

有感、有理、有溫度—— 公民風險溝通策略論壇[#]

時 間：108 年 6 月 14 日（五）10:00-16:30

地 點：誠品信義店 6 樓視聽室

記 錄：陳可欣（科技部人文社會科學研究中心博士後研究員）

主辦單位：科技部人文社會科學研究中心、國立臺灣大學

劇烈的氣候變遷衝擊許多環境問題，這些問題牽引到社會各個部門如何引領民眾因應氣候帶來的風險。科技部人文社會科學研究中心曾熾芬主任在開場時指出，學術論壇目的是要將人文社會科學知識應用在社會各層面，今年主軸是氣候變遷環境議題，此議題涉及層面很廣且在在與人文社會科學有關，因此特別邀請黃俊儒教授擔任執行委員籌謀規劃。黃俊儒教授表示本次活動命名為「有感、有理、有溫度」，是因為與公民溝通時除了要把道理講清楚之外，還要有一些溫暖的情感才能夠讓民眾體認立即行動的重要性。溝通問題多元且複雜，在規劃論壇時需要納入不同聲音與視角，因此請到許多第一線行動者與大家分享他們的溝通經驗，讓一般民眾、民間單位、企業、政府組織甚至學界裡的老師們能全面且深入地剖析風險溝通策略。



圖一：有感、有理、有溫度——公民風險溝通策略論壇

[#] 本文由陳可欣博士記錄整理，經科技部人文社會科學研究中心曾熾芬主任審訂。

時間	議程
上午場	
09:30~10:00	報到
10:00~10:10	開幕
10:10~11:05	Section I NGO 團體的環境風險溝通經驗 主持人：科技部人文社會科學研究中心執行委員黃俊儒 主講人：綠色和平臺灣辦公室專案經理李之安 地球公民基金會董事長兼執行長李根政 與談人：靜宜大學生態系特聘教授顏瓊芬
11:05~11:15	休息
11:15~12:10	Section II 宗教團體的環境風險溝通經驗 主持人：科技部人文社會科學研究中心執行委員潘美玲 主講人：臺南神學院專任副教授楊順從 佛教慈濟慈善事業基金會執行長辦公室－聯合國會務專員黃恩婷 與談人：國立成功大學中國文學系教授林朝成
下午場	
14:00~14:55	Section III 業界永續發展的氣候行動 (SDG13) 策略 主持人：國立政治大學公共行政學系教授杜文苓 主講人：大愛感恩科技研發部經理陳意容博士 台灣大哥大社會責任部經理周亞璇 與談人：國立臺灣師範大學環境教育研究所教授葉欣誠
14:55~15:25	茶敘
15:25~16:30	Section IV 媒體的氣候風險報導策略 主持人：輔仁大學新聞傳播學系副教授陳順孝 主講人：TVBS新聞部副總監楊樺 天氣風險管理開發公司總經理及氣象主播彭啟明博士 與談人：國立政治大學傳播學院新聞學系教授徐美苓
16:30~	閉幕

圖二：論壇議程

第一場：NGO 團體的環境風險溝通經驗

主持人：黃俊儒（科技部人文社會科學研究中心執行委員、國立中正大學通識教育中心教授）

主講人：李之安（綠色和平臺灣辦公室專案經理）

李根政（地球公民基金會董事長兼執行長）

與談人：顏瓊芬（靜宜大學生態人文學系特聘教授）

主持人黃俊儒教授介紹本場次邀請「綠色和平」與「地球公民基金會」的代表來分享非政府組織（Non-Governmental Organization, NGO）在第一線與民眾、企業還有政府組織溝通的經驗。接續請長期從事環境教育工作的顏瓊芬教授來回應兩位主講者，每個場次均請各講者進行 15 分鐘報告，隨後與談時間開放現場學者專家一同討論。

一、李之安經理談〈解決環境問題須找到敲動議題的突破口〉

綠色和平（Greenpeace）成立於 1971 年，秉持「以第一個看到環境破壞現場」的精神來與民眾溝通。李之安經理分享她參與「紡織業化學物品管理與排放專案」的經驗，指出全球水污染有五分之一來自紡織業廢水，但因污染物質對人體沒有立即致死性，一直無法喚起大眾關注。因此綠色和平改變溝通策略，尋找對污染訊息敏感的分眾來作為敲動議題的突破口，他們讓消費者體認到衣服製造過程中可能會殘留有害物質，而且存於環境中的污染物會影響自己與下一代的健康，進而促使成衣品牌產生自主規範，確保生產供應鏈停用有害化學品，最終也讓受污染國家訂定法規。關於氣候變遷與能源轉型，綠色和平與公眾溝通時用北極熊來觸動人心，而與主管機關溝通時則是直接提出訴求，要求政府應淘汰燃煤發電，在規劃與發展長期電源時要優先考量低碳與零碳能源，考量臺灣地理條件尋找適用的再生能源並搭配基礎建設。李經理期許民眾可以與 NGO 一同尋找適合社會、生活的做法，從行為與思考開始改變。

二、李根政執行長談〈環境問題的社會溝通實踐經驗與反思〉

李執行長表示過去在環境議題的抗爭與衝突中，往往是少數受害民眾與環保團體一起對抗財團與政府，以前只要媒體輿論願意報導就能給政府很大的壓

力，但現在資訊發達，NGO 須設法在網路媒體找到發聲空間。李執行長想發展具臺灣本土經驗且顧及社會文化脈絡的溝通策略，在這多元網路媒體時代要打資訊戰，基本上就是資本與技術的挑戰。他根據過去溝通實踐經驗提出幾個反思：首先知識不能再留在學術象牙塔中，必須進入社會向大眾宣傳來發揮力量，尤其議題透過公投決定就一定要累積多數民意；第二，資訊要圖像化、故事化才能突破同溫層觸及一般大眾，需要專業分工與大量人力投入來對抗假訊息和極端言論；最後 NGO 須將募款視為必要工作才有足夠的經費來源，一來讓社會工作者有合理的薪資並且接受良好的培訓，二來環保團體或社會運動組織才能轉型來面對氣候變遷問題，大家要一同打團體戰而不是小規模經營。李執行長引用人類學家的話——「人類文明的改變都是從一小群開始」，鼓勵支持者們積極傳播訊息、擴展網路。

三、顏瓊芬教授談〈永續環境教育需與 NGO 共好〉

顏教授表示長期以來永續環境教育常被環保團體認為過於軟性，許多溝通都在強調環境的美好，卻對破壞避而不談，因此孩子們學到的都是被包裝好的美好未來，沒有學到風險溝通。顏教授強烈建議教育一定要與 NGO 共好，連結教育與生活，讓孩子們理解在地環境面臨什麼衝擊與危機。舉臺南地下水超抽為例，在地 NGO 帶領學生了解水源來源的困難，讓他們認知父母親工作面臨的挑戰與地層下陷的危害，體認到人的生命與土地沒有距離。有 NGO 的協助，學校可以透過戶外教育讓孩子探索環境與土地認同，了解環境開發帶來的經濟進步與汙染風險，讓孩子透過辯論、討論學習溝通技巧，回家後影響大人想法進而達到公眾溝通目的。

第二場：宗教團體的環境風險溝通經驗

主持人：潘美玲（科技部人文社會科學研究中心執行委員、國立交通大學人文社會學系教授）

主講人：楊順從（臺南神學院專任副教授）

黃恩婷（佛教慈濟慈善事業基金會執行長辦公室——聯合國會務專員）

與談人：林朝成（國立成功大學中國文學系教授）

主持人潘美玲教授點出本場次與上一場最大的差異在於：NGO 主攻環境議題，而宗教團體宣揚主軸其實是宗教思想，但可見他們大動員致力於環保並獲得很好的成果，因此邀請臺灣兩大宗教系統的代表來分享宗教團體如何進行環境風險溝通，並請到林朝成教授來回應宗教如何與公眾進行環境溝通。

一、楊順從副教授談〈暖化神學專題課程與反省〉

楊副教授具有環境工程專業背景，教育未來將成為牧師的學生們以科學和神學角度理解環境議題。楊副教授認為基督教不能活在象牙塔裡，得要用「接地氣」的方法了解並回應氣候變遷，於是他在課堂中講授科學界如何解釋暖化與環境衝擊，並以圖像化方式讓學生有感地體認極端氣候變化帶來的災害。提到神學反省，楊副教授說人的心思需要改變，不能沉溺於個人靈魂得救的迷思，所以課程中會帶學生參訪去接觸土地、感受現象，去原住民教會向原住民學習與自然和諧的生活態度，並在課程中要求學生記錄每天製造的垃圾。楊副教授表示基督教注重的是反省，而不是用經典去攻擊他人，需要謙虛地面對我們的創造並且尊重自然。

二、黃恩婷專員談〈善愛循環調乾坤，慈悲喜捨利眾生〉

黃專員表示面對極端氣候變化，真正能影響別人的其實是我們自己的心，有千年歷史的宗教具有濃厚的影響力，透過宗教能喚起人們對災害的警覺與動手做環保之決心。慈濟透過國際救援讓大眾發現地球遭受到多大的傷害，在救濟過程中宗教能提供災民心靈的寄託並減輕生活壓力，志工們再著手協助改善災民的生活品質，倡導垃圾減量與環保回收。黃專員以緬甸風災救濟經驗為例，指出風災後農民發起每日捐一把米給更需要的人，個人的力量雖然小，但善的力量一點一滴集結起來就成為大力量。同理，改變氣候暖化問題就從淨化個人的心開始，少欲知足、漸少浪費，不使用一次性塑膠產品，人人都有信念一同來扭轉乾坤，就能減緩氣候變遷。

三、林朝成教授談〈用故事與共通語言進行環境溝通〉

不少宗教團體開始反省教義是否將自然看作可利用的物，從而導致人類過度開發造成環境破壞。林教授表示「苦難」是宗教的共通語言，以前受難的中心

是人類，但氣候變遷最大的受難者是地球，因此宗教團體與信眾溝通時需闡述人類是為苦難的製造者，使得地球感冒發燒、像人一般展現無常與衰老。林教授強調在溝通過程中，要把環境的苦難結合宗教的教義轉化成故事，所有生命都在地球這個共同體之下受苦受難，人作為故事主角需要擔負責任，透過行動來救助地球生命。宗教團體四處宣講這些環境故事，喚起民眾發起有責任、有意識的環境保護行動；國際救援的經驗也可以寫入宗教故事中，透過感動來撫慰人心並且豐富民眾對於環境風險的認知。

第三場：業界永續發展的氣候行動 (SDG13) 策略

主持人：杜文苓 (國立政治大學公共行政學系教授)

主講人：陳意容 (大愛感恩科技研發部經理)

周亞璇 (台灣大哥大社會責任部經理)

與談人：葉欣誠 (國立臺灣師範大學環境教育研究所教授)

主持人杜文苓教授指出企業有資本、技術、產品來與民眾進行溝通，大愛感恩科技示範如何連結宗教團體與企業科技，考量氣候變遷來研發環保產品；台灣大哥大則讓我們用更寬廣的角度來思考，原來企業社會責任除了遵循聯合國訂下的永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs) 之外，還可以用很有創意的方法幫助社會；最後請葉欣誠教授一同來討論企業在環境永續扮演之角色。

一、陳意容博士談〈慈悲科技、綠色創新〉

大愛感恩科技是慈濟基金會下的一個志業體，致力於環保回收、將回收物再製造成產品，並把銷售盈餘回饋於社會公益。陳博士表示企業的好處是有資源、環保製程、以及產品，這些都可以作為企業與公眾溝通的橋梁，而環保回收過程又是環境教育的最好素材。陳博士感謝退休人士進入環保站擔任志工，因為他們細心地將寶特瓶去瓶蓋、分類，使得回收物雜質率很低，減少產品再製時會產生的廢水汙染；而回收品製成的毛毯溫暖受難災民的心，護具保護第一線工作者在救災過程中能更安全地行動，救災經驗回過頭來又警示人們要做環保來遠離氣候變遷災害，形成一個善的循環。陳博士提點大眾雖然資源回收

再利用很好，但完全不使用寶特瓶更好！為了盡企業社會責任，她們也開始研發紡織品回收再製的技術，解決舊衣無法再利用、只能焚燒的問題，並絞盡腦汁地設計出消費者想要也會喜歡的產品，讓民眾可以透過買喜歡的東西來執行氣候行動。陳博士期許大愛感恩科技不求成為世上最好的公司，但祈求成為對世人最好的公司。

二、周亞璇經理談〈企業社會責任與種福電計畫〉

周經理表示台灣大哥大早在 2008 年便成立企業社會責任部門 (Corporate Social Responsibility, CSR) 推廣公益業務，而為了與國際接軌，公司於 2017 年時開始規劃永續發展目標，透過基地臺智慧節能、建置再生能源等方式期許在 2030 年前達到絕對減碳。提到企業與公民在氣候變遷議題之溝通，周經理說 2015 年起公司企圖帶領供應鏈與消費者一同參與環保行動，推動「台灣大綠能，永續大未來」專案，只要消費者購買手機就會捐一塊錢當綠能基金。一塊錢象徵大家一塊來做，儘管早期被網友抨擊購買手機費用與捐款不成比例，但周經理強調這是向消費者訴說環保行動其實很簡單、人人都可以執行。經過不斷的溝通與基金募集，此專案在 2017 年轉型與非營利機構 (Non-Profit Organization, NPO) 合作啟動「種福電」計畫，率先在屏東福慧大同之家建置太陽能光電系統，讓大同之家將電力銷售給台電獲得細水長流的資金挹注，而乾淨的能源又有助於環境永續。周經理說明種福電計畫的精神是人人都可以參與，企業透過核心技術發揮更大的影響力，號召更多人加入。

三、葉欣誠教授談〈環境、社會、經濟問題連動一體〉

葉教授指出要解決氣候變遷問題不能只從環境來看，我們要解決的是全面性的問題，因為環境、社會、經濟問題永遠連在一塊。企業要服務人、要與人結合，儘管大愛感恩科技與台灣大哥大在本質上是完全不一樣的企業，但他們最終都帶著民眾與供應鏈廠商對社會產生正面的多重效益。葉教授分析大愛感恩科技發於感性卻用了理性的技術突破，請義工幫忙分類，除了降低成本也帶來強大的正面意義，而製造出的產品不僅照顧災民、保護救災人員，又能與消費者溝通。另一方面，台灣大哥大用心地將企業社會責任與本業關鍵技術結合，每個人都有通訊需求但基地臺發射訊號需倚賴大量電力，而電力在臺灣最主要的問題就是排碳，所以藉由種福電號召民眾與廠商一同行動。過去環境教

育中常是小朋友在學校學了然後回家教大人該怎麼做，在企業溝通上葉教授體會到的新趨勢卻是反過來，需要「大手牽小手」：大企業協助小公司營運，小公司幫助大公司深入社群、了解民眾的需求與想法，透過感性、理性並用的溝通法說服不同分眾，好發揮更大的影響力。

第四場：媒體的氣候風險報導策略

主持人：陳順孝（輔仁大學新聞傳播學系副教授）

主講人：楊樺（TVBS新聞部副總監）

彭啟明（天氣風險管理開發公司總經理及氣象主播）

與談人：徐美苓（國立政治大學傳播學院新聞學系教授）

主持人陳順孝副教授說明媒體的社會責任是幫助大家發掘議題、釐清變因、並探討對策來鼓勵民眾行動。本次座談很榮幸邀請到兩位重量級講者，是臺灣少數兼具氣候專業與媒體經驗的專家，並請具傳播學專業的徐美苓教授來回應講評。

一、楊樺副總監談〈媒體建構與氣候風險〉

楊副總監遺憾地表示以媒體角度來看氣候變遷議題是「沒理、沒感、沒溫度」，除了商業性主流媒體鮮少報導環境議題外，最大的問題是媒體定義全然改變，媒體多元化加上變化速度快的情況下，很難讓環境議題變成大家關心的重點。過去報導氣候議題時，考量氣候變遷在時間與空間的向度大，記者們想使用激烈的字眼如「氣候危機」或「崩潰」來吸引觀眾目光，卻因過於聳動的字眼不符合科學定義而作罷，然現今國際新聞報導頻頻使用極端字眼來提醒閱聽者氣候變遷越來越嚴重。環境新聞若要符合科學標準須採用建設性新聞，內容要包含平衡報導、事實陳述、脈絡解釋、並闡述改變的可能和相應解決方案，現階段難以置入每日新聞中，只能透過專題報導來呈現。楊副總監以去年得到全球華文永續報導獎的「冰之島融化中——前進格陵蘭」專題為例，指出環境新聞需要跨界合作，以融媒體方式¹呈現讓閱聽者確切地有感，且新聞媒體要集結起來打團體戰，在科學正確性與媒體自省中找到更好的方向。

二、彭啟明博士談〈氣候主播如何作為氣候變遷的溝通者〉

彭博士認為氣候主播是最可信賴及最佳的氣候變遷溝通者，因為大家每天都需要知道氣象資訊，播報氣象時可以置入一些相關訊息來教育大眾，這也是他和一群歐盟氣象主播成立非政府組織名為“Climate Without Borders”（氣候無疆界）之因。聯合國世界氣象組織也倡議氣象局要加強與政府、學術單位、民間機構形成連結，使得各個國家能更好地應對極端天氣與環境事件帶來的相關風險。彭博士表示儘管媒體可以用宗教家式激烈的語言來警告大家世界即將毀滅，但身為氣象主播需要說明真實情況讓大眾理解，因此彭博士在氣象節目中會使用清楚的資料與圖表來說明，並透過訪談各行各業與氣候的關係來加強民眾對氣候風險的感知；他也會在報紙社論談論氣候政策，鼓勵公民積極地加入辯論來影響政府能源轉型和減碳決策。

三、徐美苓教授談〈民眾的氣候風險感知與媒體報導內容〉

徐教授以傳播學角度研究環境議題的媒體建構與公民風險溝通，研究資料顯示其實有八成五臺灣人對氣候變遷有感，儘管有許多環境議題報導，但多數只是利用氣候變遷作為鋪陳來引渡消費新聞；不過網路資訊多元性讓人類行為產生改變，研究發現主動收集訊息的民眾具有高度風險認知並會投入環境友善行為。若探討新聞內容本身，徐教授指出臺灣新聞內容多談論災害的影響與個人如何因應，但太過強調個人因素反而忽略背後原因可能是政策失誤，導致人民努力節能減碳卻對環境沒有助益。雖然新聞需要平衡報導，可是臺灣多數人都贊同氣候變遷是人為因素造成，沒有質疑聲浪使得環境議題完全喪失熱度。相比之下，美國民眾支持與質疑人為因素者各有一半，透過平衡報導與深度辯論反而促使政府制定許多政策。徐教授認為報導氣候變遷議題時，媒體不能自詡為訊息的守門人（gatekeeper）而是要當個促進者（facilitator），不能客觀的記載事實，而是要積極地透過新聞讓閱聽者有感，讓觀眾覺得自己可以做些什麼進而主動搜尋相關訊息。

¹ 依「全球華文永續報導獎」網站「參賽類別」有關「融媒體類」說明為：以單一事件或專題之新聞報導為單位；將音頻（廣播）、視頻、影像、文字等不同媒體特點，全面整合之新媒體型態作品，活用社群網路元素，以影音、文字、圖片、互動等多元方式呈現新聞議題；參賽作品包含網站（website）、App（Application Software；應用軟體）、跨媒體內容（Cross-media Content）。<https://www.newsaward.org/activity>。