

候選人競選期間形象維護策略之研究:以2006年高雄市長候選人為例

蕭伊君、姚惠忠

E-mail: 9607563@mail.dyu.edu.tw

摘要

本研究從語藝觀點出發，以Bradford and Garrett(1995)所提出的「回應溝通模型」與Benoit(1997)之「形象修護策略」為分析架構，並以Coombs and Holladay(2002)情境式危機傳播理論(SCCT)，檢驗候選人形象修護效果。探討2006年高雄市長候選人黃俊英與陳菊的危機情境、策略及效果三者之間的關連性。本研究採用「內容分析法」及「量化研究」，探討高雄市長候選人黃俊英與陳菊，在面對危機事件時所採用的反應策略與形象修護效果。本研究之主要發現包括：1.「降低危機衝擊性」是候選人最主要的反應策略；2.選民的政黨傾向會影響候選人的形象修護效果；3.候選人過去表現對候選人形象修護效果呈現正向顯著影響；4.選民對危機事件的厭惡程度、危機事件控制能力等自變項，對候選人形象修護效果呈現顯著負向影響。

關鍵詞：危機傳播，形象修護策略，高雄市長選舉，候選人危機

目錄

內容目錄 中文摘要	iii	英文摘要	iii
iv 誌謝辭	v	內容目錄	vi
表目錄	viii	圖目錄	xi
第一章 緒論	1	第一節 研究背景	1
動機	2	第二節 研究動機	2
	3	第三節 研究目的	3
	5	第二章 文獻探討	5
	5	第一節 危機	5
	15	第二節 危機反應策略	15
	19	第三節 危機情境與危機策略之對應	19
	27	第四節 形象修護效果	27
	31	第三章 研究方法	31
	33	第一節 內容分析法	33
	41	第二節 量化研究	41
	46	第四章 研究分析	46
	46	第一節 候選人危機個案敘述與危機情境界定	46
	58	第二節 候選人形象修護策略之分析	58
	67	第三節 候選人危機「情境-策略-效果」分析	67
	69	第四節 量化分析	69
	81	第五章 研究發現與建議	81
	81	第一節 結論與發現	81
	85	第二節 研究建議	85
	85	第三節 研究限制與未來研究方向	85
參考文獻	88		88
附錄A	94		94
附錄B	100		100

參考文獻

一、中文部份 Lerbinger (1997), 危機管理 (于鳳娟譯), 台北:五南, (原文於1997年出版)。王石番(1991), 傳播內容分析法:理論與實證, 台北:幼獅發行。朱愛群(2002), 危機管理, 台北市:五南。朱慧君(2003), 情境、形象修護策略與策略效果之關聯性研究 - 以男性政治人物性醜聞為例, 私立世新大學傳播研究所未出版碩士論文。朱沛淳(2006), 候選人競選期間危機傳播策略之研究-以2005年彰化縣長選舉為例, 私立大葉大學人力資源暨公共關係未出版碩士論文。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。吳錫河(2003), 政治人物的危機傳播研究 - 以高雄市長謝長廷為例, 私立世新大學傳播研究所未出版碩士論文。周敏鴻(1999), 選舉議題回應策略初探:以2000年總統大選陳水扁陣營處理興票案與彩券案為例, 私立世新大學傳播研究所未出版碩士論文。邱毅(1999), 危機管理 - 二十一世紀新顯學, 台北:中華徵信。周寬怡(2002), 以內容分析法獲取推薦系統中使用者Profile之研究, 國立成功大學資訊管理研究所未出版碩士論文。高菁黨(2000), 政治人物的辯解類型 - 以宋楚瑜在興票案的辯解策略為例, 私立輔仁大學大眾傳播所未出版碩士論文。姚惠忠(2004), 公關基本教練, 台北:威肯公關顧問。姚惠忠、粘淑菁(2006a), 候選人競選期間形象修護策略之研究-以2005年台北縣長周錫璋為例, 關係管理研究, 4, 111-132。姚惠忠、粘淑菁(2006b), 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。唐福春(2000), 危機管理個案之研究 - 以興票案為例, 私立大葉大學工業關係學系未出版碩士論文。許嘉仁、謝采寧(2005), 企業危機公關及形象修護策略研究:以NIKE「喬丹快閃事件」與「恐懼鬥室」廣告風波為例, 第十三屆廣告暨公共關係國際學術與實務研討會, 台北:國立政治大學。Roger D. Wimmer & Joseph R. Dominick, 大眾媒體研究(黃振家等譯), 台北:學富文化事業有限公司, (原文2000出版)。張正杰(2005), 危機情境、危機反應策略及策略效果 - 以台北市政府「捷運掀頭皮事件」及「邱小妹醫療人球事件」, 私立世新大學傳播研究所未出版碩士論文。張祐齊(2004), 報紙對公民投票活動報導之研究 - 聯合報、中國時報、

自由時報的內容分析，私立世新大學傳播研究所未出版碩士論文。黃懿慧(2001)，危機回應 - 淺談形象修復策略，公關雜誌，42，38-41。

羅文輝(2000)，精確新聞報導，台北:中正書局。

二、英文部份 Barton(2001). *Crisis in organization II* (2nd ed.) Cincinnati, OH: Col-lege Division South-Western. Benoit, W. L. (1995). *Accounts, excuses, and apologies: a theory of image restoration*. Albany: State University of New York Press. Benoit, W. L. (1997). Image repair discourse and crisis communica-tion. *Public Relations Review*, 23 (2), 177-186. Benoit, W. L., & Brinson, S. L. (1994). AT & T: Apologies are not enough. *Communication Quarterly*, 42, 75-88. Benoit, W. L., & Brinson, S. L. (1999). Queen elizabeth ' s image repair discourse:insensitive royal or compassionate queen? *Public Relations Review*, 25, 145-156. Benson, J. A. (1988). Crisis revisited: an analysis of strategies used by Tylenol in the second tampering episode. *Central States Speech Journal*, 39, 49-66. 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. Coombs, W. T. (1995). Choosing the right words: the development of guidelines for the selection of the “ appropriate ” crisis-response strategies. *Management Communication Quarterly*, 8 (4), 447-476. Coombs, W. T., & Holladay, S. J. (1996). Communication and attribu-tions in a crisis: an experimental study in crisis communication. *Journal of Public Relations Research*, 8(4), 279-295. Coombs, W. T. (1998). An analytic framework for crisis situations:better responses from a better understanding of the situation. *Journal of Public Relations Research*, 10(3), 177-191. Coombs, W. T. (1999). Information and compassion in crisis responses: a test of their effect. *Journal of Public Relations Research*, 11(2), 125-142. Coombs, W. T. (2004). West pharmaceutical ' s explosion : structuring crisis discourse knowledge. *Public Relations Review*, 30(2), 467-473. Coombs, W. T., & Holladay, S. J. (2002). Helping crisis managers pro-tect reputational assets: initial tests of the situational crisis communication. *Theory Management Quarterly*, 16(2), 165-186. Grunig, J. E., & Hunt, T. (1984). *Managing Public Relations*. New York: CBS College Publishing. Guilford, J. P. (1965). *Fundamental statistics in psychology and edu-cation*, New York : Mc Graw-Hill. Hearit, K. M. (1996). The use of counter-attack in apoletic public relations crises : the case of general motors vs. dateline NBC. *Public Relations Review*, 22(3), 233-248. Hearit, K. M. (1997). On the use of transcendence as an apologia strategy: the case of Johnson controls and its Fetal protection policy. *Public Relations Review*, 23(3), 217-231. Heath, R. L. (1994). *Management of corporate communication: from interpersonal contacts to external affairs* hillsdale, NJ: Laur-ence Erlbaum Association. Hermann, C. F. (1969). Some consequences of crisis which limit the-viability of organizations. *Administrative Sciences Quarterly*, 8, 61-82. Huang, Y. H., Lin, Y. H., & Su, S. H. (2005). Crisis communicative strategies in Taiwan: category, continuum, and cultural impli-cation. *Public Relations Review*, 31, 229-238. Huang, Y. H. (2006). Crisis situation, communication strategies, and media coverage:a multicase study revisiting the communica-tive response model. *Communication Research*, 33 (3), 180-205. Lerbinger, O. (1997). *The Crisis Manager Facing Risk and Responsi-bility*. NJ:Lawrence Erlbaum Associates. Martin, M. R., & Boynton, L. A. (2005). From liftoff to landing : NASA ' s crisis communication and resulting coverage follow-ing the Challenger and Columbia tragedies, *Public Relations Review*, 31, 253-261. Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory* (2nd ed.) New York : Mc Graw-Hill. Pauchant, T. C., & Mitroff, I. I. (1992). *Transforming the Crisis-Prone Organization*. San Francisco, CA: Jossey-Bass. Pearson, C. M., & Mitroff, I. I. (1993). From crisis prone to crisis pre-pared A framework for crisis management . *The Executive*, 7(1), 48-59. Seeger, M. W., Sellnow T. L., & Ulmer R. R. (2001). Public relations and crisis communication: organizing and chaos. *Handbook of Public Relations*, 155-165. CA:Sage Publications. Shrivastava, P., & Mitroff, L. I. (1987). Strategic management of cor-porate crises. *Columbia Journal of World Business*, 5, 5-11. Stern, E. (1997). Crisis and learning: a conceptual balance sheet. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 5(2), 69-86. Sturges, D. L. (1994). Communication through crisis a strategy for organization survival. *Management Communication Quarterly*, 7, 297-316. Thomas, A., & Williams, G. R. (1991). A strategy to provide re-tire-ment benefits for international transferees in a global com-pany. *Benefits & Compensation International*, 3, 2-7.