

The study of communicative benefits and affected factors during the crisis practice period - In the case of incidents dis

林立才、姚惠忠

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

ABSTRACT

The 3S policy was proposed by the President Chen Shui-bian during his first presidential campaign in 2000. The 3S contents included Safety of troops, Set up household of military and Set at rest of soldier ' s family. It offered two ideal visions for people. First, all soldier will obtained optimal supervision in their service duration. Secondary, military culture innovate a new scenario that will be able to change the negative impression at long sight. This paper based on the ammunition disposal incidents, through case studies, which are delved into the crisis management ability of organization. This study was adopted the generic perspective research approaches. For data collection and analysis, it employs research methods such as news exploration, case investigation and in-depth interview. By the various indicia like as the news conditions, reporter subjectivity and interviewees sentiment, it will verify the excepted goal of media strategy when problems occurred during organization improvement. The result shows that lack of abilities for controlling crisis and experiences for dealing media caused management runaway in military elementary units. The beginning of the incident, they often evaded and lightened the event truth and they hardly deal with media strategy. Inappropriate reaction of elusion leads to negative and untrue reports of media. The crisis scenario followed the military administrator with emergency mechanism and determined the applicable reacting policies to controlling crisis condition. In addition, the research reveals that individual case must be accurately determined by its characteristics regarding the relative persons, and separately adopting positive demarches, so the crisis strategy utilization will obtain a good performance.

Keywords : 3S policy ; ammunition disposal unit ; generic perspective ; crisis management

Table of Contents

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

REFERENCES

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

臺北市政府處理納莉颱風為例。私立世新大學傳播研究所碩士論文。