



Mass
Communication

危機傳播-公共關係與語藝觀點的理

坊間的危機管理著作所在多有，但鮮見危機論述。本書即以傳播為核心，觀察組織在危機過程中的溝通策略與言行反應。作者以危機傳播最主要的兩個研究觀點-公共關係與語藝批評為例，從「基本論述」與「版圖擴展」兩個面向，剖析傳播學者在危機研究領域的努力成果。

有鑒於網路危機日趨嚴重，本書亦闢專章討論網路危機的類型、因應策略與研究趨勢。在實證研究部分，也列入作者近年完成的三個研究案例，做為進一步說明並驗證理論取向之用。

本書最後綜合比較兩種危機傳播觀點的論述特點，加進作者研究所得之後，建構出一個整合公共關係與語藝觀點的危機傳播整合架構，提供後續研究及實務界人士參考。



五南文化事業

ISBN 957-11-2710-8



9 789571 112710

00500

五南圖書出版公司

Mass
Communication

危 機 傳 播

公共關係與語藝觀點的理論與實證

吳 宜 蓁 著

輔仁大學廣告傳播學系教授兼系主任

五南圖書出版公司 印行

國家圖書館出版品預行編目資料

危機傳播：公共關係與語藝觀點的理論與實證
／吳宜蓁著，--初版，--臺北市：五南，民91
面；公分
參考書目：面

ISBN 957-11-2710-8(平裝)

1. 傳播	2. 公共關係	3. 危機管理
541.83		90022513

1Z45

危機傳播——公共關係與語藝觀點的理論與實證

作 者 吳宜蓁 (63. 2)

出版者 五南圖書出版股份有限公司

發行人 楊榮川

地 址：台北市大安區106

和平東路二段339號4樓

電 話：(02)27055066 (代表號)

傳 真：(02)27066100

郵政劃撥：0106895-3

網 址：<http://www.wunan.com.tw>

電子郵件：wunan@wunan.com.tw

顧 問 財團法人資訊工業策進會科技法律中心

版 刷 2002年 2月 初版一刷

2003年 9月 初版二刷

定 價 500元

版權所有，請予尊重

代 序

閱讀，就好比乘著作者的翅膀飛翔，
看到從未看過的風景，
體驗從未有過的自由。

-- (Roger Holmes, 美國作家)

吳老師邀請我寫這篇序時，我有些遲疑。遲疑的主要原因是我刻板印象中寫序的人應該具備某些條件，像是相關專業知識基礎、在相關領域被認可的份量等。而我，恐怕都不具備這些條件。在吳老師的盛情之下，我想我比較是用一般讀者的角色（而不是權威的角色）來寫這篇序。當然，也因此，我比任何人有機會更早「乘著作者的翅膀飛翔」，展開我的閱讀之旅。

正如同吳老師在自序中提到的，在思索危機傳播的相關議題與搜尋相關理論概念時，發現語藝面向的危機研究，便開始「領略跨領域冒險的樂趣」。循著作者探索的軌跡，可以發現有關組織危機的研究事實上包含了不同的研究旨趣—像是管理學取向、公共關係學取向、語藝取向。由於作者希望扣緊傳播在組織危機中所扮演的角色，因此試圖整合公共關係取向與語藝取向，建構一個危機傳播研究的架構。這樣的嘗試，事實上是一個跨領域的探險。因為大致而言，公共關係是一個以社會科學精神為主的研究，而語藝是一個以人文學精神為主的研究。這是我乘著作者的翅膀，所看到的一個新的風景。

知識原本就是要幫助我們面對生活的問題。從這樣的知

識意義來思考，知識原本就不該被僵化的領域疆界所區隔。因此，對跨領域研究的努力與呼聲，應該幫助我們解決生活中的種種問題——包括危機。而跨領域的探索，顯然不會是一條平坦易走的路。作者的勇於探索與開疆闢土，值得喝采。

在二十一世紀初的台灣談危機傳播有其特別的意義。在戒嚴時代的台灣，組織（包括政府、企業、營利、非營利等類型）的社會責任意識是非常有限的。而民眾的權利意識也缺乏滋長的土壤。今天，台灣在走向民主化與多元化的道路上，雖然蹣跚顛簸，總是為權利與義務的辯證開闢前所未有的機會。我們可以這樣說，恐怕只有在民主與自由的土壤，危機傳播才有滋長的機會。因為組織必須面對社會期望，必須對社會說話。危機傳播在實踐上，應該是組織事先防範、事先準備的責任態度，而不是事後擦脂抹粉、遮遮掩掩的作為。如果本書能提升組織對危機傳播的重視與採取事前準備的責任態度，應該會是這本書在此時此地談危機傳播的重要貢獻。

居於一個先期嘗試的位置，以及本書架構所涉及的跨領域整合企圖，相關文獻的收集與整理殊為不易。作者除了在理論與概念上費心耙梳，也以一些在地的個案研究（腸病毒風暴、興票案、台北市府廢公娼爭議等），具體化我們對危機傳播研究的想像。作者並在個案研究的基礎上，進行理論性的反省。

作者在最後對未來研究的展望，強調應加強危機傳播的跨學門對話與整合。我也同意，學界不應該因為領域的劃分，而各自建造各自的巴別塔。當然，危機傳播的提出，也不應該成為另一個巴別塔。而跨學門的整合，不應該是目的，應該是解決問題的方法。

乘著作者的翅膀，我有機會看到新的風景，也有機會體驗作者的探索路徑。這本書是吳老師繼《議題管理》一書之後的另一研究與書寫之旅，對於她的勇於嘗試我總是滿心佩服——正如同她經常畫不同的往返木柵與新莊的開車路線圖給我一樣。

林靜伶

2002. 1. 10.

自序

一九九八年春天，我出版了個人第一本學術著作【議題管理】。在自序中，我提到了一句話：「希望（這本書能）提供企業工作者，在面對公共政策或議題的衝擊時，從策略規劃、議題傳播、衝突解決乃至於危機處理，可以有一個整合性的思考架構。」當時這本書對危機處理只有稍作著墨，雖然試圖與議題管理的概念作整合，終究只是一筆帶過，沒有多做發揮。

這本書出版之後，在公共關係學界與業界獲得一些迴響，我也陸續應業界之邀，講授有關議題管理的概念與實際做法。我發現在上課的時候，學員經常提到的問題，還是會圍繞在危機管理和議題管理的關係上面打轉。他們告訴我，工作上常常碰到大大小小的危機，不知道該如何處理，也不知道這些處理方式如何跟議題管理連結起來。有些朋友開始建議我寫一本危機管理的書，尤其是專門強調傳播或公共關係在危機過程所扮演的角色，而非單單只是談危機的「管理」（況且專談危機管理的書，坊間的確已經蠻多了）。

我開始認真的想這個問題。一方面也是希望把議題管理那本書沒有充分發揮、但是又別具研究價值與實務應用價值的主題好好鑽研一番，就決定以「危機傳播」當成我下一個研究計劃的主軸。

剛決定主軸的時候，其實並沒有抓到什麼特別的方向。我印象非常深刻，是八十七年五月到十一月那兩場猛烈的腸病毒流行風暴，我的問題意識才真正獲得啓發。

那時從報紙的報導中，我注意到一個現象：兩波的腸病

毒風暴，一前一後，一北一南，在媒體的呈現上卻有著非常大的不同。第一波疫情引發媒體全面性的報導，而且批評衛生署危機處理失當的炮火相當猛烈。第二波疫情發生在南部，仍然導致許多小學停課，人心惶惶，然而媒體報導量驟減，而且批評的火力大為削弱。

兩波幾乎相同的危機事件，卻有著截然不同的媒體建構效果，這中間究竟是哪些因素產生了影響？這些因素中，是否有「危機溝通策略」在作用？哪些策略是成功的？又有哪些做法是失敗的？這兩波危機，等於提供研究者進行比較性研究的大好機會。因此，我開始進行「危機溝通策略與媒體效能之關聯性研究——以腸病毒風暴為例」的研究工作，也在這個研究完成之後，建構了一個關聯性的理論架構。

對於這個初探性質的研究，我主要採用危機公關策略以及消息來源策略為理論基礎。而隨著文獻資料的範圍逐漸擴大，我才驚訝的發現，原來早已經有一群語藝研究的學者跨足到危機事件的研究，以微觀且纖細的角度，剖析危機事件所用的每一種策略背後的語藝意涵！這個發現，猶如替我的危機傳播研究開啓了另外一扇窗。我於是將研究的觸角伸到了危機語藝的研究領域，開始領略跨領域冒險的樂趣。

之後所做的兩個研究，就是語藝觀點的嘗試。所採用的個案，一個是喧騰一時的興票案，另一個是台北市的廢公娼爭議案。說實話，在詮釋資料的過程中，我發現自己也產生像林靜伶教授在【語藝批評——理論與實踐】一書自序中所形容的「社會科學訓練與人文學訓練的拉鋸，學術與非學術的拉鋸」。對一個受過社會科學訓練、早已將「有一分證據，說一分話」的思維奉為主臬的研究者來說，從客觀理性的分析跨界到容許主觀且具創意的語藝批評取向，一時之間真的有無所適從之感。常常分不清到底什麼樣的分析叫做輕鬆自在的

「越界的塗鴉」(見林靜伶, 2000, p. 3), 什麼是過於大膽的主觀詮釋, 這中間的分際, 真的不容易拿捏。好在經過一次次的思考、自我修正、加上林靜伶教授的指正, 我逐漸明瞭在語藝研究之間自由遊走之道, 也慢慢清楚這個研究取向與公共關係取向對危機傳播過程的論點差異。

而在細細咀嚼其中沉味的同時, 當初寫作議題管理的那個「整合」的動機, 又在我腦中慢慢浮現。原來在剛開始寫作本書時, 我一度想沿用所謂的「學派辯論」或是「典範的競爭」來比較這兩個研究取向, 但是隨著思路逐漸清晰, 對危機傳播領域的認識日益深刻, 我決定放棄這些隱喻學派之間彼此對立的寫作方式, 再度以「取向整合」為論述重點。我的想法是, 像議題管理或危機傳播這樣的應用研究領域, 本來就應該鼓勵科際整合, 如大海之匯百川, 各學派之間唯有各取優點以相互融合, 才能有助於研究成果的累積以及應用層面的擴展, 不應該畫地自限, 以派別自居, 否則就陷入學者所批判的「巴別塔效應」了(見本書最後一章第三節的說明)。

或許因為自己置身於危機研究的領域, 對危機事件比較注意, 或許也是危機事件發生頻率真的有逐年升高的趨勢, 這兩、三年來, 各種危機事件不斷在報章媒體上出現。從腸病毒之後, 陸續又發生許多令人記憶深刻的危機事件。從八十七年的華航中正機場空難事件、拜耳在台設廠引發梧棲鄉民激烈抗爭; 八十八年的九二一大地震、台電電塔倒塌造成全台大停電、台北市政府廢公娼制度引發公娼團體激烈抗爭、宋楚瑜興票案; 八十九年的核四停建風波、八掌溪事件、新加坡航空班機在中正機場滑錯跑道失事、象神風災; 一直到九十年的墾丁外海油污事件、納莉風災、甚至是引發全球危機恐慌的九一一世貿大樓遭擊毀事件...等等。這些都只是較

具代表性的危機案例，尚不包括發生在企業組織各種大大小小的危機事件。可以說，社會環境的複雜化，提高了危機爆發的機率，對政府、企業組織、還有從事現象解析的研究者，都帶來相當大的震撼與挑戰。

回到這本書的書名「危機傳播」。作為個人系列研究的集子，我曾經想過用「危機管理」的書名，好與之前的「議題管理」作一個呼應，並且打算將危機管理的三個研究取向——策略管理、公共關係、語藝批評——一起列入討論。後來發現如果把管理學派的觀點與版圖擴展也放進來，在架構上過於龐雜，而且也將失去這本書專以危機傳播為範疇的主體特色。幾番思量之後，我決定縮小這本書的整合面向，只鎖定公共關係及語藝批評兩個取向來做整合，好對這兩個研究角度做更細部的觀察。

這本書的研究案例，是這幾年陸續完成的國科會研究計劃，不過許多文獻資料，是利用今年暑假到美國聖地牙哥州立大學進修三個月期間所蒐集的。至於全書的架構，則是這半年來經過多次大幅翻修之後才決定的。聖地牙哥這個充滿西班牙風情的城市，為我的寫作過程注入不少創意與生命力，這要感謝國科會提供我短期出國進修的機會。感謝輔大同意我在兼任行政職務的情況下請假出國研究。張思恆文教基金會為本書提供研究經費上的補助，也一併致謝。

另外要謝謝輔大文學院陳院長福濱對我的提攜與照顧。陳院長對我的研究進度不斷垂詢與督促，是這本書最大的鞭策力量。和我有多年同事情誼的關紹箕教授與林靜伶教授，經常陪我一起在文開樓研究室挑燈夜戰的林麗雲教授，也經常為我加油打氣，謝謝他（她）們。

這本書得以順利出版，要感謝五南圖書出版公司企劃部经理陳念祖的大力幫忙。也謝謝林靜伶教授撥冗為本書作

序、政大新聞系徐美苓教授為本書架構提供寶貴意見。此外，輔大廣告系秘書丁久容利用假日幫我整理圖表資料、新聞系同學陳力蓉、王元琳協助編輯排版、張書銓同學負責設計封面，他們都是這本書的幕後功臣。

在寫作期間，好友宜燕、素玲、雪華常接到我的騷擾電話，聽我傾倒焦躁的情緒與壓力，還得耐心安撫我的情緒；研究助理黃瓊儀和徐瑋璿，陪著我從成堆的文獻與資料中慢慢梳理出脈絡，並且和我由師生變成無話不談的好友，都是寫作過程中難得的收穫。

除了這些好朋友以外，一路走來，該感謝的人還有很多很多。對於那些曾經給我鼓勵、卻無法在這裡一一言謝的朋友，我將永遠感念在心。

最後，我要對我親愛的家人致上最深的謝意。謝謝寵愛我的爸媽及公婆，不但沒有要求我全心照顧家庭，而且還體諒我工作上的忙碌，四個老人家輪流照顧小孫女，好讓我全心投入研究與寫作。謝謝外子胡幼偉在我兼任行政工作、隻身前往美國進修、回國後又埋首寫作的期間，一路展現最大的支持與包容。

書寫本文，正逢耶誕前夕，輔大校園到處掛滿了耶誕燈飾，入夜後如星子般璀璨光亮，洋溢一片平安、喜樂與感恩的氣氛，正如我此刻的心情…。

吳宜素

2001. 12. 18.

於輔大文開樓

在知識的殿堂裡，學術的傳播不分國界，
每個靈感、每道聲音、每個思想、每個研究，
在「五南」都會妥善的被尊重、被珍視
進而
激盪出更多的火花，
交融出更多的經典！



五南文化廣場

橫跨各種領域的專業性、學術性書籍，在這裡必能滿足您的絕佳選擇！

台中總店

台中市中山路6號(近台中火車站)

電話：(04)2226-0330 傳真：(04)2225-8234

台北師大店

台北市師大路129號B1(台電大樓捷運站3號出口)

電話：(02)2368-4985 傳真：(02)2368-4973

逢甲店

台中市逢甲路218號(近逢甲大學)

電話：(04)2705-5800 傳真：(04)2705-5801

桃園店

桃園市民權路6號2樓(近國光客運總站)

電話：(03)347-5882 傳真：(03)347-5881

高雄一店

高雄市中山一路290號(近高雄火車站)

電話：(07)235-1960 傳真：(07)235-1963

屏東店

屏東市民族路104號2樓(近火車站)

電話：(08)732-4020 傳真：(08)732-7357

嶺東書坊

台中市嶺東路1號(嶺東學院內)

電話：(04)2385-3672 傳真：(04)2385-3719

*凡出示教師識別卡，皆可享9折優惠。(特價品除外)

*本文化廣場將在台北、基隆、桃園、中壢、新竹、
彰化、嘉義、台南、屏東、花蓮等大都市，陸續佈
點開店，為知識份子，盡一份心力。



五南文化事業機構
WU-NAN CULTURE ENTERPRISE

台北市106 和平東路二段339號4樓 TEL: (02)2705-5066 FAX: (02)2706-6100

網址: <http://www.wunan.com.tw> E-mail: wunan@wunan.com.tw

目 錄

Chapter 1	緒論
1	研究源起：危機時代的衝擊與挑戰 / 3
2	危機傳播研究的重要性 / 8
3	危機傳播研究取向——危機公關與危機語藝 / 13
4	本書架構與章節介紹 / 15
Chapter 2	危機概念界定
1	危機界定 / 23
2	危機的分類 / 30
3	危機的階段論述 / 35
4	本章小結 / 37
Chapter 3	危機公關取向的論述觀點
1	研究起源與基本假設 / 41
2	雙向對等溝通模式與危機溝通 / 45
3	危機公關策略 / 52
4	危機框架與消息來源策略 / 60

5 危機公關效果 / 67

6 本章小結 / 76

危機公關版圖擴展（一）

—危機預防與溝通

Chapter 4

1 研究重心延伸：從危機溝通到危機預防 / 81

2 議題管理與危機傳播策略之整合 / 82

3 危機前的關係管理 / 92

4 危機前的風險溝通 / 96

5 預防注射理論在危機預防之應用 / 102

6 危機決策研究 / 104

7 本章小結 / 110

危機公關版圖擴展（二）

—網路危機傳播

Chapter 5

1 網際網路—危機起火點與滅火器 / 116

2 網路危機類型 / 118

3 網路危機個案舉例 / 121

4 網路危機策略研究 / 125

5 網路謠言研究 / 138

6 本章小結 / 143

危機溝通策略與媒體效能之建構模式 —關於腸病毒風暴的個案研究

Chapter 6

- 1 個案背景與研究意涵 / 147
- 2 相關文獻檢閱 / 150
- 3 研究方法 / 156
- 4 研究結果與模式建構 / 161
- 5 討論與結論 / 175

Chapter 7

危機語藝研究的論述觀點

- 1 危機語藝起源—從公關與語藝的對話談起 / 188
- 2 危機語藝研究主要觀點 / 191
- 3 形象修復理論 / 193
- 4 辯解策略 / 197
- 5 危機反應策略 / 201
- 6 危機語藝觀點的貢獻與侷限 / 204

Chapter 8

危機語藝研究版圖擴展

- 1 研究重心延伸：危機情境與反應策略 / 211

- 2** 危機情境界定 / 212
- 3** 危機情境與策略運用的關係 / 217
- 4** 實驗法與「危機→情境」因果關係模式 / 221
- 5** 本章小結 / 224

**撇清？遺憾？或策略性模糊？－解析
興票案的危機情境、反應策略與媒體效能**

Chapter 9

- 1** 研究目的與研究問題 / 230
- 2** 相關文獻 / 231
- 3** 研究方法 / 236
- 4** 研究結果 / 241
- 5** 討論與建議 / 252

**對峙危機與正當性策略運用－
以台北市政府廢公娼爭議為例**

Chapter 10

- 1** 研究緣起 / 259
- 2** 正當性危機與因應策略 / 262
- 3** 研究方法 / 270
- 4** 研究結果 / 275

5	綜合討論 / 284
6	研究總結與概念模式建構 / 291

Chapter 11

總結與前瞻

1	研究取向綜合比較 / 299
2	危機傳播整合模式建構 / 305
3	未來研究趨勢展望 / 311