

# 傳播媒體危機管理之研究:以臺北市政府警察局為例

陳銘政、謝雅惠、唐啟發

E-mail: 9415926@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

媒體傳播效果有正面的與負面的功能，然而警察機關在媒體上所出現的報導，負面的報導卻遠較正面的為多。媒體有報導事實的權利及職責，但被報導者同樣有權利免於被胡亂報導而受到傷害的自由保障。當警察晝夜地為維護全生命財產安全而盡心賣力之時，媒體渲染炒作個案之警察風紀案件，極易形成民眾對警察的負面觀感，傷害了人民對警察的信任、抹殺大部分員警日累的汗馬功勞，更甚者影響警察整體之工作士氣。因新聞媒體對於涉及警察事件之報導，向來深入且鉅細靡遺，是故，警察機關如何預先掌握媒體報導內容，機先處理、即時採取適切處置措施，是個值得關注和探討的課題。本研究將透過文獻探討、深入訪談及案例分析等方法，探究警察機關的領導階層如何在議題產生的同時，對於可能產生危機的誘發事件原因，運用策略讓問題疏緩下來，順利的處理危機。並且以危機管理的觀點，針對警察機關的「傳播媒體危機」危機管理提供適當的建議。經本研究發現臺北市政府警察局在傳播媒體危機管理機制上較為薄弱之處有以下機點：一、未建立危機管理知識庫 二、相關單位未曾舉辦危機管理訓練 三、危機處理小組未曾模擬危機發生進行沙盤演練 四、新聞監看未能落實執行

關鍵詞：危機管理、傳播媒體、警察

## 目錄

封面內頁 簽名頁 授權書	iii	中文摘要	v	英文摘要	x
要	vii	誌謝	ix	目錄	x
圖目錄	xii	表目錄	xiii	第一章 緒論	
景	1	1.2 研究動機	2	1.3 研究目的	3
的	3	1.4 研究範圍與限制	4	1.5 研究架構	7
論	19	第二章 理論基礎與文獻探討	21	2.1 危機概念	11
法	62	2.2 危機管理理論	44	2.3 危機溝通之形象受損回復策略	54
法	69	2.3 媒體報導理論	62	2.4 危機溝通之形象受損回復策略	54
法	69	第三章 研究方法	62	3.1 文獻分析法	62
法	69	3.2 深度訪談法	63	3.3 個案研究法	71
法	69	第四章 臺北市政府警察局危機管理現況探討	71	4.1 危機管理作業計畫	71
法	69	4.2 加強新聞發布暨聯繫實施計畫	75	4.3 小結	79
法	69	第五章 訪談結論與案例分析	90	5.1 記者訪談資料整理與分析	83
法	69	5.2 警察人員訪談資料整理與分析	90	5.3 案例分析	96
法	69	第六章 結論與建議	114	6.1 結論	114
法	69	6.2 建議	119	參考文獻	129
法	69	附錄	121		

## 參考文獻

- 1、NORMAN AUGUSTINE 著，吳佩玲譯，(2001)，「危機管理」，台北：天下遠見，頁10-31。
- 2、Otto Lerbinger 著，于鳳娟譯，(2001)，「危機管理 (THE CRISIS MANAGER:FACING RISK AND RESPONSIBILITY)」，台北：五南。
- 3、小林裕(2002)，擺脫危機的60個竅門，台北：廣廈出版
- 4、方孝謙(1988)，「再現之比較研究：實在、再現、與意義」，台北：再現工作群研討會(由國科會委託之整合研究群舉辦，12月12日)，頁6。
- 5、王文科(1991)，教育研究法，台北：五南圖書出版公司。
- 6、王石番(1991)，傳播內容分析法-理論與實證，台北：幼獅文化事業公司。
- 7、王惠雅(1999)，「國內報紙報導九七香港回歸相關新聞之研究」，中國文化大學新聞研究所碩士論文。
- 8、古永嘉(2003)，企業研究方法，台北：華泰文化圖書。
- 9、朱延智(2002)，企業危機管理，台北：五南圖書
- 10、朱延智(2002)，企業危機管理的理論與實務，台北：幼獅文化。
- 11、朱愛群(2002)，危機管理，台北：五南圖書
- 12、何聖飛(2002)，「誰主導選舉新聞-媒介議題設定的觀點：以兩千年總統大選為例」，國立政治大學新聞研究所碩士論文。
- 13、余宗儒(1999)，「1998年報紙報導台北市長選舉候選人競選活動之研究：中國時報、聯合報、自由時報三報之比較」，中國文化大學新聞研究所碩士論文。
- 14、吳國清(1994)，警察風紀對策諮詢及其主管資訊系統之研究，台北：三鋒出版社。
- 15、吳碧珠，(2002)，「國營事業危機管理之媒體溝通策略-以假米酒事件為例」，台北大學企業管理學系碩士在職專班碩士論文。
- 16、李杉峰(1989)，商業設計-傳達企業情報的圖文構成，台北：藝風堂出版社。
- 17、李金銓(1984)，大眾傳播理論，台北：三民書局。
- 18、李茂政譯(1991)，傳播問題大辯論，台北：正中書局。譯自EVERETTE E. DENNIS & JOHN C. MERRILL (1984). THE BASIC ISSUES IN MASS COMMUNICATION: A DEBATE.
- 19、李婉婷(1996)，「媒體對選舉新聞的報導偏差性分析-以民國八十三年台北市長選舉為例

例」，國立政治大學新聞研究所碩士論文。20、忻圃丁（1996），「發行量大戰又起，三家報紙競誇第一」，新聞鏡，第396期，台北：新聞鏡雜誌社，頁6~9。21、周文賢、吳金潮（1996），碩士論文撰寫方法，台北：華泰書局。22、林宇玲（1991），「由霸權理論觀點解讀報紙對選舉的報導 - 以78年台北縣縣長選舉為例」，國立政治大學新聞研究所碩士論文。23、林宜箴（2001），「頭版設計與年輕讀者閱報效應之研究」，國立台灣大學師範大學大眾傳播研究所碩士論文。24、林東泰譯（1989），傳播理論之應用，台北：正中書局。譯自MCCOMBS, M. E. & BECKER, L. (1979). USING MASS COMMUNICATION. 25、邱皓政（2002），量化研究與統計分析，台北：五南圖書出版公司。26、洪珮菁，(2002)，「政府災變公共關係管理之研究 - 以台北市政府因應納莉風災為例」，政治大學公共行政研究所碩士論文。27、胡晉翔（1994），「大眾傳播與社會運動：框架理論的論點」，國立政治大學新聞研究所碩士論文。28、孫秀蕙（1999），公共關係：理論、策略與研究實例，台北：正中書局。29、徐旭（1986），新聞編輯學，台北：三民書局。30、徐佳士（1993），大眾傳播理論，台北：正中書局。31、翁秀琪（2002），大眾傳播理論與實證，台北：三民書局。32、翁秀琪等（1997），新聞與社會真實建構 - 大眾媒體、官方消息來源與社會運動的三角關係，台北：三民書局。33、張作錦（1996），誰在乎媒體，台北：天下文化出版股份有限公司。34、張春興（1998），現代心理學，台北：東華書局。35、張覺明（1980），現代雜誌編輯學，台北：帝略印書館。36、梅可望（1992），警察學原理，第四版，桃園縣：中央警官學校。37、莊宜昌（1997），「報紙版面設計對讀者閱報認知、態度影響之研究」，國立政治大學新聞研究所碩士論文。38、陳百齡（1996），「話說報紙圖像」，新聞、媒體、面面觀，聯合報系文化基金會叢書7，台北：聯合報系文化基金會。39、陳志豪（1996），「報紙新聞標題製作公式之研究 - 以「交通事故」新聞為例」，私立銘傳管理學院大眾傳播系學士論文。40、陳雪雲（1991），「我國新聞媒體建構社會現實之研究 - 以社會運動報導為例」，國立政治大學新聞研究所博士論文。41、陳憶華（1996），「媒介與消息來源的意識型態建構媒介議題之研究 - 以報紙報導千島湖事件為例」，國立政治大學新聞研究所碩士論文。42、喻靖媛（1994），「記者與消息來源互動關係與新聞處理方式關聯性之研究」，國立政治大學新聞研究所碩士論文。43、彭非鴻（2001），「立委陳情案的報導空間，無需抹殺」，聯合報，2001年10月7日，第15版。44、彭家發（1994），新聞客觀性原理，台北：三民書局。45、黃睿迪（2000），「2000年台灣總統大選報紙負面競選廣告內容分析」，國立政治大學新聞研究所碩士論文。46、楊孝?（1978），傳播研究方法總論，台北：三民書局。47、楊志弘/莫雅雍譯（1997），傳播模式，台北：正中書局。譯自MCQUAIL D. & WINDAHL S. (1993). COMMUNICATION MODELS FOR THE STUDY OF MASS COMMUNICATIONS. 48、楊國樞、文崇一、吳聰賢、李亦園（1997），社會及行為科學研究法下冊，台北：東華書局。49、溫世銘（1999），「台灣報紙對中華、台灣兩職棒聯盟新聞報導內容之分析」，中國文化大學新聞研究所碩士論文。50、熊傳慧（1985），「報紙報導環境問題的內涵分析：一九六〇~一九八二」，國立政治大學新聞研究所碩士論文。51、臧國仁（1999），新聞媒體與消息來源 - 媒介框架與真實建構之論述，台北：三民書局。52、劉蕙苓（1989），「報紙消息來源人物之背景與被處理方式之分析」，國立政治大學新聞研究所碩士論文。53、蔡佩蓉（1995），「報社編輯選擇新聞與版面編排之研究 - 以大台北新聞版為例」，國立政治大學新聞研究所碩士論文。54、蔡美瑛（1995），「議題設定理論之發展 - 從領域遷徙、理論延展到理論整合」，新聞學研究，第五十集，頁107。55、蔡頌德（1993），「中文雜誌版面構成之分析與研究 - 以當前台灣地區中文雜誌為探討對象」，國立台灣師範大學美術研究所碩士論文。56、管永愷(2003)，「企業因應疫情危機管理機制之研究-以中鼎工程集團SARS危機為例」，銘傳大學管理科學研究所碩士論文。57、鄭貞銘（1999），公共關係總論，台北：五南圖書出版公司。58、蕭振輝（1998），「報紙報導政黨形象之研究」，中國文化大學新聞研究所碩士論文。59、鍾蔚文（1996），「誰在看報：怎麼看？看什麼？」，新聞、媒體、面面觀，聯合報系文化基金會叢書7，台北：聯合報系文化基金會。

二、外文部分 1.ANDERSON, P. V. (1988). TECHNICAL WRITING: A READER-CENTERED APPROACH. TECHNICAL WRITING AND COMMUNICATION, VOL. 18(1): 92-94. 2.BURKETT, W. (1986). NEWS REPORTING: SCIENCE, MEDICINE AND HIGH TECHNOLOGY. IOWA: THE IOWA STATE UNIVERSITY PRESS/ AMES, 265-267. 3.CHIRICOS, T. (1998). THE MEDIA, MORAL PANICS AND THE POLITICS OF CRIME CONTROL. THE CRIMINAL JUSTICE SYSTEM-POLITICS AND POLICIES. CA: WADSWORTH PUBLISHING COMPANY. 4.DEFLEUR, M. L. & DENNIS, E. E. (1981). UNDERSTANDING MASS COMMUNICATION. BOSTON: HOUGHTON MIFFLIN. 5.ENTMAN, R. M. (1993). FRAMING: TOWARD CLARIFICATION OF A FRACTURED PARADIGM. JOURNAL OF COMMUNICATION, VOL. 43: 51-58. 6.EPSTEIN, E. J. (1973), NEWS FORM NOWHERE. NY: VINTAGE BOOKS. 7.GAMSON, W. A. (1989). NEWS AS FRAMING: COMMENTS ON GRABER. AMERICAN BEHAVIORAL SCIENTIST, VOL. 33(2): 157-161. 8.GANS, H. J. (1979). DECIDING WHAT'S NEWS: A STUDY OF CBS EVENING NEWS, NBC NIGHTLY NEWS, NEWSWEEK, AND TIME. NY: VINTAGE BOOKS. 9.GITLIN, T. (1980). THE WHOLE WORLD IS WATCHING: MASS MEDIA IN THE MAKING AND UNMAKING OF THE NEW LEFT. BERKELEY, CA: THE UNIVERSITY OF CALIFORNIA PRESS. 10.HACKETT, R. A. (1985). ASPECTS OF SOURCE BIAS IN CANADIAN TV NEWS. JOURNALISM QUARTERLY, VOL. 62: 256-267, 277. 11.MCQUAIL, D. (1983). MASS COMMUNICATION THEORY. LONDON: J. W. ARROWSMITH LTD. 12.MESSARIS, P. (1994). VISUAL LITERACY: IMAGE, MIND, AND REALITY. BOULDER, COLORADO: WESTVIEW PRESS, INC. 13.SCHRAMM, W. & ROBERTS, D. F. (1971). THE PROCESS AND EFFECTS OF MASS COMMUNICATION. URBANA: THE UNIVERSITY OF ILLINOIS PRESS, 108-110. 14.WOLFSFELD, G. (1984). SYMBIOSIS OF PRESS AND PROTEST: AN EXCHANGE ANALYSIS. JOURNALISM QUARTERLY, 61(3): 550-742.