

第一章 緒論

本章共分三節，分別在說明研究的動機、目的與問題，並對重要名詞進行界定。其中，第一節陳述的是本研究的動機，並由研究動機中歸納出本研究之目的；第二節則具體提出本研究所欲瞭解的問題；第三節則針對本研究的關鍵名詞進行界定。

第一節 研究動機與目的

一、 溝通、說服方面研究是現代社會需要且受重視的主題

在民主氣氛的帶動下，現代社會解釋事物的觀點與意見越來越多元、開放，人與人之間接觸的機會也越來越頻繁，和他人進行溝通是重要而不可避免的事情（Simons, Morreale, & Gronbeck, 2001），人也有越來越多的需要和機會來與他人進行意見上的討論。或許正因為如此，近年來有許多的專書或研究都專門針對溝通、說服領域中不同的主題進行介紹或探討（例如 Bettinghaus & Cody, 1987; Brock & Green, 2005; Burgoon, Alvaro, Grandpre, & Voulodakis, 2002; Chen, Reardon, Rea, & Moore, 1992; Levine, 2003; Martin, Hewstone, & Martin, 2003; O’Keefe, 2003; Perloff, 2003; Simons et al., 2001; Stiff, 1994; Stiff & Mongeau, 2003）。顯然的，溝通或說服已是現代生活普遍存在的一個部分（Perloff, 2003）人與人之間溝通、說服等相關方面的研究，是現代社會相當需要且受重視的主題。

二、 日常生活常見立場對立意見討論情境，加以探討將對人類有所助益

您支持中正機場、中正紀念堂或凱達格蘭大道改名嗎？您支持興建蘇花高速公路嗎？您支持台灣獨立嗎？您支持廢除死刑嗎？您支持體罰嗎？您支持墮

胎合法化嗎？您支持國中生、高中生可以自由戀愛嗎？您支持大學宿舍有門禁管制嗎？這是一些在國內報章雜誌中，曾經引起大家討論的議題，而從以上的這些陳述可知，在日常生活中，不管是有關國家政策的大事，或是一些雞毛蒜皮的小事，我們似乎經常會接觸到一些引起討論的議題，而人們對這些議題也常常有著相反的立場。那麼請您回憶看看，您是否曾經在某個議題上，和一個反對您立場的人（立場對立者）進行過意見討論呢？您覺得針對這個議題進行討論時，通常是您自己比較客觀理性，還是對方比較客觀理性呢？在這種情境下進行意見討論時，您通常會贊成還是反對對方所提出的論點呢？您覺得和這種立場對立者進行意見討論，感覺愉快嗎？

針對以上的這些問題，首先，在現代社會中，人們常常會在某些議題上，遭遇到態度立場（attitude position）與自己相反的人（Reeder, Pryor, Wohl, & Griswell, 2005），並與他們進行溝通、討論、甚至辯論。這樣的情境不管是政黨間或立法院針對政策決策以及執行方式的互動，或是學術研究者針對研究方法或理論概念的交流，甚至親子、師生、同儕間針對生活細節、常規或各種觀念的宣導與溝通等等（Burgoon et al., 2002; Reeder, et al., 2005; Wegener, Petty, Smoak, & Fabrigar, 2003），常常都可以見到。換句話說，和立場對立者進行意見討論，似乎是現代社會中的大多數人都可能遭遇過的經驗。

其次，Ross 與 Ward（1996）指出，人在成長過程中會延續從小就有的自我中心主義，產生素樸實在論（naïve realism）的傾向，亦即人會傾向認為自己比較客觀，別人看法若和自己不同，則是因為其不理性、被蒙蔽或其他原因而導致偏誤。依據這樣的看法，可知在立場對立的情境中，可能會出現意見討論雙方都認為自己比較客觀理性，對方則比較不客觀理性的情況，也因此雙方在接收對方意見時，常常會產生反對對方論點的傾向。而或許正因為這樣的傾向，所以不管是電視政論節目上來賓與主持人的互動，或是立法院中各政黨委員間的討論，還是學術研究者的交流，甚至親子、師生、同儕間日常生活的溝通等等，這種立場對立的意見討論情境，似乎容易導致人際的不愉快、爭執、甚至衝突。換句話說，立場對立情境似乎常常成為現代社會引發人際緊張的來源。

由以上針對各問題所提出的說明可知，在日常生活中，人可能常會遭遇到立場對立的意見討論情境。在這種情境進行意見討論時，人似乎會認為自己比較客觀理性，對方比較不客觀理性，也可能會產生反對對方論點的傾向，因此這種情境常常成為引發人際緊張的來源。然而令人好奇的是，在立場對立的意見討論情境中，雖然人通常傾向認為自己比較客觀理性，但是個體真的會如自己所知覺的一樣客觀理性嗎？是否有哪些不自覺的傾向或因素，會導致個體在針對立場對立者提出的論點做贊成或反對判斷時，變得不是那麼的客觀理性？又這些因素是經過什麼樣的歷程，影響到個體對論點所做的贊成或反對判斷呢？釐清這些問題，將有助於針對這種意見討論情境，提供人類一些具體的啟示與建議，以引導人類在這種情境中能進行更客觀理性的討論，甚至降低溝通過程中的人際緊張。為了達成這樣的目的，因此本研究以溝通、說服與態度的相關研究為基礎，並結合認知心理學的概念，嘗試建構出「立場對立情境之論點贊否模式」(CSAAM)，來說明「立場對立情境中，個體在對另一方所提出的論點做贊成或反對判斷時(本研究稱之為論點贊否判斷)，可能存在的傾向、有關的影響因素與經歷的認知歷程」等相關問題，希望能對人類有所助益。

三、 溝通、說服研究焦點大多置於最後的說服效果，較少針對意見討論過程之論點贊否反應進行探討

如以上所提及的，過去有許多的專書或研究都曾經針對有關溝通、說服的主題進行介紹或探討，這方面的研究也已經有相當豐富的研究成果，然而在這些研究成果中，焦點似乎多半是企圖找出有關影響因素，以便在特定議題上，讓被說服者產生態度、行為的改變 (Burgoon et al., 2002; Hass, 1981)。換句話說，在過去相關研究中，似乎較重視找出哪些訊息傳送者、接收者、情境、或是訊息因素會對「說服效果」產生影響(Perloff, 2003; Stiff & Mongeau, 2003; Taylor, Peplau, & Sears, 1997)，而較少針對「意見討論過程中，個體贊成或反對對方所提出論點之相關議題」進行探討。

然而，本研究認為針對「立場對立情境意見討論過程中，個體贊成或反對對方論點之相關議題」進行深入探討，應是相當值得嘗試的方向。一方面，誠如以上所述，在日常生活中，我們在不同的場合，針對不同的主題，都可能會跟立場對立者進行意見討論。在意見討論過程中，我們常常會對對方提出的論點進行贊成或是反對的判斷，對方也常常會針對我們提出的論點進行贊成或反對的判斷，而這種意見討論情境，似乎容易演變成雙方都認為對方不客觀、不理性而引發人際緊張的情況。換句話說，態度或行為改不改變的說服效果，似乎不是這種意見討論情境中唯一需要關切的議題，如何找出並驗證人在這種情境中，對另一方論點做贊成或反對判斷時的傾向、影響因素與認知歷程，以提供一些有助人在這種情境中，能進行更客觀理性討論的反思方向與建議，似乎也是相當值得關切的議題。

另一方面，有些研究者明確的指出，接收者接觸到說服刺激後，所伴隨出現的心智歷程（mental processes）不應加以忽略（Brock, 1981; Petty, Ostrom, & Brock, 1981a; Petty, Ostrom, & Brock, 1981b），因為個體表現之認知反應除了和其態度間有著高的相關，也與其後續行為也有著一致的關係（Chaiken & Maheswaran, 1994; Brock, 1981）。換句話說，態度、行為改變等說服效果，和個體在意見討論過程中，贊成或是反對對方的論點應是有著密切關連的。如果個體在意見接收過程中，傾向贊成對方所提出的論點，那麼應會產生較好的說服效果；如果個體傾向反對對方所提出的論點，那麼應會產生較不好的說服效果。因此，針對「立場對立情境中，個體贊成或反對對方論點之相關議題」進行探討，釐清在這種情境中，個體對論點進行贊否判斷時的傾向、影響因素與認知歷程等，對過去著重態度、行為改變等說服效果之相關研究，也應有所助益。

四、 以往雙路徑模式（dual-process model）較未強調兩條路徑的同時影響，及自動化處理對意識處理的干擾

在以往社會心理學或社會認知許多領域的研究者，發展了許多有關認知的

雙路徑模式。雖然各模式所探討的領域並不一樣(例如社會判斷或說服等領域),模式中對各路徑所界定的概念也不盡相同,但是這些模式都有一個共通點,亦即將人的思考歷程分成兩條相對不同的處理路徑:一條路徑是進行較意識層面的處理,而此時的思考屬於一種比較仔細考慮的思考;另一條路徑則是進行較自動化的處理,而此時的思考則屬於一種比較粗略的思考(Kunda, 1999; Pennington, 2000)。舉說服或態度領域研究為例,其中最著名的為 Petty 與 Cacioppo (1986, 1996) 所提出之推敲可能性模式(精緻可能性模式; elaboration likelihood model; ELM)。在這個有關態度改變的模式中,認為人們在接收到溝通訊息時,有可能以較深思熟慮的方式,或是以較自動化的方式來思考該訊息。當個體有動機和能力時,會傾向走中央路徑(central route),進行比較深思熟慮的思考,所以此時態度的改變主要決定於論點的品質。當個體沒有動機或能力時,個體則會傾向走周邊路徑(peripheral route),進行較自動化的思考,所以此時態度的改變比較可能決定於周邊的線索,例如訊息來源是否是專家等。另外,Chaiken (1980) 也曾經進行過類似的區分,他將認知處理的路徑區分為系統式處理(systematic processing)與捷思式處理(heuristic processing)兩類,其中系統式處理類似於中央路徑,捷思式處理則類似於周邊路徑(Chaiken & Maheswaran, 1994)。

在以往這類的雙路徑模式中,普遍認為個體具備某種條件時(例如有動機與能力),會較傾向走意識層面處理的路徑,而在不符合條件時(例如沒動機或能力),則較傾向走自動化處理的路徑。然而,在這樣的說明中,突顯了以往這類雙路徑模式一些值得討論的隱含概念。首先,這些雙路徑模式似乎未具體說明與強調「兩條路徑會同時影響」這樣的概念。換句話說,這些模式似乎沒有強調意識處理路徑與自動化處理路徑,對社會判斷或說服效果可能產生的同時影響。另外,在這樣的說明中,也突顯了以往這些雙路徑模式,似乎較傾向認為「個體所進行意識層面的處理,並不會受到自動化處理的干擾」(Chaiken & Maheswaran, 1994)。然而,人類在進行特定認知運作時,真的能夠區分為「符合特定條件時較傾向走意識層面處理的路徑,不符合條件時較傾向走自動化處理的路徑」嗎?

有沒有可能兩條路徑會同時產生影響？或是有沒有可能個體所進行意識層面的處理，也會受自動化處理的干擾？

針對這樣的問題，過去有些研究者已經明確指出人類在進行特定認知運作時，兩條路徑可能會同時產生影響（Kunda, 1999; Meyers-Levy & Maheswaran, 2004），而且個體所進行意識層面的處理，也可能會受自動化處理的干擾（例如 Albarracín & Kumkale, 2003; Chaiken & Maheswaran, 1994）。換句話說，這種「符合特定條件時較傾向走意識層面處理的路徑，不符合條件時較傾向走自動化處理的路徑」的看法，可能沒辦法充分解釋人類認知運作的複雜性。在解釋人類所進行的特定認知運作歷程時，似乎必須考慮兩條路徑同時對人類社會判斷或說服效果產生的影響，以及自動化處理對意識層面處理的干擾。因此，本研究在探討研究中關切的主題時，雖然如同過去雙路徑模式一樣，認為在立場對立情境中，亦分別有意識處理與自動化處理的路徑與因素，會影響到個體對另一方論點所做的贊否判斷，但本研究在綜合相關文獻與概念後，傾向採兩條路徑會同時產生影響，且自動化處理也會對意識處理產生干擾的「平行路徑」取向，來架構本研究「立場對立情境之論點贊否模式」(CSAAM)，希望在釐清本研究關心的議題時，能夠更貼近人類認知運作的複雜事實。

五、 溝通、說服研究較少進行反應個數、反應時間的測量， 但這種認知反應的紀錄與分析相當值得嘗試

或許因為過去溝通、說服研究較關心的是態度、行為改變等說服效果（Burgoon et al., 2002; Hass, 1981; Perloff, 2003; Stiff & Mongeau, 2003; Taylor et al., 1997），因此過去研究大多是透過一些態度測量工具（例如量表）(Petty et al., 1981b) 或具體的行為後果（例如購買行為）來進行說服效果的測量，也因此較少使用反應個數、反應時間等認知反應的測量做為研究的測量方法。然而，以反應個數、反應時間等認知反應的測量做為研究的測量方式，卻可能是溝通、說服相關研究相當值得嘗試的方向。

首先，就反應個數而言，Carter、Ruggels、Jackson 與 Heffner (1973) 就曾經針對這種較少被使用的認知反應測量方式進行過介紹。此種測量方式亦即在受試者面對特定說服相關訊息時，要求受試者對這些訊息以按鍵方式進行判斷（例如贊成或反對），而研究者則記錄受試者判斷之後的反應結果，以進行後續分析。在這種較少被使用的認知反應測量方式中，所記錄與分析的則為受試者所判斷各類結果的反應個數，而這種紀錄與分析被視為是一種有效且值得使用的認知反應測量方式（Cacioppo, Harkins, & Petty, 1981; Carter & Simpson, 1970）。

另外，就反應時間而言，Cacioppo 等人（1981）亦指出除了紀錄受試者判斷各類結果的反應個數外，反應時間的測量亦是值得採用的認知反應測量方式。事實上，反應時間的測量是認知心理學領域在探討人類各種認知處理時，最常被紀錄的一個指標（Ashcraft, 2002），在一些有關社會心理學或社會認知的專書中，亦介紹了許多研究是從反應時間的紀錄與分析，獲得了有關人類認知運作相當重要的訊息（Bless, Fiedler, & Strack, 2004; Kunda, 1999; Pennington, 2000），例如 Markus (1977) 有關自我基模的研究，除了記錄與分析個體判斷的反應個數外，更從反應時間的紀錄與分析中，獲得了一些由反應個數無法分析出來的意義。顯然的，反應時間的紀錄與分析，對於了解人類進行溝通處理時的認知處理應該相當有幫助，因此似乎相當值得做為溝通或說服情境中，所記錄與分析的認知反應。

簡而言之，在溝通、說服方面的研究中，反應個數與反應時間等認知反應的測量是較少被使用，卻又相當值得嘗試的一種測量方法。由於本研究焦點主要在釐清「立場對立情境中，個體在對另一方提出的論點做贊否判斷時，存在的傾向、影響因素與認知歷程」等相關問題，此主題因為較關心個體對每一個論點所進行贊否判斷的結果與歷程（而非最終態度或行為改變的說服效果），所以相當適合使用反應個數與反應時間做為測量方法。因此，本研究希望透過紀錄與分析個體對論點進行按鍵判斷時的反應個數與反應時間，來探討研究中關心的議題。

六、 選擇高中生為研究對象之動機與目的

首先，「國民中小學九年一貫課程綱要」(民 92) 列舉的九年一貫課程目標中，明確指出國中小課程目標之一為培養學生表達、溝通和分享的知能。顯然的，瞭解要培養青少年哪些溝通相關的能力與技巧，是一教育重要議題。其次，與青少年進行觀念溝通的情境，常常都屬於是立場相反的意見討論。然而 Burgoon 等人 (2002) 指出，當小孩進入青春期開始，將更容易對外在的訊息產生反感，也就是說青少年較不容易接受外在宣導的訊息 (健康相關訊息等等)，例如年輕的吸煙者經常容易抗拒一些要求他們不要抽煙的訊息，反而傾向相信吸煙風險被誇大，或是這種事不會發生在他們身上的訊息 (Wegener et al., 2003)。因此，瞭解如何與青少年進行立場相反之意見討論，才能獲得最好效果，亦是相當值得關切的議題。

基於以上的理由，本研究選擇以高中生為研究對象，來探討本研究關心的議題，除了希望能夠依據研究結果與結論，提供個體在進行立場對立討論時的反思方向與具體建議外，亦希望能對青少年的教育溝通議題有所助益。

七、 研究目的小結

綜上所述，本研究以高中生為研究對象，並透過反應個數與反應時間的紀錄與分析，來釐清「立場對立情境中，個體在對另一方所提出的論點做贊成或反對判斷時，可能存在的傾向、有關的影響因素與經歷的認知歷程」等相關問題。本研究目的具體歸納如下：

- (一) 以溝通、說服與態度的相關研究為基礎，並結合認知心理學的概念，嘗試建構出「立場對立情境之論點贊否模式」(CSAAM)，來說明「立場對立情境中，個體在對另一方提出的論點做贊否判斷時，存在的傾向、影響因素與認知歷程」。
- (二) 透過七個實驗來驗證「立場對立情境之論點贊否模式」(CSAAM)。
- (三) 依據研究結果與結論，提供立場對立意見討論情境中，傳送者、接收者一些反思方向與建議，並希望對青少年教育溝通議題有所助益。

第二節 研究問題

本研究建構之 CSAAM，整體來說是希望釐清「立場對立情境中，個體在對另一方提出的論點做贊否判斷時，存在的傾向、影響因素與認知歷程」等相關問題。具體而言，CSAAM 欲說明的問題包括：

- 一、 在意見討論的情境中，論點性質是否會對接收者的論點贊否反應產生影響？什麼樣的論點會引發接收者的贊成傾向？什麼樣的論點會引發接收者的反對傾向？
- 二、 在意見討論的情境中，若傳送者反對接收者所持的立場，那麼傳送者的立場對立訊息，是否會對接收者的贊否反應產生直接影響？傳送者的立場對立訊息是否會引發接收者對傳送者產生反對傾向？
- 三、 若傳送者的立場對立訊息會引發接收者對傳送者產生反對傾向，那麼這種「立場對立訊息對接收者贊否反應的直接影響」，是否屬於自動化處理？
- 四、 若「立場對立訊息對接收者贊否反應的直接影響」，是屬於一種自動化的處理，那麼此種自動化處理是否會與「論點性質的影響」這種意識層面的處理同時並存？甚至立場對立訊息是否會自動化干擾論點性質的處理，而間接對論點贊否反應產生影響？
- 五、 若論點性質會與立場對立訊息並存，而同時對論點贊否反應產生影響，那麼論點性質的影響是否確實屬於意識層面的處理？立場對立訊息的影響是否確實屬於自動化的處理？這兩條影響路徑：
 - (一) 是否會因監控提醒而被修正或促進？
 - (二) 是否會因分心作業而受干擾或加強？
 - (三) 是否會因時間壓力而受干擾或加強？

第三節 名詞釋義

一、 立場對立情境

本研究中，立場對立情境 (counterpositional situation) 指「人與人之間針對特定的人、事、物與觀念等進行意見討論時，一種溝通雙方所支持態度立場 (attitude position) 相反，且彼此對立的意見討論情境」。換句話說，在日常生活中，我們在特定的人、事、物與觀念上，常常會有自己所支持的立場，然而在某些情況中，我們會和一些與我們立場相反，且認為我們的看法、立場錯誤 (反對我們所持的立場)，甚至想要教導、改變我們的人進行意見討論，本研究即將這種意見討論情境稱為立場對立情境。另外，在意見討論情境中，本研究通常將接收訊息的人稱為「接收者」或者「個體」，傳送訊息的人稱為「傳送者」，而將立場對立情境中的傳送者稱為「立場對立者」。

二、 論點贊否反應

本研究將贊否反應 (agreement/disagreement response) 界定為「個體對特定的人、事、物與觀念等客體，所進行有關贊成或反對的判斷反應」，因此論點贊否反應 (arguments agreement/disagreement response) 指的是「個體在進行意見討論的過程中，對接收到的特定論點所進行有關贊成或反對的判斷反應」。在以上的定義中，依據教育部國語辭典 (民 86) 的說明，贊成指的是「同意」的意思，反對指的則是「不同意」的意思，而在本研究中，主要在個體進行贊否判斷時，紀錄其按鍵判斷贊成或反對的反應個數與反應時間，做為贊否反應具體指標。

三、 贊成傾向與反對傾向

在本研究中，贊成傾向 (agreement tendency) 指的是個體在接觸到特定的人、事、物與觀念等客體時，該客體活化了個體對其做出贊成判斷的反應，並抑

制了個體對其做出反對判斷的反應。換句話說，贊成傾向亦即個體對所接觸到的客體產生「更容易贊成」，且「更不容易反對」之反應傾向，而這樣的反應傾向將導致個體對該客體的贊否反應產生「判斷贊成個數較多」、「判斷反對個數較少」、「判斷贊成所需的時間較短」與「判斷反對所需的時間較長」的反應結果。

另一方面，反對傾向（disagreement tendency）指的是個體在接觸到特定的人、事、物與觀念等客體時，該客體抑制了個體對其做出贊成判斷的反應，並活化了個體對其做出反對判斷的反應。換句話說，反對傾向亦即個體對所接觸到的客體產生「更不容易贊成」，且「更容易反對」之反應傾向，而這樣的反應傾向將導致個體對該客體的贊否反應產生「判斷贊成個數較少」、「判斷反對個數較多」、「判斷贊成所需的時間較長」與「判斷反對所需的時間較短」的反應結果。

四、論點性質

在本研究的界定中，共有兩類的論點性質會對個體的論點贊否反應產生影響，分述如下：

（一）論點立場

論點立場（argument position）指「在某個議題上，特定論點所支持的立場」。在本研究中，認為論點立場可依個體（接收者）自身對特定議題的立場，區分為順論點（propositional arguments）與逆論點（counterpositional arguments）兩類。順論點指的是支持個體自身立場（與個體自身立場一致）的論點，而逆論點指的則是不支持個體自身立場（與個體自身立場不一致）的論點。本研究認為順論點會引發個體的贊成傾向，而逆論點會引發個體的反對傾向。

（二）論點品質

在本研究中，論點品質（argument quality）指「論點所呈現內容是否有道理、有說服力的程度」，可區分為強論點（strong arguments）與弱論點（weak arguments）兩類。其中強論點屬於較有道理、有說服力的論點，亦即論點內容邏輯關係清楚、

且重要的論點；而弱論點是較沒有道理、沒有說服力的論點，亦即論點內容邏輯關係較不清楚、或不重要的論點。本研究認為強論點會引發個體的贊成傾向，而弱論點會引發個體的反對傾向。

五、 立場對立情境之論點贊否模式（CSAAM）

立場對立情境之論點贊否模式（arguments agreement/disagreement model of counterpositional situation; CSAAM，如圖 2-3-1）主要是本研究統整過去社會心理學相關研究，並融入認知心理學概念所提出平行路徑取向之模式，主要在解釋「立場對立情境中，個體在對另一方提出的論點做贊否判斷時，存在的傾向、影響因素與認知歷程」等相關問題。

CSAAM 認為個體在立場對立情境中，針對另一方提出的論點做贊否判斷時，共有兩條路徑的因素會對個體的論點贊否反應產生影響。一條是意識處理的路徑，指的是論點立場與論點品質等論點性質的影響（亦即立場對立者所提出的論點內容），其中順論點或強論點會引發個體的贊成傾向，而弱論點或逆論點會引發個體的反對傾向。另一條路徑則是自動化處理的路徑，指的是傳送者立場對立訊息的影響。在這個部分的影響中，立場對立訊息會經由反感情緒的中介，一方面引發個體對傳送者的反對傾向，而直接對個體的論點贊否反應產生影響；另一方面，立場對立訊息也會經由反感情緒的中介，對論點品質的處理產生干擾，使個體傾向將論點知覺得較沒有品質，而間接對個體的論點贊否反應產生影響。

整體而言，CSAAM 是屬於平行路徑取向的模式，模式中認為當個體在與立場對立者進行意見討論時，「論點性質對個體論點贊否反應的影響」這種意識層面的處理，會與「立場對立訊息的直接影響」這種自動化的處理同時並存，且立場對立訊息也會自動化對論點品質的處理產生干擾，而間接對個體的論點贊否反應產生影響。