

危機溝通成效與影響因素之探討-以軍方處理意外事件為例

林立才、姚惠忠

E-mail: 9425364@mail.dyu.edu.tw

摘要

三安政策是陳水扁先生於2000年就任總統時所提出主要國防政策之一，其內容為：部隊安全、軍人安家、軍眷安心，政策內涵有二，一是希望透過預防性有效的管理，所有役男在服役期間，在各項訓練與作業，能獲得妥善的照顧人身安全獲得確保。二是營造鮮明、開放、透明化的軍中文化，徹底改善與扭轉長期以來，役男與役男家屬對入營服役之不安與恐懼，而樂於接受與善盡個人義務。本研究以國軍彈藥處理單位發生意外事件個案為例，使用全方位分析的研究途徑，採多重蒐集資料來源，以提高推論上的信度，研究設計結合報紙內容分析與質化的深度訪談，並利用媒體報導、記者個人以及當事人評價等指標，評定危機組織在媒體策略運用上是否達到其預定的目標效能。研究結果發現國軍基層單位因危機應變與新聞工作經驗不足，危機發生初期在面對媒體時，未能適時將事件發生初步狀況及單位緊急應變具體作為適時與媒體溝通，不當迴避的做法，引發媒體負面不實之報導。整個危機景況在軍方決策管理單位緊急啟動應變機制，透過迅速的決策機能制定因應策略，並藉完善的動員能力與組織功能，使各項策略作為的推展得以落實，危機狀況獲得管控。另從研究分析中亦發現，不同危機個案，依其性質對於利害關係人必須作準確之界定，並分別採取積極溝通措施，如此在危機策略運用上可獲致較佳之成效。

關鍵詞：三安政策；彈藥處理單位；危機管理；全方位分析

目錄

封面內頁 簽名頁 授權書 iii 中文摘要 iv 英文摘要 v 誌謝 vii 目錄 viii 圖目錄 xi 表目錄 xii 1.緒論 1 1.1研究背景與動機 1 1.2研究問題與目的 3 1.3研究範圍與限制 5 1.4研究步驟與流程 6 2.文獻探討 9 2.1危機的定義與辨識 9 2.2 危機傳播理論的基礎 10 2.2.1危機傳播的功能 12 2.2.2危機傳播的限制 13 2.3危機公關的基本假設 14 2.3.1危機公關策略要項 15 2.4危機預防、準備與溝通 19 2.4.1危機預防的重要性 19 2.4.2危機準備 20 2.4.3危機處理原則 21 2.4.4媒體在危機溝通上的重要性 23 2.4.5媒體效能的建構 24 2.5 軍方單位危機管理作為 26 2.5.1危機預防工作重點 27 2.5.2危機處理具體作法 28 2.6國內相關實證研究 33 3.研究方法 37 3.1研究個案背景與研究意涵 37 3.2研究資料蒐集 39 3.3研究對象 40 3.4研究前架構 41 4.研究分析 43 4.1個案處理概要說明 43 4.1.1媒體內容分析 46 4.1.2危機管理單位官員訪談資料分析 52 4.2溝通策略展現在媒體之成效 55 4.2.1消息來源（採整體與階段分別分析） 55 4.2.2媒體評價（採整體與階段分別分析） 58 4.2.3記者評價 62 4.2.4危機溝通策略運用成效檢討 65 4.3當事人評價 66 4.4影響溝通成效之因素 70 4.4.1危機前 70 4.4.2危機時 77 4.4.3危機後 82 5.結論與建議 86 5.1研究發現與結論 86 5.1.1研究後架構 86 5.1.2結論與研究發現 89 5.2建議與未來研究方向 95 5.2.1建議 95 5.2.2未來研究方向 99 參考文獻 101 附錄 107

參考文獻

參考文獻【中文部份】 1.于鳳娟譯（2002），Lerbinger,Otto 原著，（危機管理）。臺北:五南。 2.王興田（2000），政府危機傳播之研究-以八掌溪事件為例。私立世新大學傳播研究所碩士論文。 3.吳宜蓁（1998），議題管理-企業公關的新興課題。臺北:正中。 4.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，第62期，頁1-34。 5.吳宜蓁（2003），危機傳播-公共關係與語藝觀點的理論與實證。臺北:五南 6.吳宜蓁、徐詠絮譯（1996），Ian I. Mitroff. Christine M. Pearson著，（危機管理診斷手冊）。臺北:五南。 7.林本炫（1993），走向公共安全的政策經濟思考，國家政策，第57期，頁9-10。 8.姚惠忠（2004），WHATS PR:公關基本教練，臺北:威肯公關顧問。 9.胡光夏（2000），我國軍隊的公共事務-軍隊與媒體關係探討。第三屆國軍軍事社會科學學術研討會論文集，頁67-91。 10.孫秀蕙（1996），公關人員與媒體之間的互動模式對於議題管理策略的啟示-以非營利性的弱勢團體為例，廣告學研究，第8集，頁153-174。 11.隋安德（1988），報紙報導蝦米螢光劑事件之研究。國立政治大學新聞研究所碩士論文。 12.詹中原（2004），危機管理-理論架構，臺北:聯經。 13.蔡樹培（1998），媒介與危機溝通管理-以經濟日報所引發的搶匯危機為例，第二屆媒介與環境學術研討會論文。臺北，新莊。 14.歐振文（2003），形象修護策略與危機情境-國軍危機傳播個案研究。私立世新大學傳播研究所碩士論文。 15.韓應寧譯（1988），危機管理，臺北:天下 16.聶國維（2002），災難新聞報導中政府危機溝通策略呈現之研究-以臺北市府處理納莉颱風為例。私立世新大學傳播研究所碩士論文。