

政府政策危機溝通與媒體效能

楊金運、姚惠忠

E-mail: 387210@mail.dyu.edu.tw

摘要

本研究以內容分析法，探討馬英九政府於2012年「美國牛肉進口爭議事件」中，所採取的危機溝通策略與其溝通效果進行分析。研究發現，馬政府在美國牛肉進口爭議事件中，所使用的主要溝通策略包括：否認、差異化、建立新議題、重新框架、修正行動與反擊指控者。在媒體效能評價部分，以加入台美貿易議題所獲得之評價效果最佳，四項原則評價效果次之，聯合國標準再次之；另外，在改變大眾看法方面，以聯合國標準的重新框架策略最為有效，台美貿易的建立新議題策略次之，四項原則的差異化再次之，單純否認預設立場的策略效果不彰。

關鍵詞：美國牛肉進口、危機溝通策略、媒體效能、社會效能、內容分析

目錄

內容目錄 中文摘要	iii	英文摘要	iii
. . . iv 致謝辭	v	內容目錄	v
. . . vi 表目錄	vii	第一章緒論	1
第一節研究背景	1	第二節研究動機	4
.	6	第三節研究目的	7
.	7	第一節政府危機相關研究	7
.	7	第二節危機溝通策略	13
.	20	第三節危機溝通效果	20
.	24	第三章研究方法	24
.	24	第一節內容分析法	24
.	24	第二節樣本選取	25
.	25	第三節類目建構	26
研究分析	32	第四章研究分析	32
.	32	第一節危機溝通策略分析	32
媒體效能分析	37	第二節媒體效能分析	37
.	37	第三節社會效能分析	40
結論與未來建議	44	第五章研究結論與未來建議	44
.	44	第一節研究結論與管理意涵	44
第二節研究限制與未來建議	47	第二節研究限制與未來建議	47
.	49	參考文獻	49
.	9	表目錄 表2-1 Coombs危機類型矩陣表	9
.	9	表2-2 Lerbinger危機分類表	9
.	9	表2-3 Huang et al.(2005)危機溝通策略	16
.	26	表3-1 媒體報導內容收集情況	26
.	26	表4-1 危機溝通策略分析	34
.	37	表4-2 新聞評價分析	37
.	37	表4-3 三階段民意調查情況分析	40

參考文獻

一、中文部分 王石番（1992），傳播內容分析法:理論與實證，台北:幼獅書局。吳宜蓁（2000），危機溝通策略與媒體效能之模式建構-關於腸病毒風暴的個案研究，新聞學研究，62，1-34。吳宜蓁（2002），危機傳播 公共關係與語藝觀點的論點與實證，台北:五南出版社。吳宜蓁（2002），「A錢」與「清廉」之間一解讓興票案的危機情境、危機反應策略與媒體效能，傳播文化，9，203-298。吳宜蓁（2004），SARS 風暴的危機溝通與現階段宣導策略檢視:以臺灣政府為例，遠景基金會季刊，5，4。姚惠忠，粘淑菁（2006a），候選人危機反應策略之探討 - 以胡志強競選2005年台中市市長為例，選舉評論，1，1-23。姚惠忠，粘淑菁（2006b），候選人競選期間形象修護策略之研究 - 以2005年台北縣長候選人周錫璋為例，關係管理研究，4，111-132。姚惠忠，汪睿祥（2008），候選人危機情境分類之探討，選舉研究，15(2)，67-90。姚惠忠（2009），公共關係學 - 原理與實務，台北:五南出版社。姚惠忠、鄭婕妤（2011），危機溝通策略與溝通效果:以莫拉克颱風為例，傳播與管理研究，10(2)，37-68。陳憶寧（2001），總統候選人攻擊性新聞報導與其支持度的關聯:以公元兩千年總統大選為例，新聞學研究，69，113-140。羅文輝（2000），精確新聞報導，台北:正中出版社。吳聖彥、寸得杏（2010），「食用油炸危機」組織溝通與媒體效能分析-以麥當勞、頂呱呱為例，2010年中華傳播學會年會論文發表。劉蕙苓（2012），失?或回應?危機中的反應策略與媒體效能研究-以建國百年音樂劇《夢想家》事件為例，2012年第五屆公關與廣告國際學術論壇論文發表。葉嘉楠、徐文保（2006），從新聞報導的觀點評估政府危機處理能力-以SARS事件為例，中華行政學報，3，59-82。張正良（2009），我國公共危機管理機制中的府際合作研究-以桃園縣災害性缺水危機?例，中華人文社會學報，10，38-76。世新大學「世新傳播資料庫—2011媒體風雲排行榜」，世新大學傳播學院。蘋果日報民意調查: 如果政府對含瘦肉精的美國牛肉解禁，請問你的看法?，蘋果日報。TVBS民意調查: 美牛進口爭議民調，TVBS民意調查中心。TVBS民意調查: 馬總統滿意度民調（美牛、禽流感爭議），TVBS民意調查中心。TVBS民意調查: 聯合國通過瘦肉精標準美牛民調，TVBS民意調查中心。二、英文部分 Barton, L.

(2001). *Crisis in Organizations*. Cincinnati, OH: South-Western College Publishing.

Babbie, E. (2001). *The practice of social research*. Belmont, California: Wadsworth.

Benoit, W. L., Gullifor, P., & Panici, D. A. (1991). President Reagan's defensive discourse on the Iran-contra affair. *Communication Studies*, 42(3), 272-294.

Benoit, W. L., & Brinson, S. L. (1994). AT and T: Apologies are not enough. *Communication Quarterly*, 42(1), 75-88.

Benoit, W. L. (1997). Image repair discourse and crisis communication. *Public Relations Review*, 23(2), 177-186.

Bradford, J. L., & Garrett, D. E. (1995). The effectiveness of corporate communicative responses to accusations of unethical behavior. *Journal of Business Ethics*, 14, 875-892.

Benoit, W. L., & Henson, J. R. (2009). President Bush's image repair discourse on Hurricane Katrina. *Public Relations Review*, 35, 40-46.

Chua, A. & Pang, A. (2012). US government efforts to repair its image after the 2008 financial crisis. *Public Relations Review*, 38, 150-152.

Coombs, W. T. (1995). Choosing the Right Words: The Development of the Guidelines for the selection of the 'Appropriate' Crisis-Response Strategies. *Management Communication Quarterly*, 8(4), 447-476.

Coombs, W. T., & Holladay, S. J. (2002). Helping crisis managers protect reputational assets: Initial tests of the situational crisis communications theory. *Management Communication Quarterly*, 16(2), 165-186.

Coombs, W. T. (2007). Academic research protecting organization reputations during a crisis: The development and application of situational crisis communication theory. *Corporate Reputation Review*, 10(3), 163-176.

Coombs, W. T., & Holladay, S. J. (2008). Comparing apology to equivalent crisis response strategies: Clarifying. *Public Relations Review*, 34, 252-257.

Elliott, G., & Charlebois, S. (2007). How Mosaic-Esterhazy applied a crisis communication strategy when it suddenly had the world's attention. *Public Relations Review*, 33(3), 319-325.

Fearn, B. K. (1996). *Crisis Communications — A Casebook Approach*. NY: Lawrence Erlbaum Associates.

Huang, Y. H., Lin, Y. H., Su, S. H. (2005). Crisis communicative strategies: Category, continuum, and cultural implication in Taiwan. *Public Relations Review*, 31(2), 229-238.

Huang, Y. H. (2006). Crisis situation, communication strategies, and media coverage: A multicas study revisiting the communicative response model. *Communication Research*, 33(3), 180-205.

Huang, Y. H. (2008). Trust and relational commitment in corporate crises: The effects of crisis communicative strategy and form of crisis response. *Journal of Public Relations Research*, 20(2), 297-327.

Hearit, K. M. (1996). The use of counter-attack in apologetic public relations crises: The case of General Motors vs. dateline NBC. *Public Relations Review*, 22(3), 233-248.

Joanne Chen Lyu (2012). Comparative Study of Crisis Communication Strategies Between Mainland China and Taiwan: A Double-Case Study of Melamine-Tainted Milk Powder Crisis in the Chinese Context. *Public Relations Review*, 38, 779-791.

Lerbinger, O. (1997). *The Crisis Manager Facing Risk and Responsibility*. NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *The Journal of Marketing*, 58(3), 20-38.

Rosenthal, U. & Kouzmin, A. (1993). Globalizing an Agenda for Contingencies and Crisis Management: An Editorial Statement". *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 1(1), 1-12.

Stern, E. (1997). Crisis and learning: A conceptual balance sheet. *Journal of contingencies and Crisis Management*, 5(2), 69-86.

Ware, B. L., & Linkugel, W. A. (1973). They spoke in defense of themselves: On the generic criticism of apologia. *Quarterly Journal of Speech*, 59(3), 273-283.