

候選人競選期間危機傳播策略之研究：以2006年台北市郝龍斌為例

陳薇淳、姚惠忠

E-mail: 9608178@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) 發表的「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之效果。探討2006年台北市長競選期間郝龍斌的危機情境、策略及效果三者之間的關連性。研究方法採用「內容分析法」及「量化研究」，以瞭解郝龍斌在競選期間，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」與「否認」為候選人最常使用的策略；2. 針對選民厭惡程度高的事件候選人傾向採用「反擊對手」子策略、針對選民厭惡程度較低之事件候選人則傾向採用「道己之長/尋求外援」子策略；3. 選民之政黨傾向、選民對危機事件的厭惡程度會影響候選人危機事件的反應成效；4. 選民對候選人的過去表現、對手所指控之證據真實性、選民對危機事件的厭惡程度等變項，對形象修護或危機反應效果有顯著影響。

關鍵詞：危機傳播、危機反應策略、台北市長選舉、候選人危機

目錄

中文摘要	iii	英文摘要	iii
iv 誌謝辭	vi	內容目錄	vi
vii 表目錄	ix	圖目錄	ix
xi 第一章 緒論	1	第一節 研究背景	1
1 第二節 研究動機	3	第三節 研究目的	3
5 第二章 文獻探討	8	第一節 危機與危機傳播	8
8 第二節 危機反應策略相關理論	19	第三節 危機情境界定	19
31 第四節 危機情境與危機反應策略	35	第五節 危機反應策略的效果	35
42 第六節 國內相關實證研究	48	第三章 研究方法	48
51 第一節 內容分析	53	第二節 量化研究	53
63 第四章 研究分析	66	第一節 特權質疑	66
67 第二節 馬宋會風波	78	第三節 拉法葉案	78
88 第四節 政黨忠誠度問題	97	第五章 結論與建議	97
106 第一節 結論	106	第二節 研究限制與未來研究方向	106
112 第二節 研究限制與未來研究方向	112	參考文獻	114
124 附錄A	124	附錄B	124
127 附錄C	130	附錄D	130
134			

參考文獻

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, 台北市:幼獅。朱沛淳(2006), 候選人競選期間危機傳播策略之研究-以2005彰化縣長選舉為例, 私立大葉大學人力資源暨公共關係學系未出版之碩士論文。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之碩士論文。吳宜蓁(2002), 危機傳播—公共關係與語藝觀點的論點與實證, 台北市: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之碩士論文。吳錫河、胡光夏(2004), 政治人物的危機防範研究—以高雄市長謝長廷為例, 第十二屆廣告暨公共關係學術與實務研討會論文。林俶如(2001), 美國媒體對「特殊國與關係論」報導之內容分析與立場傾向研究--以紐約時報、華盛頓郵報、華爾街日報、洛杉磯時報為例, 國立臺灣大學新聞研究所未出版之碩士論文。周敏鴻(2000), 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之碩士論文。Coombs, W. T.(2003), 危機傳播與溝通—計畫、管理與回應(林文益、鄭安鳳譯), 台北市:風雲論壇。邱毅(1999), 危機管理 - 二十一世紀新顯學, 台北市:中華徵信。金海濤(2004), 菸害新聞報導內容之分析—以台灣報紙為例, 私立靜宜大學企業管理所未出版之碩士論文。高菁薰(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研

究所未出版之碩士論文。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(December), 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之碩士論文。Don Middleberg(2001), 關公想騎洛馬公關要靠新方法劈開數位世界大門的超強效傳播, (袁世珮、邱天譯), 台北:麥格羅希爾。粘淑菁(2006), 候選人競選期間危機傳播策略之研究-以2005年臺北縣周錫璋與台中市胡志強為例, 私立大葉大學人力資源暨公共關係學系未出版之碩士論文。陳儀、邱天欣譯(2002), 危機管理 化危機為轉機的企業致勝之道, 台北:麥格羅希爾。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」為例, 私立世新大學傳播研究所未出版之碩士論文。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之碩士論文。陳靜華(2004), 企業危機之形象修復策略與學習效果研究—以華航空難為例, 私立輔仁大學大眾傳播研究所未出版之碩士論文。游梓翔、溫偉群(2002), 從語藝取徑評析《獨家報導》在璩美鳳事件中的形象修護策略, 世新大學學報, 12, 209-231。黃懿慧(2001), 危機回應 - 淺談形象修復策略, 公關雜誌, 42, 38-41。楊孝?(1989), 內容分析, 載於楊國樞等編, 社會及行為科學研究法 (809-831頁), 台北:東華。詹乃璇(2003), 初探形象修復策略使用及口語表現之文化意涵-以黃義交緋聞案和柯林頓緋聞案為例, 國立政治大學廣告研究所未出版之碩士論文。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未出版之碩士論文。蔡進雄(1998), 組織危機管理策略, 人力發展, 57, 52-57。劉美玲(2004), NIKE喬丹快閃事件之危機危機傳播與管理, 私立世新大學傳播研究所未出版之碩士論文。謝青宏(2004), 政府危機傳播之研究 - 以台北市政府SARS 危機傳播為例, 私立世新大學傳播研究所未出版之碩士論文。韓應寧譯(1988), 危機管理, 台北市:經濟與生活。羅文輝(2000), 精確新聞報導, 台北市:中正書局。蘇世欣(2002), 企業危機溝通管理初探:以台灣企業公關業務負責人調查為例。私立世新大學傳播研究所未出版之碩士論文。二、英文部分: Barton, W. L. (1993). *Crisis in organization: managing and communicating in the heat of chaos*. Cincinnati, Ohio: South-Western Publishing Co. Benoit, W. L. (1995). *Accounts, excuses, and apologies: a theory of image restoration strategies*. Albany, NY: State University of New York. Benoit, W.L. (1997a). Hugh grant ' s image restoration discourse: an actor apologizes. *Communication Quarterly*, 45, 251-267. Benoit, W. L., & Czerwinski, A. (1997b). A critical analysis of USAir's image repair discourse. *Business Communication Quarterly*, 60, 38-57. Benoit, W. L. (1997c). Image repair discourse and crisis communication. *Public Relations Review*, 23, 177-186. Benoit, W. L., & Brinson, S. L. (1999). Queen Elizabeth ' s image re-pair discourse: Insensitive royal or compassionate Queen? *Public Relations Review*, 25(2), 145-156. Benoit, W. L., & Brinson, S. L. (1994). AT & T : apologies are not enough. *Communication Quarterly*, 42(1), 75-88. Benoit, W. L., Gullifor, P., & Panici, D. A. (1991). President regan ' s defensive discourse on the Iran-Contra affair. *Communication Studies*, 42, 272-294. Benoit, W. L. (2000). Another visit to the theory of image restoration strategies. *Communication Quarterly*, 48, 40-44. Benson, J.A. (1988). Crisis revisited: an analysis of strategies used by Tylenol in the second tampering episode. *Cenreal States Speech Journal*, 39, 49-66. Bitzer, L. F. (1968). The rhetorical situation. *Philosophy and Rhetoric*. 1(1), 14. Black, E. (1965). *Rhetorical criticism: A study in method*. Madison: University of Wisconsin Press. Budd , R. W. , Thorp , R. K. , & Donohew , L. (1967). *Content Analysis of Communication*. New York: The Macmillan Co. Burns, K. P., & Bruner, M. S. (2000). Revisiting the theory of image restoration strategies. *Communication Quarterly*, 48, 27-39. 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 guideline 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. (1998a). The internet as potential equalizer: New liv-erage for confronting social irresponsibility. *Public Relations Review*, 24(3), 289-303. Coombs, W. T. (1998b). 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). Ongoing crisis communication: plannin. Man-aging and Responding. CA: Sage. Coombs, W. T. (2000). An empirical analysis of image restoration: Texaco ' s racism crisis. *Journal of Public Relations Research*, 12(2), 163-179. Coombs, W. T., & Holladay, S. J. (2001). An extended examination of the crisis situations: a fusion of the relational management and symbolic approaches. *Journal of Public relations Research*. 13(4), 321-340. Coombs, W. T., & Holladay, S. J. (2002). Helping crisis managers protect reputational assets: initial tests of the situational crisis communication theory. *Management Communication Quar-terly*, 16(2), 165-186. Foss, S. K.(1996). *Rhetorical criticism: Exploration & Practice*. (2nd Ed.). Prospect Heights, Illinois: Waveland Press. Grunning, J.E., & Hunt, T. (1984). *Managing Public Relations*. New York: CBS College Publishing. Hearit, K. M. (1996). The use of counter-attack in apologetic public relation crises: the cases 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. Hearit, K. M. (2000). Corporate apologia- when an organization speaks in defense of itself. *Handbook of Public Relations*, Sage Publications Inc. 501-511. Holsti, O. R. (1969). *Content analysis for the Social Sciences and Humanities*, Reading, Mass: Addison-Wesley Publishing Co. 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 Reserch*, 33(3), 180- 205. Kaplan, A.(1943). Content analysis and the theory of signs. *Philoso-phy of Science*, 10, 230-247. Kennedy, K.A., & Benoit, W.L. (1997). The Newt Gingrich book deal controversy: self defense rhetoric. *Southern Communication Journal*, 62, 197-216. Krippendorff, K. (1980). *Content Analysis: An Introduction to its Methodology*. Beverly Hills, CA: Sage publications. Mass: Addison-Wesley Publishing Co. Lerbinger Otto. (1997). *The Crisis Manager: Facing Risk and Re-sponsibility*. NJ: Lawrence Erlbaum Associates. Marra, F. J. (1992). *Crisis Public relations: a theoretical model*. Ann Arbor, Mich.: University

Microfilms International Dissertation Services, A Bell & Howell Co. Pauchant, T. C., & Mitroff, I. I. (1992). *Transforming the Crisis-Prone Organization*. San Francisco, CA: Jossey-Bass. Rosenfield, L. W. (1968). A case study in speech criticism: the Nixon-Truman analog. *Speech Monographs*, 35, 435-450. Seeger, Matthew W., Sellnow, T. L., & Ulmer, R. R. (2001). Public relations and crisis communication: organizing and chaos. In *Handbook of Public Relations*, 155-165. CA: Sage Publications. Stocker, K. P. (1997). A strategic approach to crisis management. *The Handbook of Strategic Public Relations & Integrated Communications*. New York: McGraw-Hill. Ware, B. L., & Linkugel, W. A. (1973). They spoke in defense of themselves: On the generic criticism of apologia. *Quarterly Journal of Speech*, 59, 273-283.