園槍擊事件只不過是許多迅速引起當地及全國媒體注意的重大創傷事件的一種。

記者與責任編輯會以各種方式找出即時新聞。有時是接到目擊證人的電話，有時是看到某家電視台最先播出的新聞快報，或者聽到廣播電台的報導，例如挾持人質或槍擊事件等。有時候記者只是剛好在發生意外事件的現場，比如發生攻擊或其它暴力行為。指派任務的編輯常會竊聽警用通訊器的通話內容，從中判斷是否有重大危機發生。

不管記者透過什麼方式去找出重大的創傷新聞，如果事態夠嚴重，他們就必須到事發現場。

紐約時報 (New York Times) 記者 Rick Bragg 在 2000 年為「Nieman Reports」寫了一篇文章，談到他怎麼把說故事的技巧應用到即時新聞撰稿上。1995 年，Bragg 在奧克拉荷馬市炸彈事件發生後不久即抵達現場。在一片滿目瘡痍的情況下，他只有兩個鐘頭來撰寫到底發生了什麼事。Bragg 在文章中寫到，「當我坐在筆電前時，我沒有時間去咬文嚼字，我只能深入自己的心中，將我所看到的悲傷以及諷刺的情況表達出來。」

透過那種悲傷與諷刺，他寫出令人難以忘懷又內容豐富的文章，Bragg 因而成名。以下是他的導言：

奧克拉荷馬市——在滿天塵灰與群眾憤怒稍稍平息前，冷颼颼的雨開始下到那曾經是一棟辦公大樓、現在卻成滿目瘡痍的瓦礫殘堆上，也下到周圍的警察、消防隊員及醫療人員肩上。

Bragg 接著說出一則他當時在奧克拉荷馬市所觀察到的故事，談到了救難人員是如何不熟悉如此大規模的嚴重災難。Bragg 訪問了一位那時為頭部嚴重受傷的男孩進行手術的醫療人員，並寫出那個人的震驚與憤怒。

之後在分析整個撰寫過程時，Bragg 又寫道：「我甚至不知道把那個人的震驚與憤怒不加修飾地寫出來是否恰當，但我已盡力做到最好。我發現畫面、細節、以及那種可怕的陰沉顏色，就跟計算死傷人數一樣，都是報導這種硬性新聞的一部份。」

正當丹佛市 (Denver) 的陪審團在決定炸彈事件的元兇之一的 Timothy McVeigh 的命運時，待在奧克拉荷馬市的 Bragg 正在撰寫另外一則新聞。他還記得在旅館房間等待陪審團判決的時刻：

「對於報導即時新聞，我實在不容易感到震撼，我已經報導即時新聞超過半輩子

了。但是當時我卻很緊張，因為那則新聞所代表的意義重大，這是關於一個男子摧毀了整個城市、許多生命的故事。我寫的新聞必須要延伸至那層意義，否則就是失敗；但是我也不想寫得太過頭，把一個已經很戲劇化的事件搞得更戲劇化，這就像是在一張已經嚴重毀容的臉上再戴上一個可怕的面具一樣。」

(Rick Bragg 所撰寫於 Nieman Reports 內的文章內容可以在此下載。這是 2000 年秋季報告，第 54 冊、第 3 則、第 29 頁)

當然並非所有現場都是如奧克拉荷馬市、哥倫拜、或者世貿中心事件一樣充滿死亡與毀滅，有時候一場特別嚴重的車禍也可能只會造成輕微傷亡；有時候一場天災如颶風或者龍捲風，也會造成數人死亡及受傷，以及大規模的破壞，如失去家園。除了上述事件外，新聞記者（包括攝影記者在內）可能會暴露在創傷中——也就是面對受到重大情緒傷害的人，而這些人會成為新聞報導的一部份，因為新聞報導常試圖回答大家所熟悉的幾個問題：是誰發生事情、發生了什麼事情、何時發生、在何處發生以及為何發生，但最後一個問題有時候卻最難找出答案。

Cote 與 Simpson(2000) 在《報導暴力：如何以符合道德的角度來報導有關受害者與重大創傷事件的指南 (Covering Violence: A Guide to Ethical Reporting About Victims and Trauma)》中提供了幾個實用的建議。第一，前往現場可能是一大挑戰。比如說，當新聞媒體在哥倫拜高中槍擊事件發生後，抵達科羅拉多利特頓市時，一名記者描述：「那裡一片混亂，像個瘋人院似的。」通常在發生一項重大災難後，記者常會遇到類似的情況。

在《報導暴力》一書中，作者建議記者抵達現場時，立刻評估週遭環境。「有沒有傷亡？受損程度多嚴重？你也會想要找到緊急應變措施及第一線工作人員提供可靠的消息，並決定其它需要探查的地方，比如說醫院急診室、臨時醫護所、臨時停屍間，以及所屬單位的媒體中心。最後，當救難工作在進行時，盡量避免妨礙到救難人員，並視採訪中心的需要與當地情況協調整合你的報導。」(61)

其它秘訣：

- 預期出現「聚集」的情形，許多人會用步行、汽車或其它交通工具快速抵達現場。這些人員與物資進出現場的情況可能會造成現場的混亂。
- 預期會有「資訊爆炸」的情形，因為關於該事件的各種消息到處流通，加上各方媒體與科技的蒐集、累積，造成資訊過量。
- 預期現場會有許多跟重大創傷事件沒有直接關係的民眾來「看熱鬧」。可能會讓原本重大創傷事件所造成的混亂更加嚴重。
- 通常現場會成立緊急應變中心，以行政制度來管控現場群眾、媒體以及搜救工作、架設路障避免非緊急應變人員進入打擾，並指定一名媒體中心的發言人來應對媒體，記者必須盡快找出這個人。
- 在災難現場，通常會有某些團體在場（如美國紅十字會，編按：台灣如慈濟、紅十字會或其他志工團體），這些團體可能會提供資料，或成為有意與媒體溝通之受害者的支持力量，這都有助於採訪工作。
- 預期現場可能會管控媒體的進出，以及要應付官方或非官方提出限制媒體報導內容的要求。
- 受害者對於重大創傷事件的反應方式可能有很多種。他們可能表現震驚、變得過度亢奮、情緒激動、處於否認整個事實的階段中，也可能將事情處理得比較好。最重要的是，不要對任何人的狀況有先入為主的看法。訪談時要多觀察細節，並更加善體人意。

在第一個單元「新聞業與重大創傷壓力」的第四部份中，《報導暴力》已對於可能訪問到面對重大創傷壓力受訪者的記者，提供了一些秘訣。針對此主題詳細的探討請參考那一節內容。在此提供部分重要秘訣的回顧：

善用他人的支持，讓受訪者在回溯恐怖經驗時重新取得平衡 (Respect the otherperson's efforts to regain balance after a horrible experience)

「如果情況允許，給予受訪者足夠的支持。你可以建議受訪者邀請他的朋友、鄰居或親戚在場，這會使受訪者安心，並使你們的談話更順利。」

- 注意你的談話

「在訪問過程中，你的話語承載了許多重量。它可能讓受害者從中尋得承諾、過度期待你可以做到的事，以及假設你願意同時擔任朋友與報導者的角色。採訪態度和說的第一個字，即能讓受訪者決定他是否可以相信你，以及真誠程度。第一印象很可能決定了你是否能再次採訪這個人。」

- 為接下來的採訪作好準備

「採訪的第一個問題可以得到兩種訊息。第一種是受訪者對事件發生狀況的了解程度、細節，這可幫助你抓住『發生了什麼事？』第二種訊息，則可在談話時觀察到，包括受訪者的談話能力跟談話意願。」

- 解釋基本規則

「說明你為何在這？你期待寫出怎麼樣的故事？什麼時候會播出？為什麼你們的談話很重要？不要承諾你不能保證的事，因為你記下或錄下的評論，不見得會刊出或播出。」

- 與受訪者分享主控權

「一個遭受打擊的人，會需要、甚至感激能讓他決定某些採訪情況。例如：他想站著或坐著？他想離開或待在災難的現場？在採訪當中，他是否有想要陪同在場的人？」

- 預見情緒性的反應

精神科醫生 Frank Ochberg 表示：「當倖存者在採訪中哭泣時，不全然表示不願意繼續受訪。或許有傳達、溝通上的困難，但他們常常想要說他們的故事。打斷談話可能會讓受訪者感覺不被尊重、剝奪說明的機會。記住，如果你認為這個採訪讓受訪者不快，或錯誤地解讀受訪者想要停止，而單方地中止採訪，那麼，你可能二度傷害受害者。」

- 傾聽

「好的傾聽者不但需要聽到、理解受訪者說的話，更要注意到手勢、臉部表情、情緒以及身體語言。全盤考量受訪者的立場，並記住、理解受訪者所聽到的、看到的。」和受訪者一起回顧你剛剛所得的資訊「你必須整理得到的訊息，與受訪者確認你可能想要引用的詞句，或編排取得的照片，接著繼續訪問或對其它資訊再作確認。

- 全面考慮你所看到、聽到的訊息

「你剛剛結束的採訪並不是一項例行公事而已。與你談話的人，剛經歷了這輩子最難受的經驗之一。這樣的訪問能夠改變許多記者對談話對象的預設。相較於大部分的新聞訪問，這種訪談存在更多信任、傷害與責任的問題。想想這類採訪的特殊性時，也是少數能讓你反思的時刻。」

二、人

為「基督科學箴言報」(Christian Science Monitor) 寫稿的記者 William A. Babcock，回想起華爾街日報記者 Daniel Pearl 被恐怖份子挾持殺害的悲劇，當時 Pearl 在華爾街日報的上司要求新聞部的同事，尊重 Pearl 家人的隱私，使他們可以在不公開的情況下哀慟。Babcock 寫道，他知道成為媒體關注的焦點是什麼樣的感覺，因為當他擔任社福人員的親哥哥在一九六七年於紐約被殺害時，他跟他的家人就必須一再地應付媒體不斷打來的電話。

「一天早上…」 Babcock 記得，「在我接到第五通打來問我感受如何的電話時，我發現自己對著話筒尖叫了起來，並問那位記者，那你認為我的感覺是怎樣呢？」

但是多年之後，投身擔任記者的他卻發現，自己也得找出那些被謀殺的受害者家屬，詢問他們感受並引述他們的用詞並拍照。

Babcock 寫道，那些積極搶新聞的記者，當他們自己變成了其他記者報導的主角時，往往就會有不同的看法。

「在舞台下打聚光燈是一回事」，Babcock 寫道，「但是當那個聚光燈是打在你身上時，就完全不是那一回事了。」

在重大事件發生現場，會有受害者、來到現場的受害者親朋好友，以及好奇的旁觀者，其

中有些人是非常重要的目擊證人，有些人則是非常希望能夠在媒體上曝光，但卻沒什麼實質的資訊可以提供（參考此單元第一部份有關採訪受害者及其家屬的秘訣）。即使用意良好，目擊證人偶爾也會提供錯誤的資訊。交叉比對及確認證人的說詞，可以讓記者避免報導錯誤。

在現場同時可能還有消防人員、警察、急救人員，以及來自如美國聯邦調查局、美國聯邦煙酒武器管制局的幹員，端看事件的性質為何。如果發生墜機事件，往往在場的還有美國國家運輸安全委員會以及美國聯邦航空管理局派來的人，還有可能會有航空業的專家（如波音飛機公司）與其他相關人員（編按：台灣則有民航局、飛航安全委員會）。當發生大規模的災害及民眾流離失所時，美國聯邦救難總署、美國紅十字會與其它組織（編按：行政院災害防救委員會、消防署、台灣國際緊急救難總隊等）都會抵達現場，幫助協調整合救災工作。所有跟這些組織有關的人員都是可能的消息來源，但是通常他們都會指派某些特定人士專門應付媒體採訪。這些發言人是資訊網絡的重要中心。

不管是民選或中央指派的政府高層官員，出現在重大災難現場是常有的事。

對於救難人員與受害者家屬而言，雖然政府高層前進災區視察，可能會發揮一些支持的力量，但也可能阻礙後勤物流進入災區，或讓救災人員分心，阻礙救災工作，導致了之前提及的「聚集」現象。

有些人雖然沒有出現在事件現場，但卻有可能是記者想要採訪的對象，例如：受害者家屬、朋友、現在或以前的同學或老師、鄰居、同事等等，記者同樣希望能夠採訪到跟行兇者有關的人。但在跟這些人聯絡時，要相當謹慎小心。

可能會有些家屬一直到媒體跟他們聯絡後，或者聽到或看到媒體報導後，才知道自己摯愛的人發生了什麼事。對於可能接受訪談的對象而言，家人死亡或嚴重受傷這個消息本身，就足以造成重大創傷了。

由於受傷的倖存者會被送到醫院，醫院往往變成另外一個媒體查探消息的地方。對於希望得到有關倖存者消息的記者而言，醫院是一項特別的挑戰。家屬與醫療人員不容易被接近，而且我們也絕對不鼓勵，記者在沒有適當的人引導或是適當的措施前，避免干擾到他們的心情與作業，記者不能貿然進入接近這些人。在這些重重的限制下，醫院發言人可能是一個蒐集新聞消息的重要「伙伴」。

西雅圖港景醫療中心（Seattle's Harborview Medical Center）是附近四個州唯一一家能夠承接重大創傷病患的一級醫院（編按：台灣經由檢傷分類決定要將病患立即轉送到適當的責任醫院（創傷中心）接受治療，例如：醫學中心、區域醫院及地區醫院。），它的前任媒體公關 Larry Zalin，擔任一些重大即時新聞事件中的主要發言人已有十年經驗。他應對平面與電視新聞記者的經驗豐富，在此，他提供了一些秘訣給那些負責聯絡醫院、查詢倖存者或受害者家屬消息的新聞專業人員。

- **達德中心**：醫院發言人的角色為何？在重大創傷新聞事件發生後的二十四小時，發言人如何與新聞記者的工作有何相關？
- **Zalin**：任何大醫院裡，都會有一位執勤的發言人，在任何涉及醫院的重大新聞事件後，負責回答記者的問題。這個人如果不是全職的內勤公關人員（在一般上班時間裡），就是在晚上、夜間及週末值班的護理長。

發言人扮演的角色是記者與受傷病人、家屬及醫院人員之間的橋樑。記者一般會按以下順序來追問資訊：姓名、年齡、健康狀況、受傷程度、預測往後情況。然後就是要求訪問病人或家屬，有時候記者也會採訪醫生。

發言人在回應這些要求時須遵照某些規則。健康狀況以及受傷程度是一定可以提供的資料；至於姓名與年齡，儘管可以提供年齡，但是除非已通知法定的最近血親，否則不可提供姓名資料；未成年的姓名也不能公佈（永遠都不能）。

病人受傷的程度如果嚴重到足以上新聞的話，在事件發生後二十四個小時內，通常是無法接受採訪的。至於家屬就不一定了，不過當家屬在醫院時，記者須透過發言人跟他們聯絡；如果記者是在醫院外面與家屬聯絡的話，就看家屬願不願意了。

對於記者來說，最重要的觀念就是，雖然有截稿日期，但是在事件發生後二十四個小時內，不一定可以找到他們所想要的一切答案。任何有職業道德的發言人都會盡他所

能地幫助記者。但是，認定哪些是可以幫助的、哪些是不能幫助的十分重要。（當然更不用討論，把麥克風遞到一些兒女剛被槍擊的父母面前，到底恰不恰當。）

- **達德中心**：您能不能提供一些跟醫院發言人建立良好、有效的關係的秘訣給記者？對於記者跟您互動的方式，有哪些是您喜歡的？哪些是您不喜歡的？
- **Zalin**：給予發言人尊敬與諒解的記者，比起那些想要透過脅迫發言人好搶新聞的記者，最後都會得到較多的內幕消息；且後者往往會造成問題，例如：聽到護士告訴我，有個記者在沒有徵求同意的情況下就進到病人病房，使病人或家屬非常難過的時候，我沒辦法感到高興。

我了解記者所扮演的角色，以及他們的需要是什麼，而我也知道跟他們建立良好關係對醫院有益。當然如果合作的記者，是一些比較了解我所扮演角色的人，那更容易了。

我喜歡的狀況是：記者在接近我的時候，清楚知道有很多人都想要得到資訊，而我會試著對所有記者一視同仁；了解到我會盡可能地幫助他們；也認知到有些資料是不能對外公開的；問是無妨，但當我無法告訴你，這個駕駛是否有喝酒、或者那個孩子是否濫用藥物時，也不要心懷不悅。

我不喜歡的狀況是：一心一意想要搶到新聞的記者（想打敗其它報社或電視台），為此毫不留情地逼迫醫院員工、病人與家屬。

- **達德中心**：若記者想要訪問經歷重大創傷事件後仍然待在醫院的受害者或其家屬，您可以提供什麼建議？有沒有什麼方法可以進行這項工作，不僅不會傷害到那些受到重大創傷的人，反而可以給予協助呢？
- **Zalin**：一旦訪談敲定（意指醫生說病人的情況已經穩定，可以接受採訪，而病人也同意接受採訪），我會試著告訴記者在走進病房之前需要知道的事情。大多數根據這個規則所進行的訪談都進行的相當不錯。記者應該（而且通常都會）對病人表示出善體人意，有一點點移情作用也沒什麼不好（如：我知道自己兒子住院的時候，我有怎樣的感受）。訪談同時，我也會待在病房裡幫助訪談順利進行；我記得有一次，有兩位平面媒體記者逕自進到一位青少年的病房中，詢問他是在喝了幾分醉的情形酒駕出車禍，導致一位朋友死亡。
- **達德中心**：很多人都假定記者侵犯到受害者的隱私。有沒有受害者或其家屬可能想要跟記者談談的案例？
- **Zalin**：受害者與其家屬確實會因幾個原因想要和記者談談。他們可能想要行兇者知道他造成了多大的傷害；行兇者可能仍然在逃，因此家屬可能會呼籲，如果有人得知其下落請報警，好逮捕行兇者到案。大致上，這些訪談都是跟那些已在恢復當中的受害者；但是對於那些還未恢復的受害者而言，我很少促成訪談，在發生事情後，他們待在醫院的短暫期間內安排這種訪談，實在過於倉卒。
- **達德中心**：依據您的經驗，身為一個醫院發言人，最困難的地方為何？
- **Zalin**：我偏向保護病人及家屬，但我也試圖記住記者也是在做好自己的工作。醫院員工有些對於記者心懷偏見，因此我在他們與記者之間簡直是如履薄冰。因為不論何時我都得支持每一個人，這永遠都不是一件容易的事情。

我們不該低估醫院發言人、或者任何組織發言人的角色。事實上這些人是能提供資訊的專家，因為他們在其個別所屬組織裡的人脈最廣。一旦時機適當，他們就可以提供你消息來源、文件記錄、背景資料、事發經過、以及許多可以有助於改善記者報導的資訊與服務。就許多方面而言，他們也可以被視為是另一種「守門人」，為自己所能透露給記者的資訊把關。不管你喜不喜歡，發言人與記者有一種共生的關係，有時候可能成果非凡，有時候卻令人挫折不已。在最理想的情況下，他們可以彼此幫助，報導出一則最可能正確、公平及平衡的新聞故事。

三、新聞故事

以下提出一些新聞，都是發生重大創傷事件後所撰寫的。透過閱讀本篇文章，可瞭解在一件重大災難發生後，記者撰寫新聞稿的心路歷程。

- 飛機墜毀無人生還

一架噴射客機在紐約附近墜毀，機上 260 名乘客全數罹難，並至少波及地面上六人身亡。該墜機事件是在恐怖分子劫機衝撞雙子星大廈後兩個月所發生，所以播報此新聞是很重要的，更能加強飛安的迫切性和重要性。接受採訪的目擊證人當中，有些人當時是在被飛機墜毀所掉落的殘骸打中的屋子或車子裡。一位當時正在海灘上溜狗後要散步回家的女性 Eileen Dolan 說：「老天爺，那真的很可怕，到處都是火，飛機裡竄出許多火焰，不久就掉下來了」。

商業噴射客機在洛克威公園附近墜毀，機上 260 名乘客全數罹難

By Beth Holland, Newsday[美國紐約新聞日報]

2001 年 11 月 12 日

閱讀整篇報導 (<http://www.newsday.com/ny-main13.story>)

- 鷹架倒塌，表姊妹當場死亡

當時有一家人正在車上等候十字路口的紅綠燈，突然有鷹架從摩天輪上掉到一對表姊妹的車頂上，母親受傷，兩人則當場死亡。兩位記者訪問受害者家屬與目擊證人後，撰寫此則新聞報導，詳細描述這對年輕、也是最好朋友的表姊妹。目擊證人 Elycce Hanna 說：「那個開車的年輕女孩，微笑地對我做出手勢要我先過，然後我就過馬路了。」幾分鐘後，鷹架就倒塌，砸中她們的車子。

她們感情很好，就像親姊妹

By Sean D. Hamil and Tom McCann[芝加哥論壇報]

2002 年 3 月 11 日

閱讀整篇報導 (<http://www.chicagotribune.com/news/chi-0203110197mar11.story>)

- 店家老闆在自家店附近被殺害

一位店家老闆在自家店遭搶劫的過程中被射殺身亡。他在這裡開店僅四年，鄰近地區的孩子們都很喜歡此家店的老闆 Solomon Sacks，稱他是「球鞋達人」。警察在追捕槍擊要犯時，附近鄰居提供了死者深入的身家背景資料，以協助警方調查。此槍擊案是附近十年內第四起有店家或社區首長遇害的事件。

「球鞋達人」與搶匪對峙過程中遭到射殺

By William Bunch

閱讀整篇報導 (<http://www.philly.com/mld/dailynews/2848742.htm>)

- 車子失控撞護欄，小學生慘死

一輛失控汽車衝撞路旁護欄，撞到正在校外等候回家的兩名六歲與七歲的女童。一名女童當場死亡，另一名則在送醫後不治。許多學生及到校接送孩子的家長目睹整樁意外的發生。記者採訪的目擊證人中，包括一名身故女童的父親。而警方表示大家持續關心意外發生處，接送兒童地區的交通擁擠情況。令人鼻酸的細節包括描述其中一名女童「留著一頭黑色短髮，圓鼓鼓的雙頰，喜歡煮炒蛋跟讀書。」

汽車失控衝撞學校路旁護欄造成兩名女童身亡

By Daniel Yi, David Haldane and Kimi Yoshino

閱讀整篇報導 (<http://www.latimes.com/news/printedition/front/la-000018473mar13.story?coll=la%252>)

四、受害者的因應策略

重大創傷事件發生後的二十四個小時，對於每個相關人士—受害者、家屬、救難人員、醫療人員與其他人而言，可能是一段充滿高度心理壓力的過程。但是在前述這些人中，我們往往遺漏了記者，然而，唯有記者對於整件悲劇的據實報導，才使得不在場的人能夠知道到底發生了什麼事，以及該事件對於社會所（以及將來會持續）造成的影響為何。

有人說記者是社會的「眼睛和耳朵」。要扮演好這個角色，可能會對一個人的身心健康造成嚴重的影響。有許多的前輩經驗和越來越多的實證研究顯示，記者就跟其他第一線救難人員一樣，在現場遭受到重大的情緒壓力，比較可能因此受到影響。

如果他們的工作涉及長時間報導重大創傷事件，記者就需要知道這有可能讓你倦怠，或遭受間接性創傷壓力 (secondary traumatic stress)、同情壓力 (compassion stress)、同情心疲勞 (compassion fatigue)，以及替代性創傷 (vicarious traumatization)。(對於這

些影響的詳細探討，請參考第一單元第三部份「為何是創傷壓力？」]

如何報導衝突地區新聞需要用一整個獨立的單元來說明，因為記者在衝突地區會承受持續的高度壓力，需要大家特別注意。對於曾經擔任過戰地通訊記者，或者那些曾被指派到總是有衝突威脅地區的記者，他們的回憶文章非常有用。

目前一直沒有針對目擊（有時甚至是親身經歷）這種高度暴力，可能對記者造成的短期及長期影響進行深入研究，但是已經有人開始注意到了。之後的單元將會談到更多有關報導衝突地區暴力的影響。

對於在重大事件發生後的二十四個小時為搶新聞而產生壓力的記者，我們在此提供一些有所助益的訣竅，這是根據壓力管理／降低的文獻記載，以及過去曾報導過重大創傷事件的記者經驗談而來。這些建議並不是要讓你用來取代專業的臨床治療，而是希望能夠透過這種非正式的探討，讓你知道可以做些什麼，以便在那些壓力危及身心健康之前，先行管理或減低其症狀。

心理壓力並不總是有害的。有時候它甚至可以拯救你的生命，或是提高、改善你的表現。《為什麼斑馬不會得胃潰瘍？》（Why Zebras Don't Get Ulcers）（1998）一書的作者 Robert M. Sapolsky，針對壓力及壓力反應寫了一本相當厚的書。他寫到當緊急狀況發生時，身體的壓力反應會把身體許多消耗能源的功能減少（如消化、成長、繁殖等），好讓身體可以快速動員能源，集中對付緊急狀況以求生存。

疼痛可能因此沒那麼痛，但是你的感官知覺會變得更加敏銳。這些就是可以幫助人類與動物進入「戰爭或逃跑」模式的反應。就短期來看，壓力反應是身體針對威脅或者危險的因應方式。

不過，Sapolsky 也提出警告，當造成壓力的來源是長期、或者慢性的時候，壓力反應也可能會造成傷害。你可能會變得精疲力竭、疲憊不堪，因而罹患與高度慢性壓力有關的疾病。Sapolsky 寫到，「壓力增加了罹患疾病的風險，如果你本來就有這種疾病，壓力則可能會使對抗此疾病的防禦系統變弱。」很顯然地，應該避免長期或慢性壓力。

報導重大創傷事件後的二十四個小時內，記者可能需要花點時間自我評量自己目前所承受的壓力程度。當一個人被危機以及蒐集新聞資料的要求搞得團團轉時，很容易就會忽略壓力的徵兆。喊聲「暫停」，開始收集自己生理與心理的資訊是自我照顧的重要部份，尤其是你自己身體的生理回饋反應（biofeedback）的資料。

壓力專家已經找到一些常見的壓力症狀，如果記者能夠花點時間「傾聽」自己身體所說的話，他們應該可以發現自己是否具備這些症狀。國際危機事件壓力基金會（The International Critical Incident Stress Foundation）在其網站上提供了一個徵兆與症狀的清單，希望能夠透過一些方法來預防及減緩讓人無法正常生活的壓力。該網站網址為 <http://www.icisf.org>。

壓力的徵兆與症狀是依類別來分。其清單如下：

身體

畏寒 口渴 疲倦 噁心 昏厥 抽搐 嘔吐 頭暈 虛弱 頭痛 磨牙
胸口疼痛 血壓增高 心跳加速 肌肉顫抖 休克症狀 視力模糊 呼吸困難
盜汗 其他

認知

困惑 惡夢 多疑 不確定感 過份警覺 侵入性影像 歸咎他人 集中度差
無法解決問題 抽象思考技巧差 注意力不佳／決策失準 記憶混亂 辨別物體有困難
警覺性改變 察覺力改變 其它

情緒

恐懼 罪惡感 悲傷 恐慌 否認 焦慮 坐立不安 易怒 沮喪 強烈憤怒
疑懼 情感衝擊 情緒爆發 感覺無法招架 無法控制情緒 不當情緒 其他

行為

退縮 反社會行為 無法休息 持續來回踱步 反覆無常的動作 社交行為改變
說話型態改變 胃口改變 對於環境過份警覺 飲酒量增加 日常溝通型態改變 其它

* 發生任一種的症狀，都可能表示需要接受醫生的評估。如果存疑的話，請諮詢醫生。

減緩壓力

- 國際危機事件壓力基金會 (ICISF) 也推薦幾種減緩上述這些壓力症狀的方法：
- 在起初的二十四到四十八個小時內，隨時抽空做適當的身體運動，並偶爾放鬆，可以減輕一些身體的不良反應。
- 如果你是情緒易受影響的人，可嘗試規畫工作時間，使自己保持忙碌。
- 你是正常人，因此會有正常反應—不要把自己貼上「瘋子」的標籤。
- 與他人說話—說話是最具療效的藥。
- 要小心不要因服藥或喝酒過量來麻痺自己的痛苦；事情已經夠複雜了，你不需要再惹上藥物濫用的麻煩。
- 向外求援—大家都很關心你。
- 盡可能維持正常的計畫時間表。
- 花點時間跟其他人相處。
- 跟同事分享感受，並詢問他們感覺如何，盡可能地幫助你的同事。
- 允許自己覺得現在的自己糟透了，跟別人分享感受。
- 寫日記，在那些失眠的夜晚寫出感受。
- 做一些讓你心情覺得愉快的事情。
- 了解你身旁的人也都在承受壓力。
- 不要做出任何重大的人生改變。
- 對日常生活的細節，盡可能做出越多決定越好，讓你有一種掌控自己生命的感覺，比如說如果有人問你想要吃什麼，即使你不太確定自己想吃什麼，也要做出決定，回答他們你想吃什麼。
- 大量休息。
- 重新浮現那些想法、夢境或倒敘片段是正常的—不要試圖抗拒它們—它們會隨著時間慢慢減少，並變得比較不那麼痛苦。
- 營養均衡的飲食與規律的三餐（即使你不想吃也一樣）。

五、家屬的應付策略

記者在災難發生後二十四小時之內及之後，應該也要留意是否罹患急性壓力疾患 (acute stress disorder)。若想得知更多關於重大創傷壓力對記者所產生的影響，請上美國國家創傷後壓力症候群中心 (National Center for Post-Traumatic Stress Disorder's) 為記者所提供的網站 (<http://www.ptsd.va.gov/about/press-room/journalists-ptsd.asp>)。

前奧克拉荷馬人報 (The Daily Oklahoman) 特派記者及前達德中心研究夥伴 Penny Owen，為達德中心的網站寫了一篇文章《管理記憶：透過一個身處現場的記者視角》 (Managing the Memories: Through the Eyes of a Reporter Who's Been There)。Owen 是當年報導 Alfred P. Murrah 聯邦大樓炸彈事件的主要記者之一，她反思在爆炸發生後的經歷，並利用她的親身經驗，提供給報導雙子星世貿大樓恐怖攻擊事件的記者一些忠告：

「報導 911 攻擊事件的記者都完成了了不起的工作，但是我很確定，即使有些人現在還沒感受到，但將來也會感受到這事件帶來的餘波。對此，我的建議是，在那些記者還沒厭倦談論這件事之前就找他們談談。我最後悔的就是，一直等到事情告一段落才把心裡的話說出來，當一切都冷靜下來時，每個人都已經厭倦了炸彈案 [奧克拉荷馬事件]，再也不想提到那事，此後我一直覺得很寂寞。同時，在報導這些棘手的新聞空檔，要花點時間寵愛自己：去按摩、請一天假去購物，不管做什麼事都好。任何可以解除壓力的方法即使很詭異，只要有效就好。」

Sapolsky 列出會讓壓力來源變得更難應付的五件事，那就是：失去控制、失去預測能力、失去發洩挫折壓力的管道、失去支持的來源以及產生感覺事情會越來越糟的想法。另一方面，如果覺得自己還有掌控權、預測力、擁有些發洩挫折壓力的管道、有提供支持的來源以及感覺事情會越來越好的想法，這些都能減緩壓力造成的破壞性影響。[當然不是每個人對造成壓力的來源都會產生一樣的反應，例如人格特質和過去經驗等等因素，都會影響一個人的壓力反應]

希望本自學單元可以幫助記者，讓他們覺得能夠稍微掌控與工作相關的壓力——也就是說，還是有些方法是他們可以用來減緩壓力反應的。

預期在悲劇現場會看到什麼情景，對於預測能力是有幫助的。不論使用多少字句都無法使一個人對某種即將面臨的創傷事件做好萬全準備，但有準備總比毫無準備來得好。記者也可以透過確保自己發洩挫折壓力的管道，為自己做好面對重大創傷事件的準備，如同 Sapolsky 所建議的：「搥打出氣包、跑步、在自己的嗜好中找到慰藉」。

同樣重要的是，心情放鬆與影像訓練 [visualization，編按：又稱為 imagery，影像訓練是指在沒有實際肌肉活動的情況下，在腦海中重演一些感受過的動作和形像。] 對於減壓也有幫助。他寫道，「我們的大腦甚至能夠透過想像這些影像，而從中獲得一些緩解…」，這是一個學習冥想、影像訓練、太極、瑜伽、及其它可使人平靜的運動的好原因。發展朋友與家人的支持網絡以及樂觀態度，都可以幫助減輕壓力的負面影響。

報導災難發生後二十四小時內的新聞，將會耗掉記者大量的心理與身體能量。依據事件本質不同，記者本身可能會在災難發生後二十四小時內，經歷一些可能導致後來心理與生理問題的事件。

本自學單元的目的不是要作為診斷心理疾病的臨床手冊。而是要讓大家察覺到可能的危險徵兆，並建議一些方法以事先避免或減輕壓力症狀的逐步加劇。如果問題嚴重到似乎需要專業治療時，請立刻就醫或者諮詢相關專業人士。

SOURCES AND RESOURCES

Sources and resources for Self-Study Unit 4: The First 24 Hours.

References Cited

Babcock, William A. "Grieving in the Media Spotlight." *Christian Science Monitor* (February 25, 2002), p. 11.

Bragg, Rick. "Weaving Storytelling Into Breaking News." *Nieman Reports* (Fall 2000), Volume 54, No. 3, pp. 29-30.

Coté, William and Simpson, Roger. *Covering Violence: A Guide to Ethical Reporting About Victims & Trauma*. New York: Columbia University Press, 2000.

International Critical Incident Stress Foundation

<http://www.icisf.org>

National Center for PTSD

<http://www.ncptsd.org>

Salpolsky, Robert M. *Why Zebras Don't Get Ulcers: An Updated Guide to Stress, Stress-Related Diseases, and Coping*. New York: W.H. Freeman and Co., 1998.

References for Further Reading

Don't Sweat the Small Stuff - and It's All Small Stuff (1997) by Richard Carlson.

Stress: Living and Working in a Changing World (1999) by George Manning, Kent Curtis, Steve McMillen.

The Unofficial Guide to Managing Stress (2000) by Pat Goudey.

The Complete Idiot's Guide to Managing Stress (1989) by Jeffrey P. Davidson, Jeff Davidson and Robin S. Sharma.

Stress Management for Dummies (1999) by Allen Elkin.