

危 言 聽 聽 嗎？

徐 開 大

——恐懼激素傳播之研究——

一、總論

在人類的信念（Beliefs）和態度的形成以及修正的過程中，正如其他學習行為一樣，動機因素常佔極重要之地位。基本的愛憎之情得自生活經驗——即個人的需要是否滿足。個人的價值，理想以及其他許多其他信念和態度，在孩提時期係直接受父母影響所致。例如受尊敬、受愛戴、以及避免懲罰等。稍長，各種新的態度，則係受家庭和同輩的影響以及社會環境的鼓勵。再稍長，對於含有獎勵或懲罰的口頭傳播，便變得愈益敏銳。在成年生活中，政治的、社會的和倫理的信念，便經由大眾傳播媒介和人際間的傳播模倣習得。

在民意的形成和社會的變遷過程中，動機所扮演的角色，常為政治學者、社會學者和社會心理學者所強調，咸認此點極為重要。但在社會科學的研究領域中，關於動機因素（Motivational Factors）影響意見改變的情形，却甚少精確的分析研究，僅在說服性傳播（Persuasive Communication）的效果方面，關於使用「內容激素」（Content appeals）所引起的各種動機，有幾次實驗性的研究。本報告所討論者，僅為「情緒激素」（Emotional appeals）——以下有時稱做「恐懼激素」（Threat

appeals) —— 的若干初步研究心得，希求對恐懼激素在影響意見改變方面的效能加以剖析。第一步將動機激素 (Motivating appeals) 的性質做一般性的檢討，然後再就心理變化 (Psychological Mechanisms) 對能促使緊張情緒激素產生實效的種種假定，略作進一步之分析。

(1) 有關情緒激素的研究及有關問題

以往對於「情緒激素」和「理性激素」(Rational appeals) 的效果作過比較研究的最有名者要算下列諸人：

- ① 哈特曼 (G. W. Hartmann) (註1)
- ② 麥納斐 (S. C. Menafee) 與格蘭勒柏 (Audrey G. Granneberg) (註11)
- ③ 諾威爾 (F. H. Knowler) (註11)

哈特曼和諾威爾二氏的研究發現，含有情緒激素的傳播比純粹倚賴理性激素的傳播更為有效。不過諾威爾的研究尚發現含有情緒激素的傳播並非經常有效。他說含有情緒激素的傳播在效果上有時比純含理性激素的傳播更差。不過就研究心得的分析方面言，哈特曼的分析方法，更較為明確。哈特曼的實驗係以三個選舉區為對象，以一個選舉區，將含有情緒激素的傳單，令該區選民閱讀，傳單中充滿了高度的激情語句 (Highly Sentimentalized language) 例如戰爭，經濟不景氣等語。以一個選舉區，將有理性激素的傳單，令該區選民閱讀，再以一個選舉區作為控制組 (Control group)。選舉揭曉，發現閱讀情緒激素的選舉區，選民的投票，因受傳單的影響，增加了50%。閱讀理性激素的選舉區，選票增加

了35%，而控制組區的選票僅增加24%。

由此可見，含有情緒激素的傳播也好，含有理性激素的傳播也好，兩者所影響的選票既都有增加，則兩者各具有不可輕視的影響力。現在的問題是，這兩種激素所引起的意見改變，究屬何種性質？爲何有這種增減的變化？解釋這類問題，困難在於吾人於比較各種激素時，無法明確標明這些內容激素。所謂「情緒的」、「理性的」均非明確的界說。許多學者都似乎認定，凡是能引起觀聽衆情緒反應的內容，均是「情緒激素」。因之「情緒激素」與其他型別的激素實有分開之必要，這又需要採用某些內容分析的方法，依據語意學，始可從事了。就算各種激素能够明確區分，爲何某類激素應用於某項傳播時，竟然能使該項傳播發生完全的效果？當情緒受某項說服性傳播中所含帶之激素所激起時，在受播人的反應上，至少有三方面發生不同的影響：

- (1) 對該項傳播的內容加以注意。
- (2) 對該項傳播的含義加以理解。
- (3) 對該項傳播的結論加以接受。

爲了引起受播人對該項傳播加倍注意、理解和接受，不管使用之動機激素爲何，爲求其有效，唯一之途，便只有加強刺激。因此，區別這三方面所產生的實效，以求獲得動機激素何以能使意見改變，實有作一有系統研究之必要。

哈特曼的研究，雖會證明各該區選民確曾受到那些傳單的影響，但他所用的「情緒激素」是如何令受驗羣衆加強接受該項傳單之建議的？唯有這些問題獲得解答才能對吾人研究「情緒激素」何以能令人

對某項傳播予以接受的種種心理過程有所助益。

(II) 情緒激素影響意見改變的假定

各種激發受播人動機的語文，大都明白或暗示地預言，若採行傳播人之建議，便可避免社會責難（Social disapproval）或某種身體上的危險或災難。「恐懼激素」即指這類暗示或明示，若不接受和進行傳播者建議便有不良後果之說服性傳播的內容而言。

使用恐懼激素以激發人們的恐懼，為許多大眾傳播中一項極為流行的特色。例如公共宣傳（Publicity Campaigns）衛生當局便常常勸人實地參觀腫瘤臨床檢查，由醫務人員加強許多醫療動作，以激發參觀者對癌症的恐懼。政府發言人常常宣稱，如無準備，即將遭受國難，以激勵民衆支持國防建設。

使用這類激素究竟有那些因素可決定其效果上之成敗呢？於是學者們便有了許多學理上的假定：

- ①任何強烈的令人困擾的情緒，例如恐懼、犯罪感、羞辱感、憤怒或厭惡等，均具有促成某項行為的功能特性（註四）。

- ②不愉快情緒狀態的形成，如果分析其人之自衛心理，如偏見合理化（Rationalization）和否認（Denial）等便益見其有不可忽視的促成行動力量。（註五）

- ③儘管有相反之證據，人們仍接受並倚賴許多意識上的信念（Ideological beliefs）。因此等信念有減輕他們心理焦急（Anxiety）或犯罪的功效，這是許多心理分析家都支持的假定。

- ④信念，態度和說話的思維程序，能用緩和強烈情緒反應的方法予以加強。（註六）

上述這些假定，均視恐懼爲一種習得之促成行爲的力量（a learned drive）。關於這點，J. Dollard和N. E. Miller¹¹氏會作過下列的綜合說明：

當人類學會對新環境發生恐懼後，這種會恐懼的心理便是一項促成行爲的力量（Drive）而導致「嚐試和錯誤」（Trial-and-error）行爲。減少這種恐懼感，便可加強學習適應新環境的能力（註七）。上項原理同樣可應用於激發強烈恐懼或其他不愉快情緒之說服性傳播。茲簡略假定如下：

當某人正注意某項傳播時，傳播人可利用某些能激發不愉快情緒的內容（即凡引起其人預感到自身將遭受危難的恐懼訊息）。在此種情況下，其人便會變得高度地敏感，而試圖各種適應，包括象徵式的和明確化的適應，直到這種情緒狀態獲得減輕爲止。這些不同的適應，主要受到過去經驗的支配。因以往經驗中，這些適應方法都會有效地消除或減輕類似性質之情緒狀態。這種心理優勢或思維程序，於應用於新情況時，尙同時受當前環境的影響，包括引起情緒緊張的傳播內容在內。不管採取何種適應，只要能終止或大大地減緩其情緒的緊張，這種適應便獲得加強，進而便成爲一種習慣式的適應方式。因之吾人可以假定恐懼激素很可能導致受播人接受傳播者之結論，只要：①傳播中必須含有令受播人產生足以構成行爲力量的情緒激素；②必須在減輕其緊張情緒後立即令受播人默習傳播人所建議之信念或態度。以描繪可能發生之危險或災害而激發之緊張情緒，最有效的保證莫過於提出可以逃避或轉移此種恐懼的方法。例如口頭向受播人說明解決之方法，計劃和判斷等等。這些都是可以有效減緩緊張情緒的方法。最好能想像有人曾用過某種方法會避免類似的危難，令受播人如法泡製。因這種經驗最具有心理上的優勢力量，可憑以解決類似性質之危難。當受播人發覺自身已捲入同樣的危難時，便自然樂於照辦了。

上述理論上的假定係純就能激發恐懼情緒之內容而論，可應用於各種不同性質之說服性傳播。例如恐怖宣傳，即係顯著之一例。不過除了利用恐懼激素之外，尚有許多其他說服技術。例如許多宗教和道德領袖喚起人們應隨時隨地注意自己犯錯的弱點，萬不能向罪惡低頭以免招致羞辱，亦能激發人們深怕犯罪的情緒。這種方法常能令受播人接受傳播人的建議或主張。

不過緊張情緒之激起和消除，在許多情形下，常使說服性傳播產生不良效果或反效果。例如費希貝克（S. Feshbach）曾證實一項廣泛為人接受的假定，即傳播人用某種被認為係「攻擊性質」（Offensive）的言詞激發受播人的憤怒或怨恨時，受播人將不僅對傳播人採取不利的態度，甚至對傳播人所提到的團體，企業組織和目標亦將採取不利態度（註八）。

由此可見吾人又必須對各種情緒激素的心理過程加以充分的瞭解，始能對決定傳播之是否有效的各種激素有所澄清。

(III) 受播人的心理變化過程

既然並非一切之恐懼激素能有效地令受播人接受傳播人的建議和主張，那麼上述各種理論上的假定便有進一步詳細討論的必要，以辨別各種激素的個別效用。然則，在何種情況下恐懼激素才能有效地令聽衆接受傳播人的主張呢？影響受播人到達接受傳播人主張程度的主要原因又是什麼？

茲假定當某人受到高度有效的恐懼激素影響時，其心理的變化過程如下：

1. 先聽到有關傳播的主旨說明，繼而聽到（或同時在主旨說明中聽到）恐懼性的陳述，使之意識到

禍事即將臨頭。此時其人情緒必顯著的高張。

2. 於情緒高度緊張之際，其人又聽到關於如何轉移是項恐懼的方法（即該項危機是能够並且應該加以避免的）只須遵行傳播人之建議即成。當其人內心盤算著傳播人之建議時，其緊張情緒便告消滅。緊張情緒之消滅是加強其對傳播人保證建議（Reassuring Recommendation）信心的主要因素。往後這種反應方式，在遇到類似的傳播時，便自然產生。

上述因曝露於該項傳播所引起的連鎖反應可由下列程式表示：傳播內容→情緒反應→保證建議。
上項連鎖反應可形成一種習慣，凡是類似原始接受的傳播於引起其人的專注時，其人將再經歷緊張情緒階段，然後再默習傳播者之保證建議。

總之，當一項恐懼激素成功地令受播者接受傳播人的保證建議時，我們假定兩種不同習慣之取得係在下列程序中形成：

1. (傳播內容) + (情緒反應)。
2. (傳播內容) + (情緒反應) → (保證建議)。

上述假定的主要點在一項恐懼激素可能建立或加強連鎖反應習慣中之第一組成項，(即1. 傳播內容→(情緒反應)，而不一定加強保證建議之接受。因為影響傳播成功與否的因素，可分為兩類，一類為影響恐懼激素產生實效的因素，一類為加強受播人接受傳播人保證建議的因素。必須兩者適當配合，始能令傳播收到預期的效果。

一、影響恐懼激素產生實效的因素

從以往學者對傳播因素的研究，發現影響恐懼激素產生實效的因素，概可分為下列三類：

(一) 激素內容 (Content of the Appeal)

(二) 傳播來源。

(三) 以往受播經驗。

茲分述如後：

(一) 激素內容

欲激起受播人之緊張情緒，所運用之恐懼激素，在內容上須喚起受播者會因類似激素而產生緊張情緒的經驗，或聽到有關此類事情的經驗。否則此類恐懼激素，對受播者而言，將無動於衷。受播者因此類恐懼激素而產生之情緒反應的強弱，當視傳播人使用或描述此類激素內容時的強弱程度而定。輕描淡寫的陳述一項危機，其令受播人產生的情緒反應將是微乎其微的。傳播人必須把危機勢必危及每一受播人的可怕情形，詳加分析，始能收到令受播人產生強烈情緒反應的效果。這種情形尤其是當事實本無關緊要，而傳播人欲收到預期的傳播效果，便更需要將「危機」描述得具體而微。

常人的心理，常常會把一件真正的危機儘量地加以平淡化。當傳播人運用恐懼激素，鄭重其事地向

大眾傳播時，受播者也許認為此事不大可能（不會真地發生的）或者認為事情還很遙遠（就算真會發生，現在何必就焦急呢？）甚至會認為此事根本無足驚怪（就算事情發生，也不致像他說的那般糟啊！）因此，為了確使受播者產生高度的緊張情緒，除了使用恐懼激素外，尚須配合其他說明，針對一般人對事情平淡化的心理，予以各個擊破。

根據學者的臨床觀察發現，除非有明顯的跡象顯示禍事即將臨頭，許多人對有關傳播會故意不聞不問（註九），這情形常因其人有過親身躲避類似災害的經驗，因而覺得有恃無恐而仍顯得泰然自若。但這種心理常是不切實際的一種「偏見合理化」。例如即將與敵軍交鋒的士兵，明知有陣亡的危險，以及戰火籠罩中的城市居民，明知其城邑有被夷爲平地的可能，而仍保持其「我是最堅強的」信念（註十）。關於這種心理，在接受目的在激發緊張反應之傳播的大眾間，也依然存在。因此，這時的傳播者，必須擊破受播人的上項心理，同時提出無一可以倖免的警告。

關於激發受播人之立即緊張情緒反應（不含意見改變）詹尼斯和費希貝克（Janis and Feshbach）二氏，曾就口腔衛生以三種不同程度的「恐懼激素傳播」分別對三組人進行試驗。這三種不同程度的「恐懼激素傳播」爲：（一）強烈恐懼激素傳播，（二）中度恐懼激素傳播，（三）最弱恐懼激素傳播。

二氏試驗的結果，證明激素內容愈是強烈的愈能激起受播者的緊張情緒，激素內容愈是薄弱的愈不能激起受播者的緊張情緒。（註十一）

另方面，情緒之緊張可因象徵性刺激而引起。此種象徵性刺激在象徵人們實際生活中所遭遇的危難，即中國成語中的「杯弓蛇影」、「草木皆兵」的心理應用。不過這種「觸景生懼」的心理應用，並非

可以普遍採用。據學者們的觀察所得，當受播人已進入高度緊張情緒之際——即已知危機難免時，再具體而微地將危機的細節詳加申述，反令受播人消減其情緒緊張的程度。正如格瑞斯（Kris）所指出，含糊籠統的不知名的危機，有時常能較具體的，已知的危機更能令受播人產生更高的緊張情緒。再者，將危機描述得太清楚，受播者便會採取控制情緒的手段，因而減弱了他們「求救無門」的感覺，當你再向他們提出應該「如何如何」即可避免危難的建議時，力量就顯得弱了。（註十二）

(一) 傳播來源

一項帶有恐懼激素的傳播，其對受播人情緒上的影響，常與受播人對傳播人的評價而定，如果傳播人被視為對事件無知無識，則其傳播立即失效，而預期從情緒緊張所導致的行為將無由發生。同樣，傳播人如被視為在玩弄或操縱聽眾的情緒，則顯然不能令受播人信服。受播人對一項帶有恐懼激素的傳播之所以產生有利的反應，不僅與其對傳播人的原始評價密切相關，而且，對其在傳播中所提供的資料也攸切相關。如果受播人對傳播人極端誇張的恐懼說明，認為係在存心「恐嚇」他們，則傳播人即使舌翻蓮花，也難令受播人信服。

詹尼斯曾就傳播人對受播人的影響，作過一次調查。他以兩種同一內容而含帶不同程度恐懼激素的傳播，選擇四十位教育程度不同的人，令其任選一種試驗。激素的內容均係關於抽煙過多所引起的種種危害，而且係取材自某雜誌上有名的醫生所撰寫的文章。結果發現那份描述詳盡的說明比那份輕描淡寫的說明，更能令受試驗者產生對作者之不信任和懷疑其用心。（註十三）

從詹氏該項試驗證明，運用恐懼激素的傳播者尚必須儘量的保持客觀和公正的態度，如此受播人對傳播人發生懷疑的情形當可減少。這情形尤其是對於對宣傳技術有相當經驗的人為然。不過值得一提的是，對於宣傳真正有認識的人，在接受詹氏的試驗時，則又表示他們在讀完那份說明後確實感到非常不安。從這一點我們又可以斷言，真正含有強烈恐懼激素的傳播，有時還是能激起受播人的緊張情緒的。但緊張情緒雖可預期，欲令其接受傳播人的建議，却因受播人對傳播人已產生防範心理，傳播的結果，仍然是功虧一簣。

(III) 以往受播經驗

另外一項影響產生緊張情緒的因素，為受播人以往的受播經驗。詹尼斯、蘭姆斯登（Lamsdaine）和格來斯東（Gladstone）三氏在一項調查研究中偶然有此發現。（註十四）

他們發現杜魯門總統宣佈蘇俄首次原子試爆時，許多在三個月之前對該項事件即有所聞的人，於聽到杜魯門總統宣佈時，並未產生如何緊張的反應。這些人中曾在三個月前受到兩種初步的傳播，其中一項傳播曾提出樂觀的報導，因而當他們聽到官方的正式宣佈時，60%的人顯得無足驚怪。但是在試驗中受控制的一組人中，58%的人因事前沒有任何有關的傳播經驗，就顯得情緒非常不安。

這種「情緒接種」現象，也許受到先期有關傳播的關係。雖然這種現象可有許多其他解釋，但下面的假定值得重視，即一項引起恐懼或樂觀情緒反應的傳播，必因先期的有關傳播而降低其影響力。易言之，欲使傳播收到預期的效果，必須利用「突然性」，不讓受播人有事先心理上的準備。（註十五）

爲了避免引起受播人的過份焦慮，在陳述「危機」的真實性或可能性時，除非「危機」已迫在眉睫，最好採取漸進的方式。將「危機」的份量分期加重，勿一下子就明白道出，令受播人有招架不住的感覺。

就個人的適應而言，採取漸進的方式傳播一項「危機」具有雙重的利益。第一，可刺激受播人去自我想像該項未來「危機」的情況，並可導致他同時採取自己對付焦慮的種種辦法。這種內心的準備工作，可能令其於接受後來的恐懼激素傳播時，益發覺得自己的脆弱無能。第二，少量的不安全感常是促使受播人參加特爲避免是項「危機」而安排之羣體活動的有力動機。這樣在提出應該「如何如何」的建議時，有益發令受播人接受傳播人建議的功效。在此一漸進方式傳播「危機」的配合下，受播人自會傾全力去參加上項羣體活動了。（註十六）

以上討論，僅約略提出恐懼激素傳播對受播人情緒影響的程序因素。易言之，恐懼激素之能影響受播人產生高度的緊張情緒，部份靠受播人是否先前已受到有關的傳播，部份靠傳播本身是否具有令受播人採納傳播建議的必要條件。

另外值得一提的是，先期受播經驗，有時亦能增強後期的傳播。例如：某項恐懼激素傳播，因受播人缺乏先期有關其後果的受播經驗，反而令受播人莫明其妙。因之先期的受播經驗有時又有加強其對「危機」含義認識的作用。

三、成功的恐懼激素傳播——如何令受播人接受傳播人的建議

前面討論到如何運用恐懼激素傳播，以激起受播人的緊張情緒。但是一項恐懼激素傳播於激起受播人的緊張情緒後，如果傳播人不能有效加強其避免「危機」的保證建議，則仍然不能收到傳播的預期效果，而且這種「保證建議」尚必須乘受播人情緒高張之際，適時提出，否則仍難收效。

(一) 傳播人的保證建議

關於傳播人所提出之「保證建議」，如果被認為屬於下列三種情形之一時，亦不能達到傳播的目的：

- (一) 與解除或避免「危機」無關。
- (二) 實事上辦不到。
- (三) 尚屬可行，但漏洞甚多。

受播人的情緒已到達高潮，傳播人的「保證建議」亦經提出，而前者的情緒緊張狀態仍未見消滅時，則前者必同時採取多方面的適應，直到其情緒獲得鬆懈為止。結果，遠非傳播人所預期的信心和觀念便因而產生，並且獲得加強，到此傳播人的努力便完全白費了。傳播人原來所期望於受播人重視「危機」之真實性的願望，不僅不能實現，而且傳播人所不願受播人採取的「魔術式」、「空想式」和其他種形式的信念，反而發生。因此，傳播人提出之「保證建議」如被認為「欠完善」或有漏洞時，受播人的緊張情緒將無由獲得消滅，運用恐懼激素的傳播亦無由發揮其效用了。

關於「保證建議」之不當和缺乏力量，尚有一點不容忽視，即當受播人的情緒高張時，習慣式的防

禦性反應很可能發生。因此，採納傳播人所提對抗「危機」的種種方案，並非必然的可能反應。例如；受播人可能曲解「建議」的意義，也可能採取完全逃避的態度，這對於受播人在接受傳播人的建議上，是有大礙的。

(II) 受播人的防禦性反應

前節所述防禦性反應行為，心理學家會以病人為對象，就其接受心理治療的反應，作過臨床觀察。他們將阻止病人接受激素焦慮之口頭傳播的防禦性行為，分為三大類：

(一) 當一項傳播正要引發強烈焦慮感之際，受播人有時不予理會。這樣可以使他們避免觸發焦慮。這從他們顧左右而言他，把話題扯到不太煩人的題目上便可看出。如果這種努力失效而其情緒升高到相當高度後，其注意力之散漫程度便益形嚴重，即已到達喪失集中注意的能力，心神渙散，或其他因情緒過於緊張所引起之暫時性認知上的失調 (Cognitive disorganization)。

(二) 當受到激發焦慮的傳播時，受播人會觸發以往之不愉快（受罰）經驗，而採取對傳播人的敵對態度。如果傳播者被認為應對所發生之痛苦感負責，其敵對態度便由拒絕受其傳播來表現。

(三) 強烈之焦慮感經激起後，或因傳播本身缺乏適切之建議，或因受播人本身缺乏自我解決「危機」之道，而情緒之高漲仍無法消減時，便可能促使受播人產生一種新的防禦性避免習慣，即其人已學會如何避免再接觸類似之傳播。日後，他再也不願意想到或聽到這一類的傳播了。他不僅不能記起傳播人之所說，而且，這種傳播再也引起他的興趣。要不他將否認或輕視這種「危機」的重要性。（註十）

1. Hartmann, G. W. A field experiment on the comparative effectiveness of "emotional" and "rational" political leaflets in determining election results. *J. Abnorm. Soc. Psychol.*, 1936, 31, 99-111.

11. Menefee, S. C., and Granneberg, Audrey G. Propaganda and Opinions on Foreign Policy. *J. Soc. Psychol.*, 1940, 11, 303-404.

11. Knower F. H. Experimental Studies of changes in attitudes; I. A study of the effect of oral argument on changes of attitude. *J. Soc. Psychol.*, 1935, 6, 315-347.

11. Mowrer O. H. Learning theory and Personality dynamics. New York, Ronald Press, 1950.

11. Carl L. Hovland, etc., Communication and Persuasion, 1953, p. 61

12. Dollard, J. and Miller, N. E. Personality and psychotherapy. N. Y. McGraw-Hill, 1950.

12. Feshbach, S. The drive reducing function of fantasy behavior, Unpublished Ph. D. dissertation. Yale Univ., 1951.

13. Glover E. Notes on the psychological effects of war conditions on the Civilian population; III. The Blitz. *Int. J. Psychoanal.*, 1942, 23, 17-37.

② Grinker, R.R., and Spiegel, J. P. Men under stress. Philadelphia, Blakiston, 1945.

③ Janis, I. L. Air War and emotional stress, New York, McGraw-Hill, 1951.

④ MacCurdy, J. T. The structure of morale. New York, Macmillan, 1943.

14. Janis, I. L. and Feshbach, S. Effects of fear-arousing Communications. *J. Abnorm. soc. Psychol.*, 1953, 48, 78-92

新 聽 診 研 究

144

1944..Kris, E. Domdger and morale. Am. J. Orthopsychiat., 1944, 14, 147-155.

1953..Janis, I. L. Intensive interviews on reactions to fear-arousing Communications. J. Abnorm. soc. Psychol., 1953, 48, 78-92.

1951..Janis, I. L., Lumsdaine, A. A., and Gladstone, A. I. Effects of Preparatory Communications on reactions to a subsequent new event. Publ. Opin. Quart., 1951, 15, 487-518.

1954..回 診 八(2)

1954..回 診 六(2) P.250.

1957..回 診 八 PP.77-79.