

21世纪 传播学 研究丛书

21st Century Communication Studies

危机传播

公共关系与语艺观点的理论与实证

吴宜蓁 著



 苏州大学出版社

21世纪传播学研究丛书

危机传播

——公共关系与语艺观点的理论与实证

吴宜蓁 ◎ 著

◆ 苏州大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

危机传播：公共关系与语艺观点的理论与实证/吴宜
蓁著. —苏州：苏州大学出版社，2005.3
(21世纪传播学研究丛书)
ISBN 7-81090-416-7

I. 危… II. 吴… III. 大众传播-研究
IV. G206.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 124411 号

本书为(台湾)五南图书出版股份有限公司授权苏州
大学出版社在大陆地区出版发行简体字版本
登记号 图字：10-2004-020 号

21世纪传播学研究丛书
总策划 吴培华 陈 龙

危机传播

——公共关系与语艺观点的理论与实证

吴宜蓁 著

责任编辑 史创新

苏州大学出版社出版发行
(地址：苏州市干将东路 200 号 邮编：215021)
丹阳教育印刷厂印装
(地址：丹阳市西门外 邮编：212300)

开本 720mm×940mm 1/16 印张 17.75 字数 308 千
2005 年 3 月第 1 版 2005 年 3 月第 1 次印刷
ISBN 7-81090-416-7/G·195 定价：27.00 元

苏州大学版图书若有印装错误，本社负责调换
苏州大学出版社营销部 电话：0512-67258835

出版者的话

Editor's words

大

众传播事业正以迅猛的速度改变着人们的生活,世界“地球村”的特征也越来越明显。网络传播时代所暴露出的现实问题也变得越来越尖锐、复杂,迫切需要有新的理论与方法来加以研究,找到新的应对策略。我国传播学研究经历了一个从引进外来传播学理论、概念到消化吸收的过程。二十余年来,学术界大力翻译介绍当代西方传播学的最新成果,与此同时,传播学理论的本土化建设进展也在不断加快,出现了一股传播学研究的新热潮。本丛书正是在这样的背景下面世的。

本丛书试图就传播学理论和相关问题作一深入研究。丛书共有五种,其中三种是台湾五南图书出版有限公司授权出版的,两种是大陆学者的最新研究成果,我们把它组成“21 世纪传播学研究丛书”,目的就是为了说明海峡两岸学者正在共同努力着眼于传播学前沿问题的研究。本丛书就传播的一般原理、研究方法、传媒的影响力、传播效果、传媒批评、电子媒介的发展现状与未来走向等作了深入的探讨,对新闻传播涉及的热点、难点问题,本丛书也结合本土实际予以充分的分析、阐释。

作为海峡两岸学者共同研究的成果,本丛书起点高,视野开阔,注重吸收相关学科最新理论成果,努力体现学术研究的最新进展。本丛书侧重理

论层面,体现了全面、详尽、通俗易懂的特点,适合作为传播学专业研究人员,新闻专业本科生、研究生以及传播媒体从业人员的参考书籍,也可作为新闻爱好者学习新闻传播理论的教材和进修用书。

也需要说明的是,由于两岸存在的差异,我们在取得台湾五南图书出版有限公司授权的基础上,对三种台湾学者著作中的某些提法作了必要的修改。至于在语言章法的问题上,尽管两岸也存在诸多的不同,除了对其中明显的差错作了纠正外,对其余的我们还是尽量保持原貌,这也就是本丛书之所以在语言风格上有不统一的缘由所在,相信读者是可以理解的。

阅读,就好比乘着作者的翅膀飞翔,
看到从未看过的风景,
体验从未有过的自由。
——(Roger Holmes,美国作家)

吴老师邀请我写这篇序时,我有些迟疑。迟疑的主要原因是在我的刻板印象中写序的人应该具备某些条件,像是相关专业知识基础、在相关领域被认可的分量等。而我,恐怕都不具备这些条件。在吴老师的盛情之下,我想我是用一般读者的角色(而不是权威的角色)来写这篇序的。当然,也因此,我比任何人有机会更早“乘着作者的翅膀飞翔”,展开我的阅读之旅。

正如同吴老师在自序中提到的,在思索危机传播的相关议题与搜寻相关理论概念时,发现语艺面向的危机研究,便开始“领路跨领域冒险的乐趣”。循着作者探索的轨迹,可以发现有关组织危机的研究事实上包含了不同的研究旨趣,如管理学取向、公共关系学取向、语艺取向。由于作者希望扣紧传播在组织危机中所扮演的角色,因此试图整合公共关系取向与语艺取向,建构一个危机传播研究的架构。这样的尝试,事实上是一个跨领域的探险。因为大致而言,公共关系是一个以社会科学精神为主的研究,而语艺是一个以人文学精神为主的研究。这是我乘着作者的翅膀所看到的一片新的风景。

知识原本就是要帮助我们面对生活的问题。从这样的知识意义来思考,知识原本就不该被僵化的领域疆界所区隔。因此,对跨领域研究的努力与呼声,应该帮助我们解决生活中的种种问题,包

括危机。而跨领域的探索,显然不会是一条平坦易走的路。作者的勇于探索与开疆辟土,值得喝彩。

在 21 世纪初的台湾谈危机传播有其特别的意义。在戒严时代的台湾,组织(包括政府、企业,营利、非营利等类型)的社会责任意识是非常有限的,民众的权利意识也缺乏滋长的土壤。今天,台湾在走向民主化与多元化的道路上,虽然蹒跚颠簸,但总是为权利与义务的辩证开辟前所未有的机会。我们可以这样说,恐怕只有在民主与自由的土壤中,危机传播才有滋长的机会。因为组织必须面对社会期望,必须对社会说话。危机传播在实践上,应该是组织事先防范、事先准备的责任态度,而不是事后擦脂抹粉、遮遮掩掩的作为。如果本书能提升组织对危机传播的重视与采取事前准备的责任态度,应该是本书在此时此地谈危机传播的重要贡献。

居于一个先期尝试的位置,以及本书架构所涉及的跨领域整合企图,相关文献的收集与整理殊为不易。作者除了在理论与概念上费心耙梳,也以一些个案研究(肠病毒风暴、兴票案、台北市府废公娼争议等),具体我们对危机传播研究的想像。作者还在个案研究的基础上,进行理论性的反省。

作者在最后展望未来的研究,强调应加强危机传播的跨学门对话与整合。我也同意,学界不应该因为领域的划分,而各自建造各自的巴别塔。当然,危机传播的提出,也不应该成为另一个巴别塔。而跨学门的整合,不应该是目的,应该是解决问题的方法。

乘着作者的翅膀,我有机会看到新的风景,也有机会体验作者的探索路径。这本书是吴老师继《议题管理》一书之后的另一研究与书写之旅,对于她的勇于尝试我总是满心佩服——正如同她经常画不同的往返木栅与新庄的开车路线图给我一样。

林静伶
2002.1.10.

1998 年春天,我出版了个人第一本学术著作《议题管理》。在自序中,我提到了一句话:“希望(这本书能)提供企业工作者,在面对公共政策或议题的冲击时,对于策略规划、议题传播、冲突解决乃至危机处理,可以有一个整合性的思考架构。”当时这本书对危机处理只稍作着墨,虽然试图与议题管理的概念作整合,终究只是一笔带过,没有多作发挥。

这本书出版之后,在公共关系学界与业界获得一些回响,我也陆续应业界之邀,讲授有关议题管理的概念与实际做法。我发现在上课的时候,学员经常提到的问题,还是围绕在危机管理和议题管理的关系上。他们告诉我,工作上常常碰到大大小小的危机,不知道该如何处理,也不知道这些处理方式如何跟议题管理连结起来。有些朋友开始建议我写一本危机管理的书,尤其是专门强调传播或公共关系在危机过程所扮演的角色,而非单单只是谈危机的“管理”的书(况且专谈危机管理的书,的确已经很多了)。

我开始认真地想这个问题,同时也希望把《议题管理》那本书中没有得到充分发挥,但又别具研究价值与实务应用价值的主题好好钻研一番,就决定把“危机传播”当成我下一个研究计划的主轴。

刚决定主轴的时候,其实并没有抓到什么特别的方向。直到 1998 年 5 月到 11 月那两场猛烈的肠病毒流行风暴,我的问题意识才真正获得启发。

从报纸的报导中,我注意到一个现象:两波的肠病毒风暴,虽一前一后,一北一南,在媒体的呈现上却有着非常大的不同。第一波疫情引发媒体全面性的报导,而且批评卫生署危机处理失当的炮火相当猛烈。第二波疫情发生在南部,仍然导致许多小学停课,人心

惶惶,然而媒体报导量骤减,而且批评的火力大为削弱。

两波几乎相同的危机事件,却有着截然不同的媒体建构效果,这中间究竟是哪些因素产生了影响?这些因素中,是否有“危机沟通策略”在作用?哪些策略是成功的,又有哪些做法是失败的?这两波危机,是提供研究者进行比较性研究的大好机会。因此,我开始进行“危机沟通策略与媒体效能之关联性研究——以肠病毒风暴为例”的研究工作。在这个研究工作完成之后,我建构了一个关联性的理论架构。

对于这个初探性质的研究,我主要采用危机公关策略以及消息来源策略为理论基础。而随着文献资料范围的逐渐扩大,我才惊讶地发现,原来早已经有一群语艺研究的学者跨足到危机事件的研究,以微观且纤细的角度,剖析危机事件所用的每一种策略背后的语艺意涵!这个发现,犹如替我的危机传播研究开启了另外一扇窗。我于是将研究的触角伸到了危机语艺的研究领域,开始领略跨领域冒险的乐趣。

之后所做的两个研究,就是语艺观点的尝试。所采用的个案,一个是喧腾一时的兴票案,另一个是台北市的废公娼争议案。说实话,在诠释资料的过程中,我发现自己也产生像林静伶教授在《语艺批评——理论与实践》一书自序中所形容的“社会科学训练与人文学训练的拉锯,学术与非学术的拉锯”这样一种感觉。对一个受过社会科学训练,早已将“有一分证据,说一分话”的思维奉为圭臬的研究者来说,从客观理性的分析跨界到容许主观且具创意的语艺批评取向,一时之间真的有无所适从之感。常常分不清到底什么样的分析叫做轻松自在的“越界的涂鸦”(林静伶,2000,p.3),什么是过于大胆的主观诠释,这中间的分际,真的不容易拿捏。好在经过一次次的思考、自我修正,加上林静伶教授的指正,我逐渐明了在语艺研究之间自由游走之道,也慢慢清楚这个研究取向与公共关系取向对危机传播过程的论点差异。

而在细细咀嚼其中况味的同时,当初写作议题管理的那个“整合”的动机,又在我脑中慢慢浮现。在刚开始写作本书时,我一度想沿用所谓的“学派辩论”或是“典范的竞争”来比较这两个研究取向,但是随着思路逐渐清晰,对危机传播领域的认识日益深刻,我决定放弃这些隐喻学派之间彼此对立的写作方式,再度以“取向整合”为论述重点。我的想法是,像议题管理或危机传

播这样的应用研究领域,本来就应该鼓励科际整合,如大海之汇百川,各学派之间唯有各取优点以相互融合,才能有助于研究成果的累积以及应用层面的扩展,不应该画地自限,以派别自居,否则就陷入学者所批判的“巴别塔效应”了(见本书最后一章第三节的说明)。

或许因为自己置身于危机研究的领域,对危机事件比较注意,或许也是危机事件发生频率真的有逐年升高的趋势,这两三年来,各种危机事件不断在报章媒体上出现。肠病毒之后,陆续又发生许多令人记忆深刻的危机事件。从1998年的华航中正机场空难事件,拜耳在台设厂引发梧栖乡民激烈抗争事件;1999年的9·21大地震,台电电塔倒塌造成全台大停电事件,“台北市政府”废公娼制度引发公娼团体激烈抗争事件,宋楚瑜兴票案;2000年的核四停建风波,八掌溪事件,新加坡航空班机在中正机场滑错跑道失事事件,象神风灾;一直到2001年的垦丁外海油污事件,纳莉风灾,甚至是引发全球危机恐慌的9·11世贸大楼遭击毁事件等。这些都只是较具代表性的危机案例,尚不包括发生在企业组织内部的各种大大小小的危机事件。可以说,社会环境的复杂化,提高了危机爆发的几率,对政府、企业组织,还有从事现象解析的研究者,都带来相当大的震撼与挑战。

回到这本书的书名“危机传播”。作为个人系列研究的集子,我曾经想过用“危机管理”的书名,好与之前的“议题管理”作一个呼应,并且打算将危机管理的三个研究取向——策略管理、公共关系、语艺批评一起列入讨论。后来发现如果把管理学派的观点与版图扩展也放进来,架构过于庞杂,而且也将失去这本书专以危机传播为范畴的主体特色。几番思量之后,我决定缩小这本书的整合面向,只锁定公共关系及语艺批评两个取向来做整合,好对这两个研究角度做更细致的观察。

这本书的研究案例是这几年陆续完成的研究计划,不过许多文献资料是利用今年暑假到美国圣地亚哥州立大学进修三个月的机会搜集的。至于全书的架构,则是这半年来经过多次大幅翻修之后才决定的。圣地亚哥这个充满西班牙风情的城市,为我的写作注入不少创意与生命力,这要感谢我这次短期赴美进修的机会。感谢辅大同意我在兼任行政职务的情况下请假赴美研究。张思恒文教基金会为本书提供了研究经费上的补助,在此也一并致谢。

另外要谢谢辅大文学院陈福滨院长对我的提携与照顾。陈院长对我的研究进度不断垂询与督促,是对我最大的鞭策力量。和我有多年同事情谊的关绍箕教授与林静伶教授、经常陪我一起在文开楼研究室挑灯夜战的林丽云教授,也经常为我加油打气,谢谢他(她)们。

这本书得以顺利出版,要感谢五南图书出版公司企划部经理陈念祖的大力帮忙,也谢谢林静伶教授拨冗为本书作序,政大新闻系徐美苓教授为本书架构提供宝贵意见。此外,辅大广告系秘书丁久容利用假日帮我整理图表资料,新闻系同学陈力蓉、王元琳协助编辑排版,张书铨同学负责设计封面,他们都是这本书的幕后功臣。

在写作期间,好友宜燕、素玲、雪华常接到我的骚扰电话,听我倾倒焦躁的情绪与压力,还得耐心安抚我的情绪;研究助理黄琮仪和徐璋璇,陪着我从成堆的文献与资料中慢慢梳理出脉络,并且和我由师生变成无话不谈的好友,这些都是写作过程中难得的收获。

除了这些好朋友以外,一路走来,该感谢的人还有很多很多。那些曾经给我鼓励,却无法在这里一言谢的朋友,我将永远感念在心。

最后,我要对我亲爱的家人致上最深的谢意。谢谢宠爱我的爸妈及公婆,不但没有要求我全心照顾家庭,而且还体谅我工作上的忙碌,四个老人家轮流照顾小孙女,好让我全心投入研究与写作。谢谢外子胡幼伟在我兼任行政工作,只身前往美国进修,回台湾后又埋首写作的期间,一路展现的最大支持与包容。

书写本文,正逢圣诞前夕,辅大校园到处挂满了圣诞灯饰,入夜后如星子般璀璨光亮,洋溢一片平安、喜乐与感恩的气氛,正如我此刻的心情……

吴宜蓁
2001.12.18
于辅大文开楼

目 录

第一章 绪 论 1 ~ 14

- 第一节 研究缘起：危机时代的冲击与挑战 · 3
- 第二节 危机传播研究的重要性 · 7
- 第三节 危机传播研究取向——危机公关与危机语艺 · 10
- 第四节 本书架构与章节介绍 · 11

第二章 危机概念界定 15 ~ 26

- 第一节 危机界定 · 17
- 第二节 危机的分类 · 22
- 第三节 危机的阶段论述 · 24
- 第四节 本章小结 · 26

第三章 危机公关取向的论述观点 27 ~ 52

- 第一节 研究起源与基本假设 · 29
- 第二节 双向对等沟通模式与危机沟通 · 32
- 第三节 危机公关策略 · 36
- 第四节 危机框架与消息来源策略 · 42
- 第五节 危机公关效果 · 47
- 第六节 本章小结 · 52

第四章 危机公关版图扩展(一)——危机 预防与沟通 53 ~ 75

- 第一节 研究重心延伸：从危机沟通到危机预防 · 55
- 第二节 议题管理与危机传播策略的整合 · 56
- 第三节 危机前的关系管理 · 62
- 第四节 危机前的风险沟通 · 65
- 第五节 预防注射理论在危机预防中的应用 · 69
- 第六节 危机决策研究 · 70
- 第七节 本章小结 · 74

2

第五章 危机公关版图扩展(二)——网路 危机传播 77 ~ 99

- 第一节 网际网路——危机起火点与灭火器 · 80
- 第二节 网路危机类型 · 81
- 第三节 网路危机个案举例 · 84
- 第四节 网路危机策略研究 · 86
- 第五节 网路谣言研究 · 95
- 第六节 本章小结 · 98

第六章 危机沟通策略与媒体效能的模 式建构——关于肠病毒风暴的 个案研究 101 ~ 127

- 第一节 个案背景与研究意涵 · 103
- 第二节 相关文献检阅 · 105
- 第三节 研究方法 · 109

第四节	研究结果与模式建构	· 112
-----	-----------	-------

第五节	讨论与结论	· 122
-----	-------	-------

第七章 危机语艺取向的论述观点_____ 129 ~ 145

第一节	危机语艺起源——从公关与语艺的对话谈起	· 131
-----	---------------------	-------

第二节	危机语艺研究主要观点	· 134
-----	------------	-------

第三节	形象修复理论	· 135
-----	--------	-------

第四节	辩解策略	· 138
-----	------	-------

第五节	危机反应策略	· 141
-----	--------	-------

第六节	危机语艺观点的贡献与局限	· 143
-----	--------------	-------

第八章 危机语艺取向版图扩展_____ 147 ~ 159

第一节	研究重心延伸：危机情境与反应策略	· 149
-----	------------------	-------

第二节	危机情境界定	· 150
-----	--------	-------

第三节	危机情境与策略运用的关系	· 153
-----	--------------	-------

第四节	实验法与“危机→情境”因果关系模式	· 156
-----	-------------------	-------

第五节	本章小结	· 158
-----	------	-------

第九章 撇清?遗憾?或策略性模糊?—— 解析兴票案的危机情境、反应策略与媒体效能_____ 161 ~ 182

第一节	研究目的与研究问题	· 164
-----	-----------	-------

第二节	相关文献	· 165
-----	------	-------

第三节	研究方法	· 168
-----	------	-------

第四节 研究结果	· 171
----------	-------

第五节 讨论与建议	· 180
-----------	-------

第十章 对峙危机与正当性策略运用 ——以台北市政府废公娼争议为例 183 ~ 209

第一节 研究缘起	· 185
----------	-------

第二节 正当性危机与因应策略	· 187
----------------	-------

第三节 研究方法	· 192
----------	-------

第四节 研究结果	· 195
----------	-------

第五节 综合讨论	· 201
----------	-------

第六节 研究总结与概念模式建构	· 206
-----------------	-------

第十一章 总结与前瞻 211 ~ 229

第一节 研究取向综合比较	· 213
--------------	-------

第二节 危机传播整合模式建构	· 217
----------------	-------

第三节 未来研究趋势展望	· 222
--------------	-------

参考书目	· 230
------	-------

附录一：台湾地区危机传播与管理研究回顾	· 261
---------------------	-------

附录二：废公娼议题的生命周期分析	· 266
------------------	-------



第一章

绪论

- 第一节 研究缘起：危机时代的冲击与挑战
 - 一、迈向危机时代
 - 二、未受重视的危机预防与危机传播
- 第二节 危机传播研究的重要性
- 第三节 危机传播研究取向——危机公关与危机语艺
- 第四节 本书架构与章节介绍

