

國立臺灣大學社會科學院國家發展研究所

碩士論文

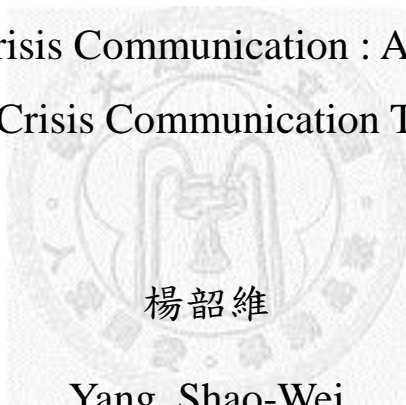
Graduate Institute of National Development

National Taiwan University

Master Thesis

政治性危機傳播：一項 SCCT 架構中的實驗研究

The Effect of Political Crisis Communication : An Experimental Research
of Situational Crisis Communication Theory (SCCT)



楊韶維

Yang, Shao-Wei

指導教授：陳明通 博士

Advisor: Ming-Tung Chen, Ph.D.

中華民國 102 年 1 月

Jan,2013

謝辭

誠摯感謝恩師陳明通教授的細心指導、敦促我從迷霧裡找回一條小徑，逐步帶我走完這條漫長而富有意義的旅程，口試委員周桂田教授、鄭自隆教授予我甚多寶貴建議，從龐雜交錯的跨領域研究裡，維持清晰的理路與步伐。

這篇論文能夠完成，要感謝社工系陳毓文教授給予甚多支援，時任教務長的蔣丙煌教授、教學發展中心主任莊榮輝教授、教師組組長葉丙成教授及副組長李紋霞教授給予我在職場進修最大的包容與鼓勵。

同時，本論文題目啟蒙於政治系丁守中教授與高朗教授的課程，也非常感謝洪永泰教授在構想階段給予許多珍貴的建議。

感謝身邊相伴的朋友，包括臺大傑出 TA 社群、TAPilot Project 裡的每一個夥伴們，特別要謝謝流病所的丁德天同學、政大心理系的同學在實驗的耐心指導，還有圖資系的張瑋麟同學，也常在觀念上助我良多。

最後，也要特別感謝李妍慧小姐的勉勵支持，如果沒有她在學術撰寫經驗上的啟發，我的碩士學位可能無疾而終。感謝餅餅與小起球、小乖及阿樂多的陪伴。

筆者天資愚鈍，做學問裡常有扞格，這篇學位論文在工作之餘斷斷續續編寫而成，難免缺漏筆誤，在實驗設計、問卷製作及題意翻譯、預試等流程，都還有極大的改進空間，此也是筆者能力所致，應由筆者一人承擔。誠惶誠恐之餘，各方先進若發現瑕疵或意見，敬請不吝來信 rocketzen@gmail.com，於此先向讀者同時致上謝意及歉意。

2014 春. 博雅

中文摘要

SCCT 旨在瞭解一個危機事件裡，影響我們認知、評估與感受的可能變數，透過建立模型，說明變數之間的關係。本研究聚焦的兩個變數，一為危機情境的屬性、其二是事件裡進行傳播的種類，透過準實驗設計（Quasi Experiment）進行受試組別的重複測量（Repeated Measures），探討的研究問題包括，兩個變數間是否具有交互作用？變數內的比較狀況為何？構念如何反映政治治理的核心概念？

本研究進行的探索性嘗試，除了回應理論假設、詮釋研究發現（異同）外，尚欲提供一個實驗方法應用在政治傳播的研究案例，透過不同的角度，對國家與公民之間的關係重新想像，於一個政治危機事件裡，我們對治理者的種種期待。

中文關鍵詞：政治傳播、危機情境傳播理論、公共關係、政治心理學、危機研究



Abstract

SCCT (Situational Crisis Communication Theory) provide a model to explain which factors effects our feel and behavior during the crisis events, and effects themselves. We focus on two factors that are “What kind of the crisis” and “What kind of the responses to the crisis” through the simple quasi-experiment to test the sample repeatedly. The main question of the research include “Would the factors have interaction?”, “How the different level factors compare with each other?” and” What is the meaning when the construct reflect the political interests.”

Furthermore, we afford a case to anyone would be interest in the experiment methodology that apply in the political fields. In the end, we try to find out the exception and imagination of the political figures or governors.

Keyword: Political Communication, SCCT, Public Relation, Political psychology, Crisis Research



目次

誌謝.....	i
中文摘要.....	ii
英文摘要.....	iii
表次.....	4
圖次.....	6
第一章 緒論.....	7
第一節 研究背景.....	7
第二節 研究動機.....	9
第三節 研究問題.....	12
第二章 文獻回顧.....	14
第一節 危機研究與政治傳播.....	14
第二節 危機處理與風險傳播.....	22
一、 風險管理中的溝通.....	24
二、 危機處理中的溝通.....	25
第三節 危機語藝研究.....	28
一、 形象修護理論 (Image Repair Theory)	28
二、 情境危機傳播理論 (SCCT)	34
三、 相關研究.....	41

第三章	研究方法.....	44
第一節	研究架構.....	44
第二節	研究假設.....	46
第三節	實驗設計.....	47
一、	實驗設計.....	48
二、	徵選受試者.....	50
三、	測量方法.....	51
四、	抗衡設計.....	51
五、	資料分析.....	53
第四節	操作程序.....	53
第五節	量表信度分析.....	54
第四章	研究結果.....	56
第一節	描述性統計結果.....	56
一、	角色評估量表.....	57
二、	權威信任量表.....	69
第二節	二因子變異數分析.....	78
一、	角色評估量表：.....	79
二、	權威量表分析結果：.....	86
第五章	結論與建議.....	94

第一節 研究發現與討論.....94

第二節 研究限制與未來展望.....101

第三節 建議與結語.....107

參考文獻..... 111

附錄



表次

表 2-1 危機議題相關研究焦點整理表.....	15
表 2-2 理性與行為驅力組合表.....	19
表 2-3 政治人物的危機類型架構比較表.....	21
表 2-4 危機公關與危機語藝研究取向比較.....	22
表 2-5 風險與危機概念比較表.....	25
表 2-6 危機事件情境分類表.....	37
表 2-7 COOMBS 與 BENOIT 發展的策略比較表.....	40
表 3-1 受試組別及問卷編組表.....	50
表 3-2 拉丁方格表.....	52
表 3-3 受試者分派次序表.....	52
表 3-4 角色評估量表信度分析表.....	54
表 3-5 權威信任量表信度分析表.....	55
表 4-1-1 角色評估量表各題百分比分布.....	58
表 4-1-2 角色評估量表各題百分比分布.....	59
表 4-1-3 角色評估量表各題百分比分布.....	60
表 4-1-4 角色評估量表各題百分比分布.....	61
表 4-1-5 角色評估量表各題百分比分布.....	62
表 4-1-6 角色評估量表各題百分比分布.....	63
表 4-1-7 角色評估量表各題百分比分布.....	64
表 4-1-8 角色評估量表各題百分比分布.....	65
表 4-1-9 角色評估量表各題百分比分布.....	66
表 4-1-10 角色評估量表各題百分比分布.....	67
表 4-1-11 角色評估量表各題百分比分布.....	68
表 4-1-12 角色評估量表各題百分比分布.....	68
表 4-1-13 權威信任量表各題百分比分布.....	70

表 4-1-14 權威信任量表各題百分比分布.....	71
表 4-1-15 權威信任量表各題百分比分布.....	72
表 4-1-16 權威信任量表各題百分比分布.....	72
表 4-1-17 權威信任量表各題百分比分布.....	73
表 4-1-18 權威信任量表各題百分比分布.....	74
表 4-1-19 權威信任量表各題百分比分布.....	74
表 4-1-20 權威信任量表各題百分比分布.....	75
表 4-1-21 權威信任量表各題百分比分布.....	76
表 4-1-22 權威信任量表各題百分比分布.....	76
表 4-1-23 權威信任量表各題百分比分布.....	77
表 4-1-24 權威信任量表各題百分比分布.....	78
表 4-2-1 角色評估量表二因子變異數分析摘要表.....	80
表 4-2-2 角色評估量表單純主要效果變異數分析摘要表.....	82
表 4-2-3 單純主要效果事後比較表.....	83
表 4-2-4 單純主要效果事後比較表.....	83
表 4-2-5 單純主要效果事後比較表.....	84
表 4-2-6 單純主要效果事後比較表.....	85
表 4-2-7 單純主要效果事後比較表.....	86
表 4-2-8 權威信任量表二因子變異數分析摘要表.....	86
表 4-2-9 權威信任量表單純主要效果變異數分析摘要表.....	88
表 4-2-10 單純主要效果事後比較表.....	89
表 4-2-11 單純主要效果事後比較表.....	89
表 4-2-12 單純主要效果事後比較表.....	90
表 4-2-13 單純主要效果事後比較表.....	91
表 4-2-14 單純主要效果事後比較表.....	92
表 4-2-15 單純主要效果事後比較表.....	92

圖次

圖 2-1 情境危機傳播理論的變數模型.....	37
圖 3-1 研究流程圖.....	46
圖 3-2 變項關係圖.....	48
圖 3-3 實驗流程圖.....	54
圖 4-1 量表結果邊緣平均數比較圖.....	79



第一章 緒論

第一節 研究背景

你在恐怖攻擊裡找不到充分的道德理由，
你找不到一個合理的說辭，
尤其當你屠殺了四、五千無辜名眾的時候，
你就失去任何找藉口的權利。¹

—Rudy Giuliani, 2001

我們活在一個風險與危機發達的現代世界，遵循著無數個生活裡的經驗與文明敘事建構而成的秩序而活，竭盡所能預防那些負面事件發生在自己的生活裡，一直以來，我們嘗試擺脫偶然與機率的宿命。那些本能潛藏在我們的基因裡，危機訊號驅動著反射神經，排除使身體受到損傷的可能，碰觸到高溫時，手會迅速縮回、遇見高速飛來的外物，身體會躲避，碰到風沙時，眼睛會不自覺地闔起，高自我防禦的本能潛在於血液，它不全是一種經過思考的產物，因為我們本來就具備這樣的天性。

在這個文明萌芽的環境裡四處探險，知覺與經驗指導著我們有意識的行動，繞開頹傾的矮樓、殘破的磚牆，燃燒的濃煙漫天與烈焰。而群聚生活造就了新的文明與習慣，從社會網絡關係開展後，領域疆界、統治地位、器物財貨成為了我們不可侵犯的所有物，風險或危機的定義逐漸擴張，除了遵循法治、遵循文明社會建構的秩序，形象、名譽、評價再揭開了新一代文明戰爭的序幕，雖然免於洪水猛獸的威脅，危機與風險的以許多不同的型態伴隨在我們左右，但依然沒有改變我們必須處處留意的處境。

危機不只籠罩在個人層面，當我們將視線轉移到政治場域，它一樣威脅著治理者，同時，透過授權代理的意志，我們也注視著國家如何透過制度有效減輕、

¹美國於九一一恐怖攻擊後，紐約市長朱利安尼婉拒來自中東國家的捐款時發言。

緩衝或補償的那些風險與危機，它最終成為了一種期待的集合體，對優秀的君王或領袖做了許多描繪想像（然後透過經典流存）。治理者或公共領袖，權力來源多來自於群眾的信任授權，如何匯集最大多數的認同並爭取授權，是政治學術裡蓬勃鼎盛的研究主題之一。具體來說，如何取得民眾信任是一個核心目標，不只是積極展現治理能力卓越的被認同形象，「展現」的本身就發展成一個精密的公關產業，透過正面形象的建立與複製，企圖說服群眾，促使相信舞台上的治理者就是他們想像裡那個完美的代理人，這樣的運作關係說明，政治人物不僅能夠控制和引導本能的衝動，並且還能夠在他的聽眾中獲得一種理解（Wallas, 1898）。

治理者面對政治場域裡的危機，不再只是專注於處理及應變，還必須充分滿足訊息的流通，展現演說以取得最大程度的理解，如伯羅奔尼撒戰爭中，雅典與斯巴達的戰事頻繁、死傷不斷，對於國內的各種聲音可能擴大成對君王 Pericles 的治理能力質疑前，他透過公開演說進行危機情境裡的傳播與說服，他說：

亡者的父母或許也在現場，我不想對他們表示憐憫之意，而是要安慰他們。我們都知道，人生的旅途上滿佈著無以勝數的機遇，多的是哀傷和折磨，而像貴子弟一般光榮地犧牲、也引起你們帶著榮耀的哀痛，才是真正的幸運。²

治理者所面臨的挑戰，隨著時代變遷，大眾逐漸被巨量的訊息淹沒，使得訊息效果受到新的挑戰。來自於外界龐雜的資訊爆炸所干擾，也源自接收者對正面訊息的疲勞，一張競選廣告裡的親切笑容、搭配一張溫馨的全家福、西裝筆挺的專業經理人形象，甚至捲起袖子的苦幹裝扮，相較於過去競選訊息尚未蓬勃的年代，現代社會更難從模糊雷同的正面訴求找到決定性的關鍵，如學者 Wallas 所說：

大多數人對政治的冷漠和心不在焉如同一張慢速攝影的照相底片。如果個人希望照得清楚一些，他必須表情不辨地站在照相機前面很長一會兒。一隻從照相機面前飛過的鳥不會留下什麼痕跡。

² 引自 Pericles. 《Funeral Oration》（顧毓民譯）

換言之，在很難光憑選舉百日密集交鋒，達到攻城掠地取得授權的時日，媒體的蓬勃發展、公民記者意識抬頭、社交網路的多樣化、追蹤報導及紀錄片形式的衍生，使領袖賦權的鞏固儼然成為一場精密的媒體戰爭，同《孫子兵法》所言：

守而必固，守其所必攻也…善守者，敵不知所攻。微乎微乎…不知戰之日，不知戰之地，則前不能救後，後不能救前，左不能救右，右不能救左。

政治壽命的儲備工事既漫長又難以捉摸，不僅如此，一則新聞報導（即使真相未明），就能撼動政治地位，危機處理／管理的重要性逐漸躍上檯面。如何解決危機狀況，成為展現治理能力的有效證據，雖然專家學者提出了許多處理方針，但真實世界裡除專業的公關代理，吾人仍缺乏充分的理路接近危機全貌。

在自然科學及科技領域，早已利用衛星雲圖尋找跡象，預先尋求處遇措施以防強風豪雨，因為祝融肆虐，人類積極地歸納並發展出撲滅程序，我們天生就具有趨吉避凶的能力，成長過程的損害經驗提供了行動趨力，處理經驗影響決策形成的參考。當我們將焦點移到政治領域時，許多政治人物在處理危機，不僅後知後覺，也鮮少在正確的時間，選擇正確的處理對策，具體展現明快而正確的危機處理方式。這即是我們關注它的重要理由，因為危機的應變能力，將是新一代治理者的最基本要求。

第二節 研究動機

君王之所以會被人輕視鄙薄，那是因為他在人們的心目中總是喜怒無常、輕率淺薄、軟弱怯懦、優柔寡斷。因此，君王必須像提防暗礁一樣保持高度警惕…如果一個君王卓越非凡而且受到他的臣民尊敬，那麼採取任何方式的攻擊（他）都是困難的，也是自討苦吃的。

—Nicolo Machiavelli, 1515

危機是一個動態的現象，它可以在任何一個時序被介入，再改變原本的預定路徑。當它發生時，我們的理智感受並不是全然空白的、但大多毫無章法，直覺的反應，多半源自成長經驗所導出的數個選項。雖然決策不是憑空而來，但決定

決策過程裡，根據有限的經驗，或聽聞所見的概略原則，顯難提供具體參考。同時，危機處理的經驗累積不僅多半是屬於個人經驗，且因為個案彼此迥異，不易透過歸納法推理出指導理路，使我們雖然得以透過個案窺探處理法則，但始終缺乏一種整體面向。危機處理根據不同的議題，衍生各異處理程序，但無論何種當事人，面對何種危機，都無可避免地必須與大眾，或利害關係人進行溝通協調，歷史一再展現，錯誤的危機傳播，即使是世界的核心權威，也有躊躇的一刻：

我感到非常害怕，在我一個字都還沒說出口前，就面臨被羞辱及踐踏。³

政治學對於治理角色的妥適樣貌及行為有著諸多爭論，但是它們都基於一種假設，受到民眾授權的治理者，應根據理智進行最適決策，但真實世界卻很難盡如人意（Machiavelli, 1515），即使治理者有必要促使公民之間進行對話、公部門向人民傾聽、根據專業去回應民意需求（王石番，1995），看似一件理所當然的事情，但事實上公部門的代理人，卻無法剝除人性的本質，做出許多出於相對個人意志判斷的決策。⁴

組織的科層制度及分工，雖然在密度與體積都遠遠龐雜於一般的民間團體，但是危機處理的研究對象卻集中在商業組織，隨著各類新興議題的浮現，政治人物（治理者）面臨的挑戰也越來越多，對政治領域的研究價值慢慢浮現。

而危機處理的兩種面向，其一是實質面的處遇措施，其二是有關名聲的攻防。學界對於形象、名譽或聲望進行的研究雖然汗牛充棟，但較專注在如何「正面塑造」，即使是近來較受矚目的形象修護理論（Image Repair Theory），探討如何在後危機時期，嘗試重建形象的累積法則，它們的區別在危機發生的前或後，按照當時的情境加以訂定策略，但實際無論我們稱該策略是修補或塑造，都蘊含著加法遊戲的概念，只是衍伸成不同的變體。

³引自 Dominique Strauss-Kahn rues New York hotel maid liaison case 一報導。

⁴決策者要考慮客觀存在的條件，他能達到的乃是最為可能但只是相對最佳之選擇。而他本身的判斷雖依理性原則為之，但這種理性仍是依照特定價值判斷標準而來的。（任德厚，2008《政治學》。

政治世界裡的危機事件經常按照固定劇本演出，受到指控的當事人，在初期階段沒有意識到嚴重性，可能採取輕描淡寫的回應，或是避重就輕，甚至因為用詞不當而引起延伸誤會。導致團體或關係人出面澄清及挑戰，再提出許多證據與質疑，引發更多的臆測及反對聲浪。而這一切可能都是發言人始料未及，甚至朝著期望引導的方向反其道而行。⁵如同八八風災事件，面臨大眾對政府危機處理的質疑態度，時任行政院秘書長薛香川的發言做了一個具體的展現：

八月八號晚上，我剛剛講了，我在福華飯店為什麼？我跟朋友一起，因為那一天是父親節，我八月八號當天，自己開車去行政院辦公，五六點才回家。(中略)…是嘛，而且是父親節耶，是父親節耶，去那裡聚餐，對不對？我們吃完馬上走耶，拜託…(中略)…他必須道歉，父親節你去外面吃個飯，還過份嗎？問題是八月八號當天，我一早自己開車去行政院辦公喔，我們不是像你們這樣講，用這樣冷酷的字眼來形容我們，我們只要你把事實講對，我們能接受的，那這樣是不好的，極端的不好。⁶

過去我們透過民意調查作為治理行為（傳播內容）的探測，嘗試瞭解整體意見市場的風向，但是這樣的調查方法，雖然提供檢討及未來修正行動的方向，但是憑藉獨立個案所歸納的紀錄，無法明確解釋出危機傳播效果的系統脈絡。

在名譽開始產生損害危機的過程裡，「說話」即是一切的起源，亦是轉折，也可能是終點，「危機傳播」研究途徑，提供一種把目光放置在過程的看法，正如政治學領域裡的行為科學研究，透過觀察群體，瞭解並解釋一個現象的產入與產出。關於危機訊息的諸多想像，雖然看似傳播研究，但是它用來研究公眾人物與群眾意見之間的公共性格，比任何一個議題都還要適切，因為刺激政治行動的所有事件都是通過報紙傳遞給選民的（Wallas，1989）。近年來，政治人物已有公

⁵從華勒斯的一段話可以了解：「政治人物所思考的是大政治共同體中的人，而政治在預測大政治共同體的行動過程中，唯智理論的謬誤最能令人產生誤解...當這些結果各不相同時，他們會彼此抵消政治力量。」

⁶根據《TBVS 2100 全民開講 2009,08/17》新聞影像所摘錄。

共關係的概念，但是通常在民意上卻未必能得到信賴回應，這樣的悖逆現象即是危機傳播研究的潛在價值，亦如政治學者 Wallas 說：

如果要對政治中理智行為的新理想產生有效的影響的話，就需要人們在心態上改變我們生活中許多方面的看法……屆時，政治中的許多不可能的事情將變成為可能。

第三節 研究問題

研究問題包括「基本研究」與「應用研究」，且兩者並非互斥，分別幫助我們瞭解社會現象及提供解決問題的指參 (Jarol B. Manheim, 2011)。依此，本研究試圖提出三個探討核心意識及目的。第一、描述性目的：「當政治性危機發生時，何種策略是較常出現的？危機發生時，是否有一種或數種說話策略，可遏止破壞效應擴大？」第二、解釋性目的：「影響態度認知的變數為何？是否有交互作用？」第三、詮釋性目的：當前兩個探索結果有所悖逆時，其樣貌及可能成因為何？」

第一項屬於描述性的資訊，透過傳播策略架構，對一定期間內的危機事件進行分類，作為一種基本現狀認識，具體瞭解身處環境裡，頻率較高、或較常被採納的敘述訊息。第二項嘗試以國外發展已有相當歷程的傳播策略類別，設計一行為態度實驗，從想像中的傳播效果，走入實際驗證的操作當中，從簡單組成的群體，瞭解對於策略的反應態度，據此對其他群體甚至母群體進行推論。此部分亦為本研究的重點核心。最後，當真實世界的資訊與理論建構出的實驗結果兩者兼得時，本研究將進行兩者比較，就一致或不一致處，嘗試提出詮釋。

理論嘗試描繪現實世界裡，彼此互斥且窮盡的策略，它們效果各異，但是我們並不清楚彼此相關。自然科學可以找到一些恆常的因果關係，透過實驗，我們可以知道密度與浮力之間的關係，可以知道材質與空氣阻力之間的關係，但是我們對於採取策略將引發的效果，大多奠基於一種猜想與期待，因此研究策略與效果，將益於我們窺探危機傳播的全貌。

其次，當情境變成對危機認知的一種影響因素時，是否有程度地改變策略改變的效果？本研究將「單一的危機個案」拓展成為「危機個案的叢集」，從以往垂直的追蹤調查，改成水平的比較，把研究焦點從個案的生命週期（Chronic）裡移出，不去比較同一個案在不同危機階段的傳播策略，避免時間重疊所致的重複分析，導致分析的比例偏狹，也避免在個案研究中，策略改變幅度不大，經常從一而終，導致詮釋時，缺乏水平比較的困窘現象，相較起「一種策略的研究」，本研究期望探勘「策略的比較研究」。



第二章 文獻回顧

政治領導者將會發現那些歷史學者的研究，對於典籍、法律、制度等，不只是修辭學的範疇，而其實是政治科學所關注的焦點。

—Aristotle, 1360

經驗性政治分析一書提出，文獻回顧必須考量三個重點：（一）什麼樣的研究問題及相關理論曾被探討過；（二）以前的研究者是如何回答這些問題的；（三）學者們曾發現那些事實。並包括以前曾經發生何種錯誤，忽略那些要點？（Jarol B. Manheim, 2011）

本研究標的危機傳播策略，涉及三個類屬層次，第一，從治理面來說，危機傳播策略，屬於危機管理的一個步驟，而危機處理是政府治理近十年來相當重視的課題。其次，從民意溝通面來看，它是公共關係領域重要的工作內涵（鄭貞銘，1999）政府公共關係是公共行政領域愈趨重視的工作環節，不僅如此，政府工作人員由於代表國家行使公權力，它們的素質、效率、作風皆直接關係到政事的成敗，也直接代表著政府形象（鄭貞銘，1999）。第三，從政治學門研究來看，危機傳播屬於政治傳播裡的一個研究旨趣，也回到政府公共關係的關心焦點。

政治傳播學屬於年輕的學問…光是八零年代的重要論文就已超過六百多篇，其中包括選舉傳播、政治廣告、政治辯論、政治新聞、政府與媒體關係、政治語言（符號）、政治態度與民意、政治社會化、政治參與等各種研究。（彭懷恩，2007）

第一節 危機研究與政治傳播

政治科學這門學問所涉很廣，我們很容易在關於社會學、心理學、大眾傳播學、地質學、經濟學，或其他學科的文章書籍中找到與政治學相關的資料。（Jarol B. Manheim, 2011）更進一步來說，對於危機概念的研究涉入層面也相當廣泛，

按學者 Robert Ulmer 等人的整理，相關研究領域包括心理學、社會學、政治學、商學及物理／數學等，分別都對危機事件的不同面向進行探索，所以發展出數種不同的領域研究。

在相關領域裡，以管理學門、公共行政學門為第一類群體，傳播學門為第二類群體，公衛及國防學門為第三種類型。管理學門多以商業個案，研究事件發展周期，提供一種有結構的管理策略；公共行政學門則以政府治理的角度，探索公共事務的代理人或團體，如何在危機事件裡影響及實現價值意志並發揮功能；傳播學門將焦點放至在訊息如何傳達，如何被接受，研究呈現形象及成因，或從語藝的角度，探索口語演說的設計、使用與滿足；公衛及國防學門則具體對疾病、災害或國防工作，如何進行預防、處理及應變措施。根據學門及關心面向的不同，危機傳播概念以不同的樣貌及功能在各領域發展。

表 2-1 危機議題相關研究焦點整理表

	政治面向	傳播面向	管理面向
政治學門	政府系統與治理	政治傳播	政府公共關係
傳播學門	語藝研究	訊息研究	公共關係
管理學門	個案分析	危機處理	危機管理

資料來源：筆者整理

從政府治理的概念，對於政治傳播所扮演的民意溝通角色出發，初探公共關係在現代對話場域達到的定位。其次將探討危機管理、風險管理的異同處，掌握鉅觀架構中，危機處理與危機管理之間的關係。最後將著墨於危機溝通所橫跨滿足前述概念的樣貌，並針對相近的數個理論及發展，國內外重要的研究發現，作一系列基本的認識。學者 Coombs 認為，危機管理涵蓋了許多相關研究領域，而它們又進一步與許多領域相互連結：

危機管理的步驟各異，需要整合不同領域的知識，例如小團體決策、媒體關係、環境檢視、風險評估、危機傳播、危機計畫發展、評估方法及名譽管理等。

國內關於危機傳播研究，大多以語藝研究、內容分析法為主，前者偏向質化，對於語法、語意及語用進行分析；後者雖然在研究方法採用了量化分析工具，例如透過搜尋引擎尋找特定字詞、計算出現頻率，或是透過卡方分配，藉以了解類別資料的差異，但是仍以質化為主要色彩。本研究藉由 SCCT 所導引出的實驗方法，藉由量化分析工具，進行詮釋。同時盡可能透過調查問題的設計，從單一事件變成多事件，嘗試模糊政治立場對於效果的影響，補強現有研究結果的解釋。

對於策略的評估，現有的研究多以引用鄰近時間的民調、研究者的主觀判斷、或訪談記者及關係人等方式進行，而本研究欲透過策略產出的效果進行評估，透過行為科學統計學的觀點，瞭解危機傳播策略改變受測者態度的程度、進而瞭解各項變數之間的關係。

簡言之，危機管理與危機傳播，是屬於架構類屬層次關係；政治傳播與危機傳播，著重在訊息效果上的探究連結；危機處理與危機傳播則偏向於應用面的歸納判斷；公共關係與危機傳播，帶有溝通應變的意義探討。

國外的幾個重要理論發展沿革，從致歉語義(apologia)、形象修復理論、危機情境傳播理論及其他個別研究，也分別建立了龐大的理論及實務系統。國內主要以幾個研究區塊為主，管理學領域關注「企業危機個案研究」、口語傳播領域鑽研「傳播語藝研究」、探討用字遣詞的風格，企圖解析背後的真相。近年來公共行政領域也逐漸開始重視「危機處理」，探討公部門應如何透過行政措施預防或承接天災人害的發生，是一種政府治理的角度，它們關注的層次，從鉅觀到微觀，研究的對象從預防、補救到處理過程都有。

與此一相關的研究設計，主要包括民意調查、焦點團體調查、認知實驗設計。民意調查所想要瞭解的，是由一個樣本團體，去推估整個母體的看法，研究的重心主要放置在，樣本與母體之間的研究議題，包括抽樣方法、施測工具等。而焦點團體調查，則把重點放置在變數的介入所造成的變化，透過小團體的研究去證實研究假設。至於認知行為的實驗，進一步去解釋何者造成了研究發現的顯著變數，可能包括文字解讀、情境干擾等影響認知形成的過程。

本研究所涉的情境危機傳播理論，由美國學者 Timothy Coombs 提出，他將危機的責任由輕至重歸納出一個類別，並將反應的傳播策略整理出一個類別，在此

前後也陸續有一些分類的見解，但Coombs的理論因為類目適中，因此較為引用。國內以學者吳宜蓁、李秀珠、黃懿慧（詳見後節）多有專論，誠如前述，目前所見相關研究多內容分析法，基本計算出「一則事件（可能長達好幾個月）」內，危機傳播策略的出現次數與頻率的結果進行分析，或較近似於管理學的個案研究，對不同期間發展的事件分析。

現階段研究多將焦點放置在「歸納」策略，加以對照它種民意調查結果或事件結果，將兩者做一定程度的因果關連，但是這樣的邏輯，無論在解釋力或鏈結裡的變數關係都值得再三琢磨，真的可以從另一個時空背景裡調查出的民調數據，推導出某個策略對於事件的效果嗎？或是將政治人物的去留升遷，推導出某個事件是否與某個行為之間具有因果關係？又縱使是普遍認可的因果歸論，是否能夠透過科學化的方式，找到更具解釋力的關鍵線索，甚至預測效果？

回到政治傳播研究領域來看，已發展的研究成果相當可觀，它不只可以單獨成為一種具備影響力的變數，還可能與其他變數之間有相互影響，政治傳播訊息的研究，始自宣傳的內容分析與探索。政治傳播訊息包括政治符號、政治語言與政治說服…強化地位，表達挫折、焦慮或自我形象（鄭自隆，1995）。更進一步來說，當形象進入公共關係，成為治理者的關切範疇，從語藝的層面來看，將從聚焦在「鼓吹」及「議題管理」兩個方面，探討如何藉由符號行動，影響公眾意見與政策的討論。（Toth, 1992）在危機情境裡，它的任務又轉變為，減低社會大眾的責難，使當事人從危機事件中全身而退，保住對應的形象。（Coombs & Holladay, 1996）

形象作為一個實現高尚名譽的外在，從古至今、各種場合或身分顯得十分獨特，在民主政治的運作中，政治人物並不像器具、音樂或色彩，具有足可記敘的功能或特色，供民主社會去辨識或尋求喜好，縱使已重視陳述施政績效的當日，在選民心中的形象或名譽仍占有選舉的決定性地位，而危機所威脅的，除了實際

具體造成的損壞外，最難以估計、且不易量化損害及復原的，正是一個政治人物的形象。⁷

形象研究已有悠久的歷史，從亞里斯多德開始，就懂得去塑造一個有說服力的演說者形象，如何穿著、如何說話、擁有一個體面的外表、手勢、眼神及表情，在美國的選舉行業裡，有難以想像的縝密分工及研究。認知心理學實證研究汗牛充棟，在利益極大化的前提，政治人物的形象應為捍衛的價值，但西裝革履或高學歷等正面形象塑造的手段，嘗試推移到危機情境所產生的效果，顯然必須再思考情境的變數影響。

如果說政治家能夠讓危機擴大，使人陷入政治困局當中。那麼當新聞媒體沒有得到他們想要的報導題材時，將可能使情勢變得非常不利於你，甚至產生錯誤的報導。（Eisenhart，1990）

即使有相當多的競爭價值，有各種支持團體及原因、有利益交換或政黨影響、個人信念或社會網絡從中影響行為產出，但是對於一個欠缺具體陳述自我價值所在的政治人物而言，名譽、大眾意見（然後產出投票行為），是最直接對政治人物的認識、最清晰可得的價值評估，最終評價之所在。透過談判協商過程，政治與傳播是人類社會生活最基本的活動，前者涉及到權威性的價值分配，後者關係到符號與訊息的交換（Craig a. Smith，1990；轉引自彭懷恩，2007）。

在這個主體意識下，實驗結果將陳述危機傳播策略對受眾的影響效果，如果進一步將它延伸解釋為一種偏好暗示（口味）的話，同樣傳播者應也有偏好（或指導原則），唯一不同的，傳播者應處於一種目的導向的情境（損害控管），這個目的取決於受眾的評價觀點，在邏輯推演裡有兩個基本的假設：傳播者具備理性決策過程，且受眾的供給與傳播者的需求建立在共同的價值上。政府治理者到底是否具有理性決策能力以判斷危機時該如何處理？華勒斯提供了一種觀點：

不管是誰，只要想把自己的政治思想基於對人性作用的重新檢討之尚，他

⁷有時，政黨領袖也必須始終記住，它們所控制的組織是存在於選民的記憶和情感中的一種實體，意見和行為。

就必須努力地克服他自己誇大人類理性的傾向…他們傾向於假設，每個人的行動是理智活動過程的產物，人們首先考慮他期望達到的目的，然後計算能夠達到這些目的的手段…這些普遍的期待，例如人類共有的「幸福」，「自我利益」等等，其滿足又可被視為為了生命這一最高的「目的」，我們的一切行動和驅力，無論大小都源於此一最高的「目的」，通過同樣的理智活動過程又從理論的前提推斷出結論。

在這個理智過程裡中，如果善良在理性決策過程發揮了作用，則可能導出誠實道歉的行為，但若以利益極大化當作最高指導原則，則會依照情勢去判斷何者最有利（也許可以賠錢了事、也許可以忍受罵名），事實上理性目的導向，不能完整解釋人類的行為。如果我們從兩種分類的組合來看：(a)人是理／非理性的、(b)大眾觀點（形象）是否為最高價值，它們會有這樣的組合：

表 2-2 理性與行為驅力組合表

	大眾觀點為最高價值	大眾觀點非最高價值
具理性決策	依照大眾意見決定行動方針	依照其他利益決定行動方針
不具理性決策	習慣、本能，情緒	

資料來源：整理自(Wallas, 1989)。《政治中的人性》。台北：風雲論壇。

從上述組合可以發現，第一、二象限的假設，傳播行為是有意識產出的結果，具理性推理過程，可能將大眾意見作為最高指導原則，沙盤推演受眾的評價及口味、輿論的形成過程、傳播工具的效果，大多數的傳播研究都奠基於此；或可能其他價值取代了大眾觀點，例如醜聞牽涉道德觀，很難透過道歉挽回（例如柯林頓），或是代價大於形象報酬（例如全面回收商品），低調處理或忽略個案就成為最適選擇。

第三、四象限，可能因為「習慣」、「本能」等來自原生家庭或成長歷程的無意識活動，或甚至只是一種隨機的反應(但其實還是很難剝除成長歷程的影響)，

可能正巧完成了大眾的期待、或許不能，這兩者因為缺乏理性決策，很難去區分出個別成因為何。

這些組合在危機處理傳播過程裡，並不能完全切割，釐清出一種整齊的指導原則可能，它有可能是隨時切換的，但是從這樣的組合首先可以發現，不具理性決策的兩種組合，在非心理學門領域，探索形成原理較為困難（但它是一個重要的研究方向），在解釋行為的比例上，理性決策能夠涵涉的範疇可能也大過於非理性決策。

若假設危機處理者應是理性思考的動物，而一個政治公眾人物最大的名譽價值來自大眾觀感，用「利益極大化」或「性善／惡」的人性推演，我們將開始窺見大眾意見在決策過程裡發揮了影響力，從外在驅力來看，政治人物所面臨的諸多危機⁸，常以政治上的責任及實際作為所負的責任為區分，但是根據不同治理分責機構、地方與中央、組織內的領導層級及性質等，有許多相對常見、相關的危機事件與情境。

以邱毅與邱強兩者對於政治人物面臨的危機類型比較來看，可以發現兩個共通特質，第一，以台灣政治局勢為描繪類型架構的舞台，邱毅所歸納的類型包括金融、吹牛或通報系統、邱強歸納的政府效率及財政、經濟因素，無論在語彙使用或描述上，不難聯想到本土政治的諸多軌跡。其二，在類型歸納上，也可以發現大多出於政治鬥爭或治理穩定性的指涉範疇，由金融風暴、國家競爭力或股市等說明，指出的主要是治理效能所引發的危機。

以危機類型表來看，它勾勒出一個本土特有的政治圖像，從補強國外諸多策略類型架構的角度來看，說明了不同國家面臨的問題，會隨著當地文化、價值及歷史背景等有所差異。經濟問題對於治理者的挑戰，對於亞洲國家、美國、歐盟等皆有不同的意義，而危機也會隨著國情的變化有所不同。

⁸參考自(蕭羽潔, 2009)。《政治人物之道歉類型與形象修護策略研究：以 2009 年台灣八八水災馬英九政府之表現為例》。輔仁大學大眾傳播學研究所碩士論文。

針對特定年代或執政時期所建構出的策略類型表，一方面明確的提供了詳盡的情境，另一方面也需要跨時研究，在擴充架構的體積時，建構出基本層次的類型，以支持時局演進，不斷衍生的新興危機。

表 2-3 政治人物的危機類型架構比較表

邱毅		邱強		
類型	說明	類型	說明	情境
金融	因企業倒閉，股市不振，失業等因素。	財政因素	金融風暴與央行政策。	財經危機
		經濟因素	通貨膨脹、股市與景氣低迷。	
		人力資源因素	失業與整體經濟力。	
形象	危機處理與回應不當。	領導者形象破滅	施政表現，危機處理態度，個人操守	信心危機
誹聞	深陷醜聞。			
吹牛	為吸引媒體誇大其詞，無法自圓其說。			
通報系統	領導者風格、態度與幕僚危機決策能力不足。	政治執行力不足	政府內部無法協調，導致執行產生矛盾。	
衝突	成見與誤解造成互動不良。	社會動亂	勞資對立、罷工、學潮與抗爭。	
談判	只求他人妥協，不懂讓步導致談判破裂。			
鬥爭	政治舞台上，為保障利益，採取權謀鬥爭而犧牲他者。			
		政府效率與正直降低	政府單位間踢皮球與效率、廉潔與正直的關係。	
		決策品質不佳	決策未考慮周全，或政權轉移，採行改革使民眾缺乏安全感。	

資料來源：整理自邱毅(1999)。《危機管理—二十一世紀新顯學》(P127-201)。台北：中華徵信；邱強(2001)。《危機處理聖經》(P. 51-69)。台北：天下遠見。

在危機情境裡探討的公共關係，形象成為重要標的，它產出危機公關學派，不僅承襲公關四模式：「媒體宣傳模式」、「公共資訊模式」、「雙向不對等模式」、「雙向對等模式」，學者 Fearn-Banks 更明確地指出即是危機傳播理論的基

礎，而吳宜蓁（2002）則認為 Plowman（1997）的五種協商策略，包括合作、對抗、逃避、讓步、妥協，能夠補全前述模式所無法涵括的部分。

整體而言，公共關係是政治學門中，公共行政與治理越趨重要的實務重點，它也囊括了形象效能的研究，在列入了危機情境後，衍生出危機公關領域，同時又有針對溝通階段產生的危機語藝，兩者關係見下表：

表 2-4 危機公關與危機語藝研究取向比較

	危機公關	危機語藝
基本假設	與外界溝通的關係與效能，將影響危機發生時的損害程度。	透過言說策略，使當事人從危機衝擊裡全身而退，維護形象。
理論基礎	公關溝通模式，議題建構與消息來源策略。	辯解、形象修復及危機反應策略
危機傳播本質	關係管理、溝通管理、衝突管理	建立共識、形象修復、危機修辭、自我防衛及說服。
溝通模式	對等溝通	不對等（以說服為核心）
策略目標	是否與公眾達成有效溝通	是否挽救組織形象及達成說服效果
研究範疇	危機前與危機當中的溝通	策略、策略與情境關係
策略行動決策	危機策略步驟	策略類型
危機決策者	發言人及危機處理小組	不特定言說者
反映態度	盡快公布真相，道歉以取信公眾	允許模糊、否認、拒絕等策略以保護形象

資料來源：部分節錄自吳宜蓁（2005）。*危機傳播*（P. 260）。台北市：五南。

第二節 危機處理與風險傳播

我們並不清楚今天的危機為甚麼會比往昔多，幾十年前一樁賄絡案就夠人們談論好幾年，但是，今天好像只要一打開報紙、雜誌、收音機或電視機，

就會看到或聽到新的危機。

—Steven Fink, 1989

本節將簡述危機處理與危機傳播的關係，並嘗試釐清風險傳播與危機傳播的概念。危機傳播概略而言，可以被視為危機處理的一環，有類屬上的關係，因為有效的溝通是危機處理的關鍵要素（Burnett, 1998；古映芸，1996）幾乎是影響危機處理成敗的最主要關鍵。危機傳播與風險傳播是兩個非常相似的概念，因此常被混為一談（吳宜蓁，2002），從國內一項對美國牛肉政策的研究可以窺探風險的雛型：

議題表面上關乎流行病預防（狂牛病可能危及國民健康），但實然在內涵上，卻是信任建立的問題，如風險討論風險管理機制建立（檢驗預防、執行驗收、海關查緝、專家溝通、識別標誌與公眾溝通）。在政府方面，如何將資訊公開處理，如進口項目、時間、數量及中下游銷售去向等，而公眾如何主動識別透明資訊自我把關，似乎是此一個案重要的議題。（鄧宗聖，2009）

風險與危機之間的關係，始於對原有狀態產生改變的預防或處置，從官方文件定義來看，風險管理意指「為有效管理可能發生事件並降低其不利影響，所執行之步驟與過程。」，而危機處理指：「為避免或降低對組織之傷害，對危機情境維持一種持續性、動態性之監控及管理過程。」同時，亦有另一風險處理（Risk Disposal）指「對於風險評量後不可容忍之風險，列出可將風險降低至可容忍程度之對策，進而執行相關對策，以降低事件發生之可能性或其影響之嚴重程度。」（林源吉，2009）從三者意涵互有重疊的範圍來看，可知兩者的最大共同原則有管理亦有處理，相同動機都在於對抗外／內在負面效應的可能性，唯一可明確辨識差異處，在於發生的時序是風險先於危機。

再者，危機處理具體界定工作含括「應變策略、公關溝通、善後處理等標準作業程序」，而風險溝通則在於監督管理的層次，「適度與利害關係人進行風險溝通，以確保其持續適用與有效運作。」概略而言，風險管理與溝通，主要發生在危機爆發階段前，但是並不會停止運作，而是工作目標適度依照階段，更近似

危機處理。而危機處理，雖然主要是發生在危機爆發後，但事實上以管理的角度而言，亦會略早於事件爆發前，又略帶風險管理的預防意義。

一、 風險管理中的溝通

風險的定義有二，其一是不確定性，其二是蒙受損失的機會。學者 Alan Willett 進一步分類，包括靜態風險（不可預期或抗拒的事件，或人為錯誤所造成）及動態風險（人類需求的改變，機器事務或制度的改進，政治社會經濟或科技等環境變遷）。利用科學方法處理未來之不確定性以減少規避風險所造成之損失，即是所謂之「風險管理」。（鄭燦堂，2004）；風險溝通具有「告知」、「引導」、以及「衝突解決」等不同層次的目的，是危機傳播研究領域相當重要的研究區塊（吳宜蓁，2002）。

風險傳播毋寧以風險社會中的傳播為更精確的界說，它以更宏觀的視野，探索人類歷史及未來所面臨的各種風險議題，與危機概念最大的相似處，在於發展時序上，皆具有事前、事中及事後的觀點，但是它更著重長遠的關注及延展，簡言之，風險管理本質上是事先的預測與展望，而非事後的反應。（鄭燦堂，2004）它注重的是「對話」而非「傳話」，促進雙方對風險議題的了解，而非針對傳播本身進行關注（辜勁智，2011）。

風險社會理論的關懷，不再強調科學知識之建構與貢獻，而在於「無知」（有限的科學知識之外）所產生的風險或所建構的廣大領域風險（社會、倫理、生態、健康等巨大風險）。（周桂田，2005）因此無論是察覺風險，或是為了潛在利益而決定忍受風險，透過資訊的互動，受眾都可以取得更好的判斷參照（Ulmer, 2011）。風險預防的失當，就有可能會進入危機傳播的射程，良好的風險傳播，可以降低危機事件發生時的衝擊，反之將導致危機的潛在發展（Ulmer, 2011）。雖然風險與危機互有重疊處，但兩組概念仍能相對區分出一些特色如下：

表 2-5 風險與危機概念比較表

風險	危機
以未來為導向	特定事件為導線
訊息產製目的為降低事件機率	以解釋為主要目的
以已知知識為基礎	為說明事件，已知或未知都有著墨
長期計畫行動	短期計畫行動
領域專家及科學家為對話主體	機關首長或發言人為對話主體
以個人層面判斷事件涉入	根據外部事件決定涉入
藉長期時間宣傳或散佈為途徑	以發表會，記者會為傳播途徑
相對有控制及規劃的可能性	強調直覺及反應

資料來源：Effective crisis communication : moving from crisis to opportunity.(p.185), Sellnow, Timothy L, Seeger Matthew W, Robert R. Ulmer, 2011, Thousand Oaks: SAGE

危機與風險的概念，從時序的觀點可能提供了一些承接的可能性，在風險社會的概念下，則提供另一種政府治理的層次，使得危機與風險兩個概念得以相切。學者 Beck 認為，隨著社會發展，治理者必然會面臨不同進程的挑戰，民主化發展一方面使治理者的權力分散，同時又讓民主參與者轉為相對主動的角色，加上科學普及的均衡散佈，讓許多原本曖昧不明的議題，逐漸變成公共場域的關心焦點。這樣的進程，使得治理過程，擴大了需要宣傳、溝通及決策形成的機會。風險社會理論，從國家的層次再次勾勒出傳播在政治場域裡的存在功能。

二、 危機處理中的溝通

有別於風險管理所採用之風險控制技術者乃在於危機管理較注重速度與時效，危機管理著重在危機發生前，發生中，以及發生後能迅速執行風險控制技術。因此危機管理是一種為求迅速復原而有計畫有智慧地應變以控制危機之管理技術。

(鄭燦堂，2004)

危機管理與風險管理最大的差異，在於危機管理著重於損害控制，透過一連串措施，使資源能不受損失或損失極小化。（George Head，1986；轉引自鄭燦堂）其目標與風險管理相同，自意外損失中生存，也能透過風險控制的措施，達到預防損害的目標。

危機管理，更常透過管理及公共關係領域，一方面提供實用上的操作概念，也透過有計畫的建構，達到管理目的。概略而言，危機管理多以時序建構操作上的分水嶺，一個成功的危機管理，仰賴事前、事中及事後階段（Borda & Mackey，2004）包括：

1. 危機發生前：在沒有發生事件時，應建立危機處理的團隊，為處理計畫做資源分配及準備，以及完備其他預防措施。管理著重專業上的長遠預測及橫跨研究，但是仍然強調必須盡可能由高層主管及技術人員，甚至外部意見做為組成。透過評估「最高程度」、「發生機率」、「影響對象」及「嚴重後果」等四個面向，設想最壞的發展，並仰賴研究及持續了解輿論，特定利益團體以及媒體對於議題的任何關心。（Katz，1987）其他還包括預先推測可能的閱聽眾，以便準備溝通內容及途徑，指定責任分工，並進行實際測試運作。
2. 危機發生時：在對大眾進行溝通時，三個主要步驟包括蒐集資訊、處理包裝資訊、發佈資訊。
3. 危機發生後：事件到達一定高峰，或進入衰退階段時，危機管理並不因此而結束，至少對於處理者而言，仍必須保持穩定的趨緩走向。

從危機管理的角度而言，危機傳播始於平時與媒體關係的紮實建立，以便在危機發生時，提供有效的協助（Borda & Mackey-Kallis，2004），毋寧是一種工具性或處理舉措上的觀點。危機管理及危機傳播的類屬關係及目的，Coombs認為危機管理的目標至少包括避免或極小化損害、保持組織（或個人）的運作，並修復名譽上的損害。而危機傳播在這個結構裡，善盡告知義務，改善資訊，進行對名譽的管理。

廣義而言，危機事件裡的任何作為都可以視作一種危機處理、任何一種語言或非語言的作為，都具備完成危機傳播條件的可能性。Coombs 在危機管理架構底下提出的三個進程，是一種時間順序上的概括描繪，它指引了一個有層次的觀點，但這些進程卻不必然依序出現。危機的種類或性質可能決定處理的框架，例如私人醜聞可能不需要告知處理措施、著重道歉、治理疏失引發的政治責任可能需要盡快提出改善措施，然後才是道歉。

承前，危機傳播作為（行為）或對名譽的管理作為（目的），在事件裡的任何時間點都可能滿足形成條件，端看研究者如何去定義觀察的標準。而危機事件也可能有一系列、或複數的發動，要切割出明確完整的首尾，也仰賴研究者在研究設計上的定義。個案研究法可以進行逐一微觀檢視，而效果研究則必須找到最接近主調(key)的策略進行比較。而危機處理當中的溝通，具有兩個原則：

1. 善盡告知義務：較偏向危機處理的功能，指在第一時間，對外提供具體透明的資訊，讓潛在的危機受害者獲得知的權利、採取對應措施的選擇權及機會，對內則解釋細節處理程序，以運作後續的相關措施。
2. 改善資訊：主要處理在危機發生後，短期內停止信任瓦解的窘境，它主要建立在信任關係的心理作用上，嘗試讓關係人瞭解問題已經得到控制或解決，確知形成原因細節，並得到改善措施的承諾，或感受自己的權益順序位處最高位置。最終達到心理上的妥適安排。

總結來說，危機處理對於處理的優先順序有正確的看法，當危機的潛在發展做出控制措施後，進行名譽管理才有可能是正向補償行為，如果事件處於曖昧不明，甚至繼續擴大，將會削弱對名譽的積極修補，甚至造成謊言或空頭支票的負面印象。

第三節 危機語藝研究

本地區是這麼多年來首次遭遇（這種嚴重的颱風），這是為什麼住民們沒有充分準備的原因，否則他們應該更早開始進行撤離。因為這裡是他們生活所在，所以他們沒有學到、或意識到這場災害將如此嚴重。

— 馬英九，2009

本節將簡述危機傳播理論發展的脈絡，相對於從管理學關注整體策略，語義研究則移轉在深入分析組織在危機情境中的符號論述，研究焦點是危機反應策略。（吳宜蓁，2002）從早期發展的致歉語藝研究，透過經驗上的累積及領域的不同，逐漸延伸出不同的研究視野，經過學術上的反覆彙整，主要以 William Benoit 及 Timothy Coombs 兩位學者所建立的架構較常被應用，從語藝觀點發展的脈絡，浮現「辯解策略」及「形象修護策略」，進而出現「危機反應策略」，以解釋更多影響危機傳播的可能原因，本節將分述如下：

一、 形象修護理論（Image Repair Theory）

名譽，意指受到眾人的敬重，或者是擁有了每一個人、或大多數人、或良善的人、或智慧的人都渴望的本質（Aristotle, 1361），學者 William Benoit 提出的形象修護理論，有兩個構成形象威脅的要件：（一）事件引發了其他人的不滿、或無法符合期待；（二）當事人對該事件具備一定責任。

第一種概念，決定了威脅的程度，引發事件牽連的人越多、負面評價的種類及方式，以此評估帶來威脅的程度；而第二種概念，則與前者產生交互作用，從客觀面來看，群體平均承擔責任、單獨則否；有權領導決策者是主要負責的對象、被領導（或執行者）者或許還有置喙的空間；人為疏失或意外、動機是公或私，都會影響責任歸屬。在這裡要提別指出的，所謂具備責任，有時候不一定是事實上責任，極有可能是出自群眾觀感或意見。

形象修護理論，與其他危機傳播研究做對照，從宏觀視野來看，是嘗試建立一套面對危機事件的傳播策略及效果研究。但是論述基礎上，他並不只把形象修

護狹義界定成實際重建或返還形象的作為。形象不可觸的特性，以及是否恢復得難以測量性質，一再提示我們，如果把形象視為可數名詞，那麼將陷於許多概念上的窘境，形象若只視一種可以修護的客體，它有三個命題：

1. 資源是否只待投入修護，而不需處理？（例如可以透過道歉彌補醜聞的話，從對事件的說明或處理就顯得相對不重要）
2. 修護行為可以獨立於事件本身？（例如一筆巨額慈善捐款如果可以抵消醜聞，那麼就不需再去對外說明什麼）
3. 修護行為本身可以獨立出危機情境？（任何行為都有可能或多或少達到形象加分的效果，那麼危機就變成只是一種變數，而非一個特殊情境）

危機事件與回應的相互作用，形象修護理論試圖描繪的，是危機情境概念下，如何針對事件本身進行處置，達到淡化或減低，甚至釐清責任的處理體系，Benoit 引用了阿里斯多德的 Rhetoric，對於說話目的做了三個詮釋，政治性修辭關注的是能否促使政策被接受，法律修辭則作為正義或不正義的判斷，而展示性的演講，則是去論述一個人應被讚揚或責難(徐金雲，2008)。

面對錯誤行為帶來的名譽受傷，如何透過傳播行為降低、裝飾或單純只是迴避？學者 Benoit 認為人類不會只滿足擁有一個健康(或大致正向)的形象，還期待希望滿足別人的偏好，這個目標行為不僅在社會活動裡重複出現，也構成我們生活的主體。Benoit 最初的研究，從語意學的角度，去體察一篇講稿(發言)如何完成個人形象的維護，包括致歉、託詞以及其他手段。當時他認為還沒有一套完整的系統去建構公共言論領域裡的形象修護理論，便著手從各類相關研究建構出明確的學說見解。

因此，Benoit 認為修護策略理論難以窮盡人類的複雜行為，尤其個案研究在方法學上仍有詮釋發展空間，它最基本的假設是，在錯誤行為之後，相應的理性行為是去挽回他，他提出四個前提：

1. 名譽是一種有限的資源，與其他資源同等重要
2. 人類社會相互影響，每一個決策都可能對他人造成改變

3. 而我們既沒有辦法保持完美，也無法擺脫各種外在及內在因素的糾纏
4. 面臨到彼此價值體系及目標的相互抵觸時，錯誤將必然發生

因此，在 Benoit 整理的架構下，否認策略是最直率也最直接反映出下意識的行為，面對責難，反射性的進行迴避，致使其他人相信那些指控是不符合事實的，否認策略就順利完成了它的功能。其次，反擊指控，也是一種普遍的決策，它不只是可以主動去挑戰指控者的說法，也具備轉移議題的能力，使得大眾的焦點偏離原本的主軸。若從控制狀況惡化的角度來看，有限度的承認錯誤、但強調與被指控的內容有所不同，也是一種反應行為（例如不知者無罪說），切割行為與意圖，順利說服大眾去觀看事實的角度轉換到情有可原的情境中。最後一種才是控制擴散效應的方法，為自己的錯誤行動致歉，讓責難快速前進到寬恕的期程裡。

從 Benoit 的說法來看，託辭或道歉，在策略歸類裡有本質上的共同點，它們希望能夠重新塑造他人對自己的看法或對於事件的觀感，或是轉移掉自己的責任，但他指出，美國早期對於辯解的研究，著墨在如何去改變別人對自己的看法，從不利於己的泥濘情境裡脫逃而出。

這套學說，從學者 Kenneth Burke 觀察影響形象的策略可以找到線索，包括透過各種方式轉移對自己的責難，例如舉出真正該負責任的人，亦即代罪羔羊（scapegoating），或是自願或非自願（mortification）承認錯誤並尋求寬恕。

同一時期的研究者，大多都把焦點放在語藝研究，去分析或體察一份言說內容在各種系統所代表的意涵，例如 Austin, Scott, Lyman 等學者，即對辯解（Accounts）這個言說策略產生興趣，藉口或託辭是辯解的基本型態。概略而言，辯解學說認為，相較承認自己對於事件有責任但不認錯，還不如承認對自己的指責，但責任卻有限度地負擔，會是更值得嘗試的策略。Austin 等學者認為，改變別人的看法，是承擔起責任卻辯解事件本身並不是壞的，直接扭轉事件的價值判斷；逃離困境則意味著承認事件的負面性質，但不代表承擔起責任，這辯解行為的基礎架構。

學者 Goffman 同樣認為，對於面對威脅的事件時，人通常先採取辯解集群（rejoinder or traverse），先否認被指控的行為存在；或承認事實、但否認該事實

是負面的，或著承認但是去強調無法避免或預測、或沒有權限（隱含著降低自己故意行為的比例），最後是去陳述自己的疏忽，也意在著墨自己並非故意犯。

在此之前的討論，策略所涵蓋的主力，多半是放在透過何種辯解策略，去降低事件對自己的損害，透過各種不同的言說規劃，企圖避免完整的承擔責任。但是 Goffman 所帶來的觀點，是從降低損害作為目標，倒推何種行動準則可以達成目標，在此一前提下，道歉就浮現出他在策略地圖裡的位置，不只是反覆嘗試如何遮掩自己的過錯。至此，Benoit 整理的各種假說，整合出下列脈絡：

1. 否認策略：以事實作為改變目標，可能直接拒絕承認事實存在、或事實造成的損害，支持前項的進一步措施，可能包括提出證據或託辭，提出有可能提出真正應該負責任的人，或從根本性的責任歸屬作重新釐清。
2. 逃避策略：不處理問題存在與否，而是以降低責任、損害極小化為導向，嘗試讓他者有程度理解或認同決策者的處境，例如面臨不可抗力或超過預期的外力介入（意外天災）；或是權衡多數人的利益、好處的總和大於壞處所產生的結果；或是強調反應程序裡的瑕疵，例如欠缺充分判斷資訊，取代故意為之的動機，轉換遭受譴責的項目，或轉移問題應該負責任的對象。此一分類與否認策略有部分重複，但所指不同的是，它不是單純為釐清事實，而是只要能夠達成轉移焦點，無論事實為何，它只是被視作尋求解套的一種替代策略，可能是去激怒他人，製造更高的承擔者。
3. 減低傷害：將焦點放在受眾的態度改變可以群聚出相近類別：當負面事件同時包括正面效果時，設法強調正面的存在，降低負面占有的比例；或者淡化事件與傷害之間的邏輯關聯，使他者相信傷害並不如開始所見；或去區別相近事件，由於類推是一種思考上的慣性，若無法與更負面的事件作明確區隔，則將衍生擴大效應的可能；或重塑情境，把行為抽離開（超過）譴責的脈絡，去討論行為本身具備的善意；或者進行補償措施，降低對方的損害、並弱化，甚至攻擊對方，鬆動譴責者的可信度，將連帶影響主張的可信度，如果譴責者即為對造，而非公正第三人，那

麼特定情境（並非顯而易見的责任歸屬）裡，挑戰對方的動機，也可能達到效果。

4. 提出改善：與補償舉措所不同的是，它明確定義出造成傷害的關鍵，進而採取改善承諾，或確保不再發生，而非聚焦於補償，換言之，也不必等於承認錯誤或道歉，只是具體回應他者的改善期待。
5. 承認錯誤：根據事實證據，判斷行動的時間，道歉通常承認對於事件的完全或有限責任，承認與不承認，對於純粹理性決策的過程裡，道歉策略似乎是只有道德上的拘束，而沒有效果上的評估，道歉就等於接受所有責難的這套行動預期，已深植在認知結構與生活經驗。

在 Benoit 的著作裡提到，Riordan 為代表的學者們，認為否認策略比其它策略具有一些特殊效果，例如它並不像澄清一般，將帶來重述事件的傷害，也不會讓受眾反覆喚起對指責的內容的記憶，McLaughlin 等學者在研究裡指出，如果使第三者有理由去相信事實為真的前提，多作澄清或解釋，只是繼續創造對自己不利的情境，但是研究情境各異，澄清、辯解策略否認策略都各有研究證據支持是較為有效的方法，例如學者 Gonzales 即認為辯解相較起否認，可以創造比較積極的印象。

即使是人為因素，也能夠區分出影響辯解的效果，包括行為人是出於被迫的類型（Kane & Joseph & Tedeschi, 1977），或能歸結到不可抗拒的因素的類型，例如作業需要、學校要求、交通狀況（Weinerm Amirkhan, Folkes, and Verette, 1987）等，都顯示行為與主動意圖的區隔。如果辯解內容能夠具有充足或明確的理由，去說明行為發生並非出於完全的意願，就能夠促使他人相信，有別於故意為之的意圖。

學者 Mehrabian（1967）提出，如果我們面對的是事情曖昧不清的情境，也許可以選擇間接的道歉（例如在遲到的場合感謝大家的包容），但如果是明顯可以歸究責任的情況下，反而被認為是避重就輕，逃避責任。對於這類微妙的差異，Benoit 認為，傳播者在面臨決策時，選項之間存在著競合關係，彼此產生排擠效應；

又或許傳播目的並不能即刻清晰浮現（可能隨著時間釐清），縱使目標顯而易見，也不必然意味著選擇最有效率的方式去應對（驅力有別）。

在指責言論的強度與託辭效果的關係，Benoit 整理了 Haugen 等學者的研究發現，責難的程度越強、託辭被接受的效果呈現反向的關係，也就是如果攻擊是相對嚴厲(severity)的，那麼事後在解釋的處理上，辯解的效果就會越差，也間接去支撐了「託辭必須高過於批評強度」這樣的基本認知，Blumstein(1974)的研究發現，責任的歸屬也會影響到託辭被接受的難易，Haugen 的研究也順應了這個方向，如果事件並不是主觀意圖與行為，例如天災、意外，那麼單就那個事件本身，相對容易被淡化（但不包括天災延伸的其他問題，例如救災速度）。Weiner 等學者設計的實驗發現，在一些日常發生的錯誤範疇下，選擇編造藉口的樣本裡，尤以歸結到粗心居多。Scott and Lyman (1968) 提出，當行為本身不具有正當性或合法性、或沒有辦法反映社會常理及期待⁹，而且這樣的強度壓過辯解內容時，效果理所當然就是負面的。

雖然我們很難具體評量辯解為重、或指責為重，但至少我們可以確認，辯解的蘊含能量必然要高過於行為帶來的指責，才有可能帶來正面的效果。

Benoit 回顧了眾多相關研究的方法論並提出統整，例如研究調查對象是被指責者或被受害者，或是調查事件是否為真（還是假設問法），實驗情境差異，個案研究也很難把研究結論推展到另一個個案，而且辯解策略在歸屬定義上有些類別不同，它牽涉的變數繁雜，就單一研究想去解釋行為通則，在解釋力上有很大的推演瑕疵。其次、若考慮文化的差異性，每個群體所偏好或習慣的品味（Taste）是全然不同的，美國前期的研究，反映的是當時脈絡下的研究發現。決策形成的期程裡，我們又受到各種真偽（或隱／顯）訊息干擾決策，整體來說，一個傳播行為背後的決策過程，有許多難以理清的變數，它雖然假設了人會依照意願，作出對自己最有效率（可能是成本極小化、或利益極大化）的自利行為，但終歸來

⁹Morris and Coursey 一項對於雇主與雇員間的研究，提出了三個影響效果的變數，(1)他對雇員的印象、(2)雇員託辭的合理性、(3)支持託辭的證據，除此之外，研究也指出託辭的合理性，連結到是否符合社會常識。

說，它雖然是一種目標導向的作為，但是想要從結果推導出行為者的真實意念，顯然會忽略那些錯綜複雜的變數。

如果我們直接從動機探索，可能會找到幾個傳播行為的驅力或發動理由，它假設我們都想擁有一個正面的被認識形體／象，面臨的挑戰來自幾種可能向度，因為有限資源導致的自然競爭、或實現意志的分歧、無法符合外在的規範及純粹出於疏漏；由內在而外力、由需求至自我實現，想取得完美與他人取得持續的均衡關係是顯而易見的難題，承此，傳播作為一種解決的工具，去假設我們會使用它去創造一個好的形象，或許合理的邏輯推演結果之一。

綜合上述，Benoit 歸納了 1980~1990 的相關研究，發現情境與辯解策略的使用有一些脈絡可循，研究發現從結果來看，呈現了許多不同的結果（有的研究發現更正策略超過半數、有的則是托詞超過半數），但是他們在研究架構、受訪樣本、情境等研究設計上各異，McLaughlin 等學者，認為責難產生的方式與辯解策略的使用關聯性上不顯著（例如別人是選擇責難、要求道歉、或擺高姿態），但是與責難的強度上則有關係，這些研究提供了情境危機溝通理論進一步發展的空間。

二、 情境危機傳播理論（SCCT）

形象修護理論提供了一個清晰的危機言說架構，但是較著重於「如何做」，而忽略了「為何做？」（吳宜蓁，2002）。情境危機傳播理論的貢獻有二，除了嘗試將危機溝通策略串連起來，形成一軸線關係（楊舒舒，2009），還關注在各種危機情境之下，組織可能採行的各種因應策略，亦是傳統的危機策略通則逐漸不敷解釋（吳宜蓁，2002）。相較起個別策略所內蘊的語藝視野，學者 Timothy Coombs 提出的情境危機傳播策略，強調情境變數概念，將策略與危機性質作關聯研究，提出決策判斷上的指引，不同危機個案所具有的情境特性與影響變數，依此建構出關聯性的命題架構。

學者 Benson 研究危機回應策略時，首先將情境因素引入概念裡，接續的十年內，Beniot、Hearit 等人所整理的策略界定及脈絡逐漸清晰，奠基於心理學的歸因

理論(Attribution Theory)，Coombs 遂對情境概念，提出幾個變數的驗證研究，不僅延續著策略架構，也拼湊出完整的理論模型。

Coombs 的危機情境傳播理論，從歸因理論汲取到重要啟發，即人類習慣於尋找事件的原因(或歸結原因)，尤其是在預想之外、或具有負面效應的影響。(Weiner, 1985；Weiner 1986, 2006)。外在事件或訊息的刺激，使得思考推理開始作動，評估事件中的緣由與性質，並有意或無意受到偏好及習慣的影響，從事件的程度或參考歷程評判真實意圖，最後歸結出一個整合觀點，而這個結果將會產出相應的行動(例如散佈支持／反對觀點，或決定投票決策行為等)，從另一種角度來看，計畫行為理論(Theory of Planned Behavior)所嘗試解釋的行為決策原因，正與危機情境傳播理論的探索焦點相互呼應。

危機傳播的歸類，藉不同領域的學者貢獻，根據主張、認識途徑或個案差別，發展出許多不同的策略類別架構，雖然不盡相同，但卻有最大公因數的基本認識。同時，嘗試窮盡策略分類或具體界定有幾種策略，對於解釋行為的多樣性來說，可能利多於弊。

Coombs解釋，形式與內容構築危機傳播的樣態，前者關心的是如何去傳播，後者則是傳播了什麼？而後者又可以分為訊息的效果研究，或將興趣移到訊息本身的語藝研究，它關切的主體是訊息，它如何傳遞，如何被接受，在過程裡有何變數。他進一步指出，危機情境如同由許多變數所組成的馬賽克磚，清楚地了解變數群，將使我們深入探索影響效果的核心，當然也就可以做為決策的參考(Coomb, Holladay, 2011)。

表 2-1 Coombs 危機傳播策略架構表

大架構	小架構	說明	
否認	反擊對手	面對指控時，以訴訟或其他方式施壓於對方	
	否認	指出危機不存在，並加以解釋	
	尋找替代責任者	轉移責難至團體以外或其他第三人	
減低	辯解	嘗試降低責任，包括解釋並無主觀意圖造成他人損害的惡意行為、或超過控制能力範圍（主觀面）	
	更正與澄清	降低因與危機的關聯性帶來的損害，損害並不嚴重，或對方也有一定責任（客觀面）	
重建	補償	具體提供賠償措施	
	道歉	有限責任	表達關切及遺憾，但不正面承認責任
		完全責任	肯認責任，承諾不再發生
支撐	聯想過去	喚醒過去的正面形象	
	迎合	感謝對方的指教及關切，	
	同為受害者	同化自身亦為受害者	

資料來源：Ongoing Crisis Communication (P. 155), by W. Timothy Coombs, 2012, Thousand Oaks, CA :SAGE

如果將危機管理的依變數定義為危機帶來的損害，那麼管理行為是概括性的自變項，管理行為對應的措施是自變數裡的變數之一。影響危機事件的變數相當複雜，相較起諸多難以窮盡的因素，危機傳播顯得具體清晰，它幾乎在所有周期裡發揮作用，而且幾乎必然作用（縱使傳播不作為，在傳播過程裡還是傳遞了一種消極的形象），有的時候傳播內容還未嘗試碰觸危機事件，它本身的形式就已決定了訊息效果。

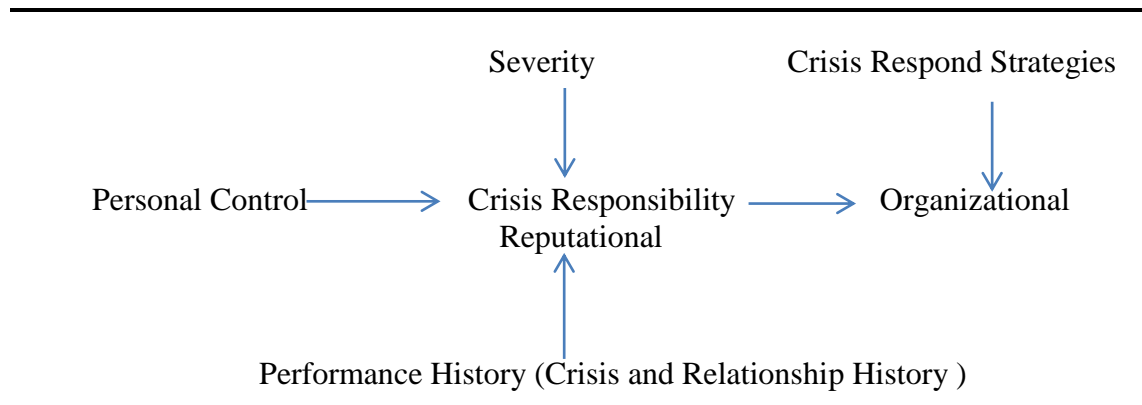


圖 2-1 情境危機傳播理論的變數模型

資料來源：Coombs, W. T.、Holladay, S. J. (2002)。Helping crisis managers protect reputational assets initial tests of the situational crisis communication theory。Management Communication Quarterly, 16 (2)。

SCCT 所引入的情境概念，被認為屬於心理學的歸因理論基礎，它指涉評估負面事件時，發展一系列因果關係探索或推理的認知過程，因此危機傳播所導向的背景，將影響對事件責任歸屬，評價判斷或產出綜合性的歸因。學者 Weiner 解釋，因果判斷的三個階段，包括（一）因果前例，（二）因果歸因，（三）行為結果，分別指涉的是以歷史經驗參酌，或綜合性的思索推理，最後反饋造成行為的產出（黃怡芳，2011）。Coombs 更進一步，嘗試將危機事件的性質聚集成三個類型集群，包括（一）亦處受害情境的集群，涉入責任較低；（二）意外事件集群，非屬故意為之，責任相對仍有限；（三）可預防性集群，應注意而未注意，責任相對較高。（惡意行為及欺瞞則並未列入）

表 2-6 危機事件情境分類表

情境分類	同為受害者集群 (輕責任)	意外事件集群 (低責任)	可預防事件集群 (高責任)
類型	天災 謠言 工作職災 產品受害	挑戰 重大意外 技術性錯誤造成的意外 技術性錯誤導致的產品傷害	人為疏失意外 人為疏失導致的產品傷害 組織層級的惡意行為 組織失誤（未造成傷亡） 組織失誤（造成傷亡）

資料來源：Ongoing Crisis Communication (P.158) W.Timothy Coombs, 2012, Thousand Oaks,

SCCT最大的突破，是將讓危機情境語回應策略進行搭配，以讓危機管理者評估情境及選擇策略時參考（黃怡芳，2011），事實上責任歸屬的概念見於更早之前的研究，研究發現沒有證據可以顯示錯誤時，應採取否認策略；若有證據顯示，但無法推導至故意為之時，將主訴缺乏掌控能力的藉口策略；若前兩者皆被具體指控時，亦可採取正當化策略，針對指控的標準施力；若情勢已無可辯護時，便應考慮承認（Bradford & Garrett，1995）。Coombs更進一步指出，各類型集群較妥適的溝通策略：

1. 對於受害者集群，提供指示資訊以保障或達到警示效果。
2. 藉著提供更正資訊給受害者，以達關切之意，並盡可能採取更正行動。
3. 如果先前沒有類似事件，或是不好的名聲可供對照，面對意外事件時，可以使用趨緩策略。
4. 如果先前沒有類似事件，或是不好的名聲可供對照，面對受害者時，可以使用趨緩策略。
5. 面對可以避免的危機，應採取重建策略。
6. 使用否認策略，對應謠言帶來的危機。
7. 對於莫須有的質疑，可以使用否認策略。
8. 當輿論逐漸支持質疑方時，應採更正資訊或修正行動。
9. 使用支撐策略輔助其他策略。
10. 同為受害者策略，必須滿足受害者集群情境。
11. 應首尾一貫，否認策略及重建或趨緩策略不能混用。
12. 趨緩及重建策略可以結合使用

情境危機傳播理論，主要描繪出的貢獻在於，如果將訊息接收者判斷事件的責任、信任、偏好或其他感知與決策行動作為依變項時，有各種不同假設為基礎的自變項。但是在眾多變數裡，危機傳播的訊息仍然佔有相當的解釋比例，訊息不

只構成影響判斷的核心要件，也直指危機相關研究一脈相承的靈魂。各種學說企圖透過策略與言說意義的關聯性，編織起一套歸類編目，嘗試容納各種個案重疊而成的最大公約數，語言類型學（linguistic typology）指出在歸類上的精確原則、語義學提供構成語句元素的基本價值判斷、而語用學（pragmatics）則更進一步揭開了脈絡與文字構成的細緻關係，語言研究領域既深邃又龐雜，而情境危機傳播既然注重的是兩組變數之間的關係，因此本文僅就範疇內討論。

在傳播策略的編目架構上，最顯而易見的艱鉅任務，即是如何將詮釋迥異的語言使用，透過邏輯概念，抽取出純淨的語用界定。有的傳播內容可以就字面的意思、或明顯易懂的清晰意涵進行歸納及編製（甚至還原），但有的語句構成在解讀時，不僅牽涉修辭的干擾、更不用說少數行動目標內蘊層次過度複雜的策略，極難探究核心根基、劃出一條俐落的理路。

因此，在危機傳播／處理此類以個案實證為研究主體發展的學說下，發展出茂密的策略類目表裡，一種工具價值大過於研究價值的潛在色彩，在理論建構中，隱約地有些格格不入。當策略類目表主要意義在容納現實世界所發生的事情，它自然變成在歸納功能，然而當我們需要透過類目還原出一個擬似事件時，就會發現它的界定元素其實通常模稜兩可。

而以實務觀察為覺察基礎的相關研究，雖然透過不斷增補，將類目表妝點成一個華麗的集合體，但它最大的障礙卻也發生在，母策略類目不堪負荷子策略類目的超載現象。同時，過於特殊情境或特定條件下發生的現象，原本能夠組織到某個類目底下的可能性就有限，但多元豐富的架構樣貌，取代了潛在的疑慮，在深入探索各策略之間模樣時，會發現經過諸多學者的增補後，毋寧是一個龐雜的集合體，失去了原本清晰的輪廓，回歸到最基本的大架構而言，從兩位著名學者的架構表可以發現，大架構的相似程度高，小架構的內容則有相似處、精細程度也不盡相同。

表 2-7 Coombs 與 Benoit 發展的策略比較表

類型	Coombs (2012)	Benoit (1997)	類型
否認	否認	否認	否認
	尋找替代者	轉移責難(以責任為主)	
	攻擊責難者	攻擊責難者 縮小損害 區隔不同個案 超越 補償	減低侵害
-			
重建	補償		承認錯誤 (羞愧)
	致歉	承認錯誤(羞愧)	
託辭	藉口	難以避免 意外 良善意圖 尋找替代者(以人為主)	規避責任
	更正		
支持	喚起正面形象	-	
	迎合對手		
	同為受害		
-		修正措施	修正措施

資料來源：筆者整理

對於危機相關研究，Coombs在層次上提出見解，鉅觀來說，危機如果以線性時序去認識，它應是以事件發生及結束，作為一個常識性的描繪，以此為架構，進一步將各種不同的情境、發展及對策，放入最適合的類屬層次裡，縱使事件發展不必然依循這些架構發展，但它仍提供了一種有秩序的方式，按圖索驥探索微觀層次。相較傳統對於危機處理者的個案分析，從閱聽大眾的取向，提出幾種影響評估的解釋變數。包括危機的種類會決定責任歸屬、信用與紀錄將影響對前述的評估、而危機當事人或組織的形象將整體性地對前述的評估產生變化。

承接許多相關理論，界定危機種類的主要定義為，危機當事人是否有足夠能力去避免事件發生，以釐清是故意、應注意而未注意、或處於同處受害的狀態。除了事件的本質會提供評估訊息，媒體報導的方式、社會輿論也會產生議題設定

效果，例如颱風災害可能是一種意外，也可能被定義成預防處置懈怠，或甚至演變成救災拖延。

其次，無論是危機當事人／組織或他人的危機歷史，都提供了一種參考觀點，當意外重複出現，可能就降低了促使他人形成低責任歸屬的評估比例，或發生的危機事件具備一定數量後，也會形成客觀上的歸屬樣態，例如酒醉駕駛行為不再是應注意而未注意，更像主觀故意使然的行為。

而如同諸多文獻提到的，無論是情感或理性上的評估，整體形象都將左右他人的態度。對於危機的掌握程度及處理作為，旨在提供應變能力的評估指標，而作為的態度及同理心等，則是成為評估誠意或態度的關鍵，而在決策過程裡，資訊及說法是相互競爭的，如何說服他者相信我方說詞。

在研究上必須盡可能控制的一個重要變項，評估效果的前「既存印象」，它不僅可以放大評估的效果，讓好的更好、讓壞的更壞，當接受反向資訊刺激時，亦促使持續性或暫時性的抵抗作用，就像盾牌或鎧甲，亦是本研究所應避免。

在危機發生後，危機傳播的內容，應朝四個方面規劃，包括提出解釋或補償措施、盡快說明原由、確保不再發生，以及任何第三方單位或個人參與協調或援助。仍著重在資訊透明以提高受眾對我方的信任感。

三、 相關研究

在整個研究議題上，Coombs 研究的變數最詳盡，同時跨時最久，因此本節將聚焦於歷年 Coombs 的研究。Coombs 與 Sherry (1996) 的研究，首先從心理學的歸因理論開始探索，將回應訊息以（否認，區隔，Ingratiation，Mortification 及同蒙其害）視作第一種變數，將責任以二乘二的矩陣（內／外部及非／故意）列入第二種變數，以及危機發生前的歷史評價（非／重複發生），實際測量分組以 2*2*3 共 12 組，訊息部分，並非將全部訊息列入，而是針對兩種情境，挑選假設的訊息策略。採無回應訊息（只有敘述）／正確回應訊息／不正確回應訊息三組。問卷敘述以罕見真實案例為題。測量部分，以 McCroskey(1966) 對角色的評估量表(五

點)，探測組織形象；在責任歸因上，以 McAuley et al. (1992)的量表（五點）測量。

研究發現，正確的回應組合，與無回應或不正確回應有顯著差異，意外事件造成的印象優於逾越行為，危機發生前的歷史表現會影響評估。Yan Jin 在 2010 年的研究探討危機事件的兩個變數，預期性與控制性之間的關係，研究發現當危機的預期性高時，控制性高將使得尋找代罪羔羊的策略更能夠被接受。而如果提出託辭策略時，兩個變數之間產生交互作用，發現當危機的預期性高時，如果受試者認為事件的控制性高，會更容易接受對方的託辭。當預期性低時，若受試者認為控制性低，反而可以獲得更好的接受效果。在道歉策略方面，如果控制性低、且預期性高時，會更容易接受道歉；若預期性低、控制性高時，也更容易獲得道歉。而在更正資訊的策略裡，同樣也有交互作用的現象，高預期與高控制可以使得更容易接受更正資訊，而低預期與低控制同樣也可以加強接受的效果。

國內研究相關危機傳播，若以「危機傳播」、「危機情境」、「形象修護」等三個關鍵字搜尋，共有五十一篇相關碩士論文，研究對象為政府或政治人物等廣義政治範疇者，共二十九篇，研究方法部分以內容分析法為多數，共二十餘篇，語藝及個案研究數量相近，實驗方法僅有五篇。值得注意的是，相關文獻裡，缺乏政治相關學門的關注，無論是從政府治理或公共關係的角度，皆仰賴傳播學門的視野，且未有博士論文著作。

現有的危機傳播研究，多以媒體報導作為途徑，以內容分析法進行研究，瞭解使用策略偏好，另一研究派別為語藝研究。國內相關文獻，進行實驗研究法，共有五篇。

對於危機類型、危機溝通策略和組織過去的聲譽，「受害者危機」將指向較「蓄意型危機」獲得更低的危機責任、較正面的組織評價及行為意圖；「合適的危機溝通策略」較「合適危機溝通策略」得到顯著的較低的危機責任、較正面的組織評價和行為意圖；相較於「過去擁有負面聲譽」，當組織「過去擁有正面聲譽」時只會得到較正面的組織評價（吳聖彥，2012）。

在個案歷史的影響層面，若事件類型與過去個案屬相同類型者，會使關係人對組織有較負面的評價；其次，預防型危機情境，採用重建性回應策略（如道歉、

承擔責任及提出改善行動），較否認策略讓關係人對組織更有正面評價及潛在支持行為（黃怡芳，2011）。

相較上述研究，危機歷史、固有聲譽及危機策略適配的三者關聯探索，研究發現略有不同，結果指出，相似的危機歷史對危機責任及組織聲譽的影響不顯著，但將增加被抵制行為；正面的固有關係對危機責任沒有顯著影響，但對於它者判斷組織評價以及行為意圖有正面效果。妥適的反應策略助於使危機責任歸因給外部環境，正面提升組織聲譽和行為意圖（劉廷君，2011）。

針對危機事件類型及策略四種組合效果，研究指出「內在-蓄意」類型，主動回應策略最佳、規避策略其次，被動回應策略最差。在「內在-非蓄意」類型方面，規避策略較佳、主動回應其次，被動回應策略最差。而「外在-蓄意」類型，採取主動回應效果較好，被動回應策略其次，規避策略最差。「外在-非蓄意」事件，「規避策略效果較佳，主動回應其次，被動回應策略最差（李鈞偉，2007）。

另外，學者姚惠忠及程千鳳、施秋雲、高浩緯三位作者分別發現，危機受害者的身分及採用策略有顯著相關，對於期望接收的策略及實際收到的策略產生落差時，也將影響效果的產生。

第三章 研究方法

科學的研究方法，採取的是明確、系統性且可控制的方式。它指的是：「在一個嚴格設定的環境下，引用一定的分析規律，來驗證假設與理論，以解釋與觀察事物的真相。」(Jarol B. Manheim, 2011)

政治學研究涵蓋了六個階段，包括理論的建構、理論的操作化、選擇合適的研究技術、行為的觀察、資料的分析、結論的闡述。在理論的建構面，本論文挑選的是 SCCT 提出的策略架構分類，根據理論，進行策略與情境的擬製，以實驗方法進行之，觀察受測者的態度改變，並進行後續統計分析。

以 SCCT 進行事件分類，挑選天災、人為疏失、醜聞等幾個類別，根據前測結果，調整可能具有共變性質的類別，從近年新聞資料庫中初步搜尋出一定數量，符合定義的新聞事件片段，去除可能影響調查結果的干擾因素，包括足可辨識特定人名、場所、事件的指示標誌，作為敘述。政治性質的危機事件採廣義認定，包括政黨、公部門等具備公眾人物或準公眾人物性質皆採，但不包括涉及事件的一般民眾。行為的觀察，包括概括性及反應效果，研究樣本必須具備一定政治基礎概念及客觀判斷能力，進而提供一個指標性的效果假設驗證，為降低既存印象干擾，實驗訊息內可供辨識的人物標誌摘除，避免影響判斷客觀事實的中立性。

第一節 研究架構

Manheim 認為，政治溝通領域的研究者，尤其可能利用實驗室的試驗，針對媒體訊息的感受與效果進行研究…關於此研究的所有一切，都是假設某一特定類型的影像或是訊息，對於市民所造成的影響可能會有所不同。本研究採實驗研究法，但同時也涉及調查研究的基本精神，端看實驗結果的數據，提供一個描述性的成果，或更深入探討相關。行為科學裡對態度的探測，使實驗研究的過程也帶著調查研究的精神，調查研究其實就是個資料蒐集的方法，將選出特定的人當作樣本，直接詢問他們對事或物的反應，並將結果當作參考基礎，而運用到較大的範圍。Manheim 提到，調查研究提供五種形式的資訊：事實、認知、意見、態度及行為報告…如果研究注意的是個人的意見、態度或是感受，調查便是資料蒐集

的最好方法。實驗方法學在危機溝通領域裡是相對的少數，形象修復理論的權威學者 William Benoit 提到，相關研究以語藝研究為主流，而商業案例較常採用質化研究，極少數與政治相關的研究，也以質化為主。

國內以內容分析法為主的量化方法，對危機策略提供一種敘述的觀點，告訴我們集中趨勢，對照事件發展及評價，輔以佐證對策的效果。國外相關領域近年開始採用實驗方法，進行訊息效果的探測。

Manheim 說，政治學研究隨著美國中期行為主義的興盛，帶來相當蓬勃的科學化轉變，所謂科學研究是指：「在一個嚴格設定的環境下，引用一定的分析規律，來檢測假設與理論，以解釋與觀察事物的真相。」(Jarol B. Manheim, 2011)

語藝研究法是一種優異的質化研究方法，深入地針對使用語言進行剖析，而實驗研究法則能提供較普遍而清晰的因果鏈結，語藝研究最大的挑戰自於它的優點，細緻地體驗語言內容，並以紮實的內涵根基，進行辨識與分析。因語言認知的判別，仰賴接受者的使用與認識，研究者佔有相當強烈而明顯的引導地位，它能夠提供的指導原則，雖然精密而深化，但是是否在推及普遍群體時，是方法應用上所無暇兼顧，實驗研究確立的實驗環境與程序，可以提供一套相對容易近用的研究結果：

一個實驗是由一個單一的嘗試或是一連串的嘗試所組成，目的在於確認某些研究者所提出的問題，例如找出最好的工作方式，或是去解釋某些現實世界中事務的關係與各種現象…更具體的來說，實驗室藉由研究者所進行的科學性的嘗試，來找到人類事物的因果關係的解釋證據，也就是一套科學的「採取行動」與「觀察結果」的客觀程序。(邱皓政，2005)

本研究將以 Coombs 的理論架構為基礎，進行混合實驗設計方法(Mixed Design of Analysis of Variance)，按時序先後給予訊息刺激，偵測態度改變，隨後循訊息所屬策略及情境二因子，分析相關結果。

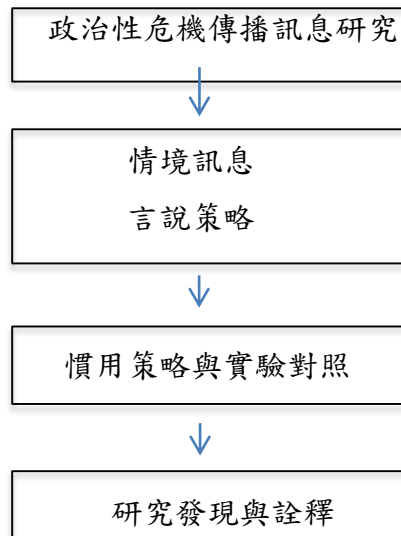


圖 3-1 研究流程圖

資料來源：本研究整理

第二節 研究假設

根據 SCCT 模型裡的幾個重要變數，本研究旨在探討情境、策略在危機事件裡面的關係，情境架構區分為三個階層，裡面各自包括不同事件的集群，而策略則透過四個類別的母架構進行分類。從情境因素來看，情境間影響危機事件內的感受，最後從測量結果來看是否具有差異？差異的順序為何？情境間的數個組合，其差異是否相同？何種組合的差異最為強烈？從回應策略因素來看，策略在危機事件內造成的影響，同樣從測量結果來看差異是否顯著？順序為何？策略之間有不同的組合，其差異是否相同？或何種組合最為強烈？

再者，兩個變數之間是否具有交互作用的現象？考慮情境因素在危機事件內造成的諸多效果時，必須考慮第二個變數存在的影響效果嗎？反之，在測量回應訊息的影響效果時，是否必須考慮情境因素的存在？若確實具有交互作用的狀況，控制任一變數後，單純主要效果的比較結果為何？

假設 1：情境變數與回應策略變數間有交互作用存在，在考慮情境因素造成測量結果的改變時，會受到回應策略因素的影響；反之，在考慮回應策略因素的影響時，會受到情境因素的影響。

假設 2：情境因素不同水準造成的測量結果差異，達統計顯著。在高責任情境、低責任情境、輕責任情境三個水準各自測得量表的結果，能證明情境因素確實對於測量結果造成不同影響。

假設 3：回應策略因素不同水準造成的測量結果差異，達統計顯著。在否認策略、減低策略、支撐策略、重建策略四個水準各自測得量表的結果，能證明回應策略因素確實對於測量結果造成不同影響。

第三節 實驗設計

根據學者 Manheim 提出，一個合適的研究方法必須符合（一）與研究變數能相配合；（二）具實用的。社會科學領域中，實驗研究及調查研究兩種方法，皆屬了解行為與態度的濫觴，但是以研究設計的三種目標來看（探索、描述或解釋），實驗法的重點在於測量因果關係，屬解釋而非描述性質（Babbie, 2010）。古典實驗法，包括三種概念（一）自變項及依變項；（二）前測與後測；（三）實驗組與控制組。古典實驗設計，透過（a）接受刺激的前後測實驗組，及（b）無接受刺激的前後測對照組，進行比較。¹⁰

1. 自變項（independent variable）：刺激訊息，共有兩類自變項包括：（1）危機情境：受害者集群、意外集群、可預防事件集群；（2）傳播策略：請參見文獻分析。
2. 依變項（dependent variable）：受測者對於事件的數種評估。

¹⁰另有所羅門四組設計，另外增加 c 組的無前測有刺激實驗組，以及 d 組的無前測無刺激對照組。但是所羅門實驗設計的 c 組及 d 組，但若後測訊息必須仰賴前測訊息為基礎，在設計邏輯上便無法實施。

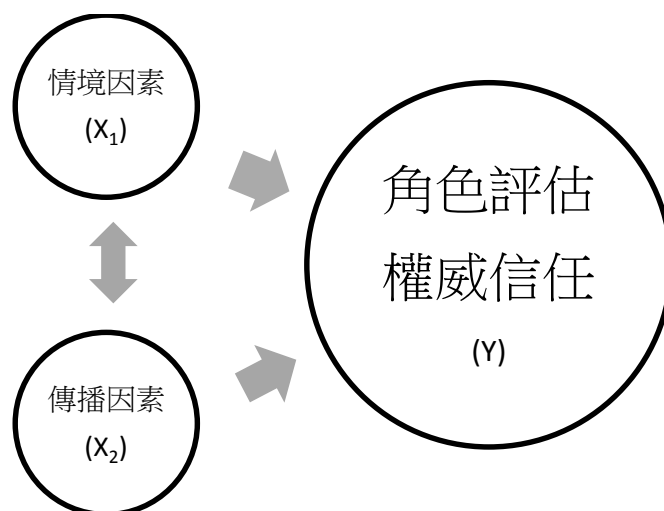


圖 3-2 變項關係圖

註：X₁ 供 3 個水準，X₂ 共 4 個水準。資料來源：筆者整理

一、 實驗設計

1. 採二因子設計，X₁ 為情境因子，X₂ 為回應策略因子，採重複測量、回應訊息部分亦同，受試者將隨機分配至各組施測。
2. 在設計情境事件時，以「真實事件為基礎的虛構情境」為原則，模糊明顯可辨識特定資訊，減少政治傾向、角色同理、背景等因素成為控制外的變數影響。為有效降低事件誘發受試者的聯想，導致既存的判斷或偏好造成測量誤差，在事件發生的時間，均距離受試時間兩年以上，但不宜超過四年，以避免社會脈絡與時空背景差距，致使報導價值與危機判斷間的不和諧，承前所述，三個情境發生的時間也必須盡可能接近。除此之外，三個情境之間必須獨立，互相不為因果關係，以避免當受試呈現情境的順序符合因果順序時，後者效度可能受到不必要的影響。

SCCT 對於責任集群的架構中雖然有諸多不同型態的事件，但是部分類型發生的頻率相當罕見，此類情境除了極易喚起受試者的記憶或聯想外，發生的時間前後也不易不同類型的危機情境事件，且若事件的發生需要太多前提與條件，將造成受試者在評估時需要更多資訊，將造成實驗程序設計上的困難性。因此，考慮台灣的文化脈絡，以天災（颱風、地震、旱災）、

技術性錯誤造成的意外（醫衛健康、土木工程）、組織層級的惡意行為（貪瀆、廣義不法行為）較能夠符合研究對於政治性危機事件的期待範疇。

綜上述，在 2006~2010 年間的新聞資料中，能夠滿足前述實驗控制需求的事件，以「莫拉克颱風重創台灣」、「國產疫苗致死疑雲」、「貓空纜車塔柱崩塌」最符合實驗需求。在輕責任情境中，颱風與天災定義相符，在搜尋各類新聞後，決定以「雙園橋斷車墜河」、「50 年最慘軍方救援龜速」、「洪流吞村捲走救人 2 警」、「莫拉克暴雨破單、雙日紀錄」四篇報導合併。在低責任情境裡，衛生措施產生技術上的疑慮，雖在責任判斷上各有不同專家領域看法，但在性質上正好符合「技術性錯誤」不易直覺判斷的特性，因此以「新流感疫苗嚴重不良反應增至 93 例/民眾怕怕 衛署續打」、「衛署應說清楚風險」、「千人淚送劉小弟 別讓民眾像白鼠」、「國產進口 民眾自選」等四篇報導合寫成情境腳本。在高責任情境方面，組織層級的惡意行為是相對容易挑選事件的項目，但是考慮時間必須與另外兩個情境相近、且責任承擔人最好政黨背景接近，以利於事後考慮政黨聯想是否成為干擾時，較易控制釐清，因此挑選「踢爆！貓纜弊端又一樁 包商白 A 走 3 千萬公帑」、「T15 也有問題？居民質疑郝罔顧人命」、「郝鬆口 貓纜塔柱將遷」等三篇報導合寫成事件腳本。¹¹

3. 危機情境部分，按架構的四個主策略表，混合子類目表，以「否認、減低、支持、重建」策略為架構，根據類目說明進行編制訊息，依照本國新聞慣用回應，搜尋新聞資料庫常見敘述句，進行語意上的調整，最後由專家針對效度進行審閱。
4. 統計模型： $Y_{ij} = \mu + \alpha_j + \pi_i + \varepsilon_{ij}$
5. 變異量： $SS_w = SS_{block} + SS_r$

¹¹ 因文獻來源資訊量多，為求閱讀流暢，以上十一則新聞僅列出標題，報導者、見刊日期、新聞媒體等資訊請另行參照文獻附錄，造成困擾先向讀者及原文所有者致歉。

二、 徵選受試者

於校內訊息公布欄張貼訊息，說明研究目的及基本參與程序說明後，進行徵選受試者，參與甄選者必須為在校生，且能夠完成三次實驗者。報名者計有 50 餘名，經過初步排除身分不符者，實際進入實驗程序者計有 36 名，進行隨機編號後，編入拉丁方格組別，以不同題序受測問卷進行測量。平均控制指定因子 (assigned factor) 包括性別、學級，降低對歸因及判斷上的潛在偏誤影響。控制變數依據數個研究發現，不僅圖片的存有會影響效果，性別因素也是造成在視覺圖片及文字上的影響之一。(Coombs & Hollday, 2011)

在受試者背景方面，男性約占 42.4%、女性占 57.6%，學籍以碩士班為主(45.5%)，其次為學士班高年級 39.4%，而博士班占 15.2%，基本符合本研究需要，有相當機率接觸政治事務，或政治社會化歷程相對較高者。其次，在專業領域上若以三分類別，文、法、社會科學及管理領域占 45.5；而偏向理組的科目，包括理學院、工學院、電機資訊等佔 33.3%；生命科學院、農學院及醫學、公衛等佔 21.2%。

表 3-1 受試組別及問卷編組表

組別	回應策略	施測順序分組	
第 1 組	否認策略	A 卷	低責任 > 高責任 > 輕責任
		B 卷	高責任 > 輕責任 > 低責任
		C 卷	輕責任 > 低責任 > 高責任
第 2 組	減低策略	A 卷	低責任 > 高責任 > 輕責任
		B 卷	高責任 > 輕責任 > 低責任
		C 卷	輕責任 > 低責任 > 高責任
第 3 組	重建策略	A 卷	低責任 > 高責任 > 輕責任
		B 卷	高責任 > 輕責任 > 低責任
		C 卷	輕責任 > 低責任 > 高責任
第 4 組	支持策略	A 卷	低責任 > 高責任 > 輕責任
		B 卷	高責任 > 輕責任 > 低責任
		C 卷	輕責任 > 低責任 > 高責任

資料來源：筆者整理

三、 測量方法

每位受測者，將會個別進行訊息刺激。訊息將剝除可供辨識特定人物、事件，足供聯想的資訊，以降低其他變項干擾偏誤。實驗開始時，將進行練習題組，完成後隨即進行正式實驗。每個題組都有一個情境說明，進行態度測量，接著投與不同策略的訊息，進行態度測量。

施測問卷由「情境（三類）」及「危機傳播策略（四類）」所構成，所有的刺激訊息皆為擬制訊息，訊息因情境不同略有語意上的極小幅度更改，每個題組進行前，將有一次前測，瞭解受測者對於責任歸屬的看法，接著將進入各類訊息刺激，然後進行後測。問卷將採 Likert-Type 量表，根據常用實驗訂五點分數量尺。

測驗項目根據 Coombs (2002) 的研究為參考基礎，包括評估名譽、個人掌控程度、危機責任判斷三個測量概念，以 McCroskey 發展的權威信任量表及角色評估量表進行測驗。在評估名譽部分，將敘述項目中的組織變更回個人¹²，共有，考驗力則根據預試結果進行調整，題數將根據 Spearman-Brown Formula 進行修正：

$$r_{sb} = \frac{nr_{xx}}{1 + (n-1)r_{xx}}$$

四、 抗衡設計

本研究實驗屬重複量數，且訊息記憶效應有一定影響力，因此採取較為複雜的多重拉丁方格設計，且每次實驗皆間隔七天以上，避免影響信度，抗衡設計如下：

1. 情境因子分組：三種情境依序反覆安排，包括第一組 ABC，第二組 BCA，第三組 CAB
2. 策略因子分組：四種策略依序反覆排序，按拉丁方格作為抗衡設計，以隨機方式分派至不同水準順序受試，A 為否認策略，B 為減低策略，C 為重建策略，

¹²Coombs 在引用 McCroskey's (1966)的測驗量表時，將"Speaker"更改為"Organization"。

D 為支撐策略，並以不同順序安排不同問卷。

表 3-2 拉丁方格表

	第一則訊息	第二則訊息	第三則訊息	第四則訊息
一號卷	A	B	C	D
二號卷	B	C	D	A
三號卷	C	D	A	B
四號卷	D	A	B	C

資料來源：筆者整理

受測題目順序：題目順序依照測驗時間分不同測驗卷，題目編號定序後，由亂數表產生三分問卷順序，受試者共會分編至九組，各組間受試的問卷順序、題序皆不相同，以確保最大排除順序帶來的潛在干擾可能性，同時也能夠獨立操弄不同組別間的差異，完整的受試序次如下：

表 3-3 受試者分派次序表

受試者號	情境	卷號	情境	卷號	情境	卷號
1, 13, 22, 31	A	一號卷	B	二號卷	C	三號卷
2, 14, 23, 32	B	四號卷	A	一號卷	C	二號卷
3, 15, 24, 33	C	三號卷	A	四號卷	B	一號卷
4, 16, 25, 34	A	二號卷	B	三號卷	C	四號卷
5, 17, 26, 35	B	一號卷	A	二號卷	C	三號卷
6, 18, 27, 36	C	四號卷	A	一號卷	B	二號卷
7, 19, 28	A	三號卷	B	四號卷	C	一號卷
8, 20, 29	B	二號卷	A	三號卷	C	四號卷
9, 21, 30	C	一號卷	A	二號卷	B	三號卷

資料來源：筆者整理

五、 資料分析

本研究將根據預試結果調整實驗設計，進行下列資料分析：

1. 信度檢測：以 Cronbach' s α 檢測各題組中，同概念訊息間一致性信度，一般社會科學研究應達 0.6 以上。

$$\alpha = \frac{k^2}{k^2 - k} \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_{total}^2} \right)$$

2. Two-Way ANOVA 檢定：

$$(1) \text{Overall Test: } F_A = \frac{\hat{\sigma}_A^2}{\hat{\sigma}_e^2} = \frac{MS_A}{MS_r} = \frac{SS_A / df_A}{SS_r / df_r}$$

初步檢定態度改變及主要效果、單純主要效果、交互作用等顯著水準。

- (2) Post hoc Comparison：

進行多重比較，Scheffee' s method, HSD, N-K，分析數個組合的顯著水準，並據以探討交互作用。

- (3) 關聯強度：

透過 η^2 及 ω^2 量數，獲知情境與策略關聯強度，並報標準差及平均數細節。

第四節 操作程序

1. 題目編寫：採兩階段修正問卷，第一階段編寫問卷，經指導教授初閱，對表面效度、內容效度、單一維度、語意難度、共同理解原則等進行修正。
2. 預試：將測量事件責任歸屬的排序，以及危機訊息回應的歸類是否正確，以預試問卷，以兩組進行分組實施，比較題意中陳述人名細節與否的效果差別。並再次觀察檢測相同各類傳播訊息的一致信度、態度改變是否具顯著水準，

決定類目是否有需要修正處。

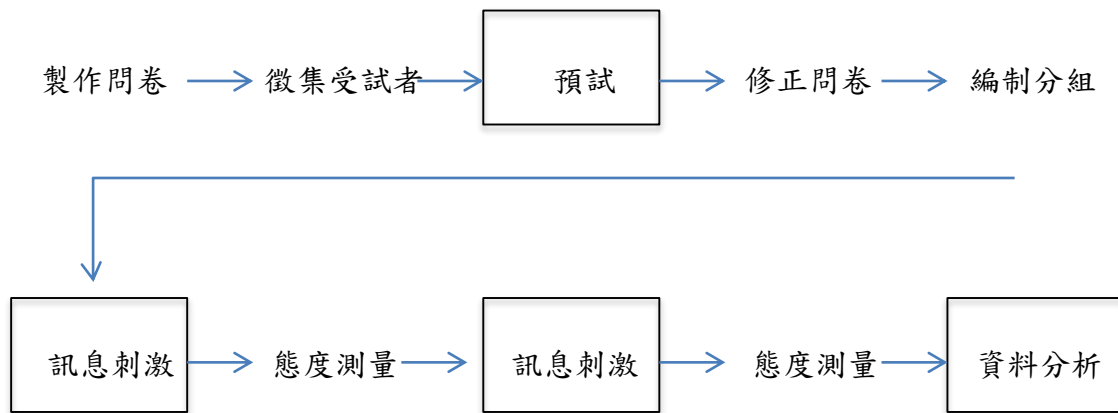


圖 3-3 實驗流程圖

資料來源：筆者整理

第五節 量表信度分析

本研究所使用的兩份量表，在歷年相關研究及實證信度上，都有相當良好的反應數據，學者 Henson 於 2001 年的研究發現，在編制預測問卷或測量某構念的先導性研究，係數落在 .50 或 .60 已足夠。但若是以基礎研究為目的時，最好在 .80 以上，也是普遍可被接受的數值，也是一般態度或心理知覺量表被預期的水準。但研究將涉及特殊教育、分組或重要的臨床及教育決策時，則需要 .90 以上。

一般社會科學領域裡，alpha 係數會受到測驗、題項、試題間的相關係數平均數與向度數目影響，主要必須留意的是，試題間相關係數的平均數與 alpha 值會伴隨增加。而量表的向度越多，alpha 係數會變小。另外，一份量表裡面若混和數個測驗或構面，則量表及構念層面應與考驗，不能只呈現總量表的係數，子測驗的係數值，通常會低於總量表的係數值，換言之，子測驗所得的數值門檻也較高。

表 3-4 角色評估量表信度分析表

	輕責任情境	低責任情境	高責任情境
否認策略	.850	.937	.951
減低策略	.895	.931	.952
重建策略	.908	.924	.936

支撐策略	.934	.928	.913
------	------	------	------

註：Cronbach's $\alpha > 0.8$ 為高信度

表 3-5 權威信任量表信度分析表

	輕責任情境	低責任情境	高責任情境
否認策略	.872	.854	.923
減低策略	.840	.897	.852
重建策略	.876	.880	.879
支撐策略	.897	.911	.869

註：Cronbach's $\alpha > 0.8$ 為高信度



第四章研究結果

本章將根據情境危機傳播理論所構成的實驗資料，進行資料描述與解讀，包括由受試者分組後進行的問卷填答結果，進行次數計算及各題分布比例，以情境、傳播策略兩項變數為構成層次，逐一檢視變項組合底下的描述性數據陳述。

其次，本研究採用二因子變異數分析（two way-ANOVA）作為問卷填答結果（不同水準之間）的比較統計方法，將說明整體比較下，兩個變項是否有交互作用現象產生，進而決定採用單純主要效果或主要效果解釋說明，並進行事後比較，探索各策略因素、情境因素間的差異顯著程度。並按順序檢視重複量數設計裡常見的違反球面假設，依實際檢定結果，決定是否採用修正公式後數值。

第一節 描述性統計結果

本節將表列量表施測的描述性統計結果資訊，瞭解受測者在不同情境與策略的組合下，對事件人物的評估結果。一個分布的整體外形是關於一個變數的重要訊息（Moore、McCabe、Duckworth、Sclove，2005），在第一節內將陳述各題選項分布尺度是否有明顯趨勢、偏峰狀況屬於右偏（skewed to the right）或左偏（skewed to the left），或較接近於對稱（symmetric），可以協助我們在解讀資料時，大致分布的概況傾向於高分或低分，藉以作為初步探索分布狀況。

其次，集中或離散的概況，是描述性統計工具重要的說明，透過平均數、眾數與中位數的資訊，瞭解分配的變異性（Variability），說明整組分數彼此間相異或分散（dispersion）的程度，學者 Pagano 指出，推論統計考驗方法必須要考慮資料的變異性，並且對於分配結果本身也非常有用，平均數能客觀說明抽樣變異，且較眾數及中位數變異更小。其次，中位數比平均數較不受到極端分數的影響、對於平常的情況下，較平均數主觀、較眾數客觀。本研究涉及兩份施測問卷，將依照角色評估量表、權威信任量表順序呈現結果。

一、 角色評估量表

整體來看，若不區分情境、策略水準，在 396 個樣本裡，全體得分平均數為 29.68 分，標準差為 8.142，最高得分為 50 分，最低得分為 10 分，全距為 40 分，偏態為-0.146，峰度為-0.431，是接近對稱的低闊峰。若分別觀察控制兩個變數的比較狀況可以發現：

(一) 控制情境因素：

1. 輕責任情境：控制情境因素下，可以發現最高分 48，最低分 11，平均數為 30.92，中位數為 31 分，標準差為 7.618，整體來看是偏向對稱的低闊峰。
2. 低責任情境：控制情境因素下，可以發現最高分 50，最低分 10，平均數為 30.65，中位數為 30 分，標準差為 7.760，整體來看是相當將近對稱的低闊峰。
3. 高責任情境：控制情境因素下，可以發現最高分 50，最低分 10，平均數為 27.45，中位數為 28 分，標準差為 8.578，整體來看是非常逼近對稱的低闊峰。

(二) 控制傳播策略因素：

1. 否認策略：控制否認策略因素下，可以發現最高分 50，最低分 10，平均數為 25.35，標準差為 8.02，正偏態，高狹峰。
2. 減低策略：控制減低策略因素下，可以發現最高分 50，最低分 10，平均數為 29.51，標準差為 7.927，負偏態，低闊峰。
3. 重建策略：控制減重建策略因素下，可以發現最高分 50，最低分 17，平均數為 33.99，標準差為 6.892，負偏態，低闊峰。
4. 支撐策略：控制支撐策略因素下，可以發現最高分 48，最低分 10，平均數為 29.86，標準差為 7.404，負偏態，低闊峰。

首先，在輕責任情境中，事件中的政府首長如果使用否認作為回應策略，受試者在閱讀後，於角色評估的測量結果可以發現總得分最高 44 分，最低分為 11

分，全距為 33 分。全體得分平均數為 24.39 分，為角色評估量表中屬於分數偏高，在控制低責任情境裡是最低分，在控制否認策略水準下，也是最低得分。中位數為 24 分，標準差為 6.413，在常態曲線分布屬正偏態、高狹峰。

無論是回應本身或對事件裡的行動判斷，被視為與公眾利益沒有正面幫助（傾向同意沒有幫助者分別為（60.6%及 78.8%），而且受試者相對不願意信任事件陳述是出於真實基礎（36.4%），也不願意接受否認語意上的敘述（48.5%），更進一步來說，對於角色是否誠實的判斷上，持有相當一致的負面趨勢，換言之，在人格角色的評估判斷裡，有 54.5%的受試者傾向於不同意立場。

回顧整體，從偏好態度的選擇發現，超過六成都是不同意的看法。輕責任事件因挑選風災作為腳本架構，事實判斷的依據明確，因此政府首長使用否認策略，從公眾利益及偏好的角度，可以發現否認策略，無法有效滿足受試者對於政府治理者的正面期待。

表 4-1-1 角色評估量表各題百分比分布

題項	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1 我認為該位政府首長的回應無益公眾利益。	3.0	15.2	21.2	39.4	21.2
2 我認為該位政府首長的行為無益公眾利益。	3.0	9.1	9.1	48.5	30.3
3 我相信該位政府首長針對事件說出真相。	21.2	39.4	24.2	9.1	6.1
4 我不相信該位政府首長針對事件說出真相。	0.0	21.2	30.3	36.4	12.1
5 概略而言，我相信該位政府首長的說詞。	24.2	27.3	33.3	12.1	3.0
6 概略而言，我不相信該位政府首長的說詞。	0.0	18.2	24.2	48.5	9.1
7 我認為這位政府首長是誠實的。	9.1	42.4	30.3	18.2	0.0
8 我認為該位政府首長是不誠實的。	3.0	12.1	36.4	36.4	12.1
9 我對這位政府首長的人格採正面看法。	3.0	51.5	36.4	6.1	3.0
10 我傾向不喜歡這個政府首長。	0.0	12.1	24.2	45.5	18.2

註：A 因子=輕責任情境，B 因子=否認策略

相同情境裡，若政府首長使用減低策略回應時，從得分來看最高 41 分，最低分為 19 分，全距為 22 分。平均數為 32.15，中位數為 31 分。標準差為 6.099，屬各類別變異最小，在常態分配曲線來看，屬於負偏態、低闊峰。

從結果發現訊息回應或行為對於公眾利益，同意與不同意的趨勢相對不明顯，當它僅作為一個傳播訊息時，得到的中立評價明顯多於直接評估事件裡的行為（42.4%>24.2%），負面的趨勢即稍有鬆動提升 15.2%。同樣地，在有明確事實原因的輕責任劇本裡，使用減低策略的說詞與事件判斷原則上是相符的，且在角色判斷上，也明顯基於信任的察望觀點，對於回應及發言背後都有一定的信任。相同地，在人格看法方面，也有將近四成是同意的角度，但是整體而言，對於受試者的偏好，卻有近半數是處於意見無明顯趨勢（45.5%），近四成是正面立場。從資訊提供的角度來說，減低策略明確地將自己在事件裡的涉入進行解釋，使群眾進行責任歸屬或喜好評價上的推理運動。

表 4-1-2 角色評估量表各題百分比分布

題項	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1 我認為該位政府首長的回應無益公眾利益。	0.0	33.3	42.4	21.2	3.0
2 我認為該位政府首長的行為無益公眾利益。	0.0	36.4	24.2	39.4	0.0
3 我相信該位政府首長針對事件說出真相。	3.0	18.2	33.3	42.4	3.0
4 我不相信該位政府首長針對事件說出真相。	3.0	30.3	36.4	27.3	3.0
5 概略而言，我相信該位政府首長的說詞。	6.1	12.1	33.3	48.5	0.0
6 概略而言，我不相信該位政府首長的說詞。	6.1	39.4	36.4	18.2	0.0
7 我認為這位政府首長是誠實的。	0.0	9.1	42.4	45.5	3.0
8 我認為該位政府首長是不誠實的。	0.0	45.5	39.4	9.1	6.1
9 我對這位政府首長的人格採正面看法。	3.0	9.1	45.5	39.4	3.0
10 我傾向不喜歡這個政府首長。	6.1	33.3	45.5	15.2	0.0

註：A 因子=輕責任情境，B 因子=減低策略

在輕責任情境裡，若使用重建策略，從測量結果可以看出得分最高 46 分，最低分為 21 分，平均數為 35.21，在不分情境與水準因素裡，是最高的平均數，且

在控制情境水準下，也是最高的策略分數，同樣地，在控制策略水準下，是最高分的情境。中位數為 36 分，標準差為 6.392，屬負偏態、略有高狹峰的形狀。

在對於公眾利益是否有正面判斷上，明顯有超過半數屬於認同回應說法，且就事件判斷本身，傾向不認同的僅有(18.2%)、認同趨勢(69.7%)。相較於輕責任情境是以事實為基礎，重建策略相較於其他策略，在判斷行動評價時確有明顯的變化，其一可能原因是滿足了受試者的偏好，影響判斷的推理過程，或此策略的性質相對能展現具體措施，而非辯解及澄清，在「行動」及「公眾利益」這兩個敘述裡，更能達到滿足效果。

在信任說詞的題項中，也明顯是趨向於正面認同的感受(48.5%)，接近確認真相被揭露(51.5%)的題項，在角色性格的評價上，可以發現(60.6%)的填答結果是傾向誠實的評價，而在人格判斷的題項責有(63.8%)給予正面的看法，僅有(9.1%)是相反的觀點。重建策略在輕責任情境裡表達出最積極的趨勢，而且在個人偏好的角度來說，又提升了3個百分點。整體來說，正面的趨勢相當明顯突出。

表 4-1-3 角色評估量表各題百分比分布

題項	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1 我認為該位政府首長的回應無益公眾利益。	3.0	48.5	30.3	15.2	3.0
2 我認為該位政府首長的行為無益公眾利益。	9.1	60.6	15.2	15.2	0.0
3 我相信該位政府首長針對事件說出真相。	0.0	12.1	39.4	39.4	9.1
4 我不相信該位政府首長針對事件說出真相。	3.0	48.5	33.3	6.1	9.1
5 概略而言，我相信該位政府首長的說詞。	6.1	9.1	27.3	51.5	6.1
6 概略而言，我不相信該位政府首長的說詞。	9.1	60.6	18.2	12.1	0.0
7 我認為這位政府首長是誠實的。	3.0	9.1	27.3	51.5	9.1
8 我認為該位政府首長是不誠實的。	6.1	51.5	33.3	6.1	3.0
9 我對這位政府首長的人格採正面看法。	0.0	9.1	27.3	54.5	9.1
10 我傾向不喜歡這個政府首長。	9.1	57.6	27.3	6.1	0.0

註：A 因子=輕責任情境，B 因子=重建策略

得分最高 48 分，最低分為 16 分，全距為 32 分，平均數為 30.18 分，中位數為 33，標準差為 7.271，在常態分布曲線上接近正偏態、闊度接近常態峰。在輕責任情境裡，使用支撐策略的測量結果可以發現，在判斷訊息或行為是否益於公眾利益上，分布選項落於普通的數量略微增加，從訊息內容的題項而言，同意與不同意的比例相當接近（不同意 24.2%，同意 27.3%），事件中政府首長的作為，認同是益於公眾利益的比例則略為提升了 12.2%，但是認為無益於公眾利益的也提高了 3 個百分點。換言之，支撐策略產出的回應，一方面可能造成受試者持有觀望或無從判斷的比例較高，同時使得負面觀點略為下降。

在信任真相是否被揭露的題項中，有 45.4% 的比例趨向同意，而是否相信說詞的題項中，也有 45.5% 傾向同意，更進一步對於誠實與否的判斷裡，也有 42.4% 的意向合乎前兩題的邏輯。在人格判斷的選項裡，有超過四成是偏向正面同意，但也有 48.5% 是中立的看法，而負面的判斷將近一成。整體來看，在個人偏好題項中，也可以發現相當接近的結果。

表 4-1-4 角色評估量表各題百分比分布

題項	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1 我認為該位政府首長的回應無益公眾利益。	3.0	24.2	39.4	27.3	6.1
2 我認為該位政府首長的行為無益公眾利益。	3.0	36.4	33.3	18.2	9.1
3 我相信該位政府首長針對事件說出真相。	6.1	18.2	30.3	42.4	3.0
4 我不相信該位政府首長針對事件說出真相。	6.1	39.4	30.3	18.2	6.1
5 概略而言，我相信該位政府首長的說詞。	6.1	18.2	27.3	45.5	3.0
6 概略而言，我不相信該位政府首長的說詞。	0.0	45.5	33.3	18.2	3.0
7 我認為這位政府首長是誠實的。	0.0	12.1	45.5	42.4	0.0
8 我認為該位政府首長是不誠實的。	6.1	39.4	42.4	6.1	6.1
9 我對這位政府首長的人格採正面看法。	3.0	6.1	48.5	36.4	6.1
10 我傾向不喜歡這個政府首長。	3.0	33.3	42.4	18.2	3.0

註：A 因子=輕責任情境，B 因子=支撐策略

否認策略作為訊息刺激的結果可以發現，得分最高 50 分，最低分為 10 分，全距 40 分，平均數偏中低群為 26.64 分，中位數為 26，標準差為 8.03，變異程度偏高，在常態分布曲線上，接近正偏態、明顯的高狹峰。

在低責任情境中，有（45.4%）的作答認為這樣的回應對於公眾利益並沒有正面幫助，但是對於事件涉入本身的判斷，認為沒有幫助的增加了 12.2%、不認為沒有幫助的也增加了 9.1%，相對的，中立選項就釋放出了 21.2%的意向，從這點而言可以發現，事件本身的判斷會因為訊息的介入而變得更趨於保留看法。

在詢問是否相信事件被揭露的題項裡，否認策略得到的反面意見遠高於正面意見，在信任說詞的題項也明顯傾向於不同意的觀點，相對應來說，在判斷角色誠實的測量中，正面敘述的作答結果傾向負面，而且相較於反面陳述，得到了更多保留態度的結果，在人格判斷上，有 45.5%的作答是傾向於不同意的觀點，與前三個題目有一致的立場。整體偏好而言，有 42.4%的作答是站在反面態度，但是也有 42.4%結果是持著保留態度。

表 4-1-5 角色評估量表各題百分比分布

題項	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1 我認為該位政府首長的回應無益公眾利益。	3.0	18.2	33.3	24.2	21.2
2 我認為該位政府首長的行為無益公眾利益。	3.0	27.3	12.1	36.4	21.2
3 我相信該位政府首長針對事件說出真相。	12.1	27.3	45.5	12.1	3.0
4 我不相信該位政府首長針對事件說出真相。	3.0	12.1	30.3	45.5	9.1
5 概略而言，我相信該位政府首長的說詞。	6.1	48.5	18.2	24.2	3.0
6 概略而言，我不相信該位政府首長的說詞。	3.0	18.2	33.3	36.4	9.1
7 我認為這位政府首長是誠實的。	6.1	33.3	48.5	9.1	3.0
8 我認為該位政府首長是不誠實的。	3.0	24.2	39.4	24.2	9.1
9 我對這位政府首長的人格採正面看法。	6.1	39.4	33.3	18.2	3.0
10 我傾向不喜歡這個政府首長。	3.0	12.1	42.4	33.3	9.1

註：A 因子=低責任情境，B 因子=否認策略

相同情境裡，減低策略從回應的角度而言，得分最高 50 分，最低分為 18 分，平均數為 31.55，中位數為 34，標準差為 7.554，相當接近常態分布曲線。正面觀點大致高於反面看法（45.5%>30.4%），相較於在事件中涉入的判斷，有 9.1%的保留選項被釋放出來，主要是流向正面觀點（提高 12.1%），而反面觀點則是小幅度提升。在事實是否被揭露的題項裡，有 39.4%是採取正面態度，但反面態度也有 30.3%，進一步看信任說詞的部分，33.3%採取信任的觀點，但是也有 27.2%是不信任的觀點。若是由判斷誠實角色的角度來看，支持正面陳述的有 45.4%，對立立場的則有 21.2%，整體判斷人格角色的認知部分，則有 45.5%持保留立場，33.4%是正面觀點，21.2 是負面觀點。最後，在偏好的題項裡，同樣有 42.4%持保留態度，21.2%是負面態度，36.4%是正面偏好。

表 4-1-6 角色評估量表各題百分比分布

題項	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1 我認為該位政府首長的回應無益公眾利益。	6.1	39.4	24.2	15.2	15.2
2 我認為該位政府首長的行為無益公眾利益。	6.1	27.3	33.3	24.2	9.1
3 我相信該位政府首長針對事件說出真相。	0.0	30.3	30.3	36.4	3.0
4 我不相信該位政府首長針對事件說出真相。	6.1	33.3	33.3	27.3	0.0
5 概略而言，我相信該位政府首長的說詞。	3.0	24.2	39.4	30.3	3.0
6 概略而言，我不相信該位政府首長的說詞。	12.1	24.2	33.3	30.3	0.0
7 我認為這位政府首長是誠實的。	3.0	18.2	33.3	33.3	12.1
8 我認為該位政府首長是不誠實的。	3.0	36.4	45.5	15.2	0.0
9 我對這位政府首長的人格採正面看法。	3.0	18.2	45.5	27.3	6.1
10 我傾向不喜歡這個政府首長。	6.1	30.3	42.4	21.2	0.0

註：A 因子=低責任情境，B 因子=減低策略

在低責任情境裡，若使用重建策略可以發現得分最 46 分，最低分為 19 分，全距為 27 分，平均數為 33.45 分，整體來看偏向中高分群，中位數為 34，標準差為 7.133，屬負偏態、低闊峰。

在認為回應與公眾利益間的關係屬於正面意義的選擇有 54.6%，對立立場的有 21.2%，單就事件內的涉入行為，正面的看法略往更積極的選項增加 3%，但是保留觀點的也微增 3.1%，反面看法略減 3%，從差距程度來看，無法做更積極的詮釋。有 42.4%的結果是信任首長說出真相，保留態度則有 24.2%，相對來說是較少的比例，同時在信任說詞的部分，也有 51.5%的比例是正面看法，若更進一步探討角色個性，則有 57.2%的比例是正面認為誠實，且有 54.6%的比例給予人格上正面的看法。而整體若從偏好的角度觀察，僅有 18.2%是不喜歡的趨勢，有 57.6 願意給予偏好上的肯定。

表 4-1-7 角色評估量表各題百分比分布

題項	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1 我認為該位政府首長的回應無益公眾利益。	6.1	48.5	24.2	21.2	0.0
2 我認為該位政府首長的行為無益公眾利益。	9.1	45.5	27.3	12.1	6.1
3 我相信該位政府首長針對事件說出真相。	0.0	30.3	24.2	42.4	3.0
4 我不相信該位政府首長針對事件說出真相。	3.0	30.3	36.4	24.2	6.1
5 概略而言，我相信該位政府首長的說詞。	3.0	21.2	24.2	51.5	0.0
6 概略而言，我不相信該位政府首長的說詞。	12.1	36.4	24.2	24.2	3.0
7 我認為這位政府首長是誠實的。	0.0	9.1	33.3	51.5	6.1
8 我認為該位政府首長是不誠實的。	6.1	42.4	36.4	15.2	0.0
9 我對這位政府首長的人格採正面看法。	0.0	12.1	33.3	45.5	9.1
10 我傾向不喜歡這個政府首長。	12.1	45.5	24.2	15.2	3.0

註：A 因子=低責任情境，B 因子=重建策略

相同情境裡，若使用支撐策略從測驗結果來看得分最高 47 分，最低分為 28 分，平均數為 30.97，中位數為 31，標準差為 7.122，在常態分布曲線上相當接近對稱、高狹峰。

在回應與公眾利益之間的關係，有 33.3% 是正面的看法，同時也有 33.3% 是負面的看法，且負面的分布更強烈，相同的，持保留意見的也有 33.3%，若觀察事件裡的行為，則正面的意見略大於負面。在是否相信說出真相的題項中，正面與負面意見也各佔 30.3%，但保留意見提高到近四成，進一步在是否信任說詞的選項裡，同意與不同意仍然相當接近（33.3% 與 30.3%），在性格判斷上，認為屬於誠實的有 42.4%，但是保留態度略超過這個比例 45.5%，若從人格評估來看，正面的比例有 45.5%。最後從偏好面的問題可以發現，正面與負面的看法相當接近。

表 4-1-8 角色評估量表各題百分比分布

題項	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1 我認為該位政府首長的回應無益公眾利益。	3.0	30.3	33.3	21.2	12.1
2 我認為該位政府首長的行為無益公眾利益。	6.1	36.4	30.3	21.2	6.1
3 我相信該位政府首長針對事件說出真相。	0.0	30.3	39.4	30.3	0.0
4 我不相信該位政府首長針對事件說出真相。	6.1	21.2	33.3	39.4	0.0
5 概略而言，我相信該位政府首長的說詞。	0.0	33.3	36.4	30.3	0.0
6 概略而言，我不相信該位政府首長的說詞。	6.1	36.4	36.4	18.2	3.0
7 我認為這位政府首長是誠實的。	0.0	12.1	45.5	42.4	0.0
8 我認為該位政府首長是不誠實的。	6.1	30.3	39.4	24.2	0.0
9 我對這位政府首長的人格採正面看法。	3.0	21.2	30.3	39.4	6.1
10 我傾向不喜歡這個政府首長。	6.1	24.2	39.4	27.3	3.0

註：A 因子=低責任情境，B 因子=支撐策略

在高責任情境裡，挑選的是弊案作為事件背景，得分最高 44 分，最低分為 10 分，全距為 34 分，平均數為 25.03 在十二個組合裡面落在偏低的位置，中位數為 24，標準差 9.412 在整體來看變異程度最大，屬正偏態、低闊峰。

對此，作答者有 60.6%的比例是認為事件本身的行為對於公眾利益並沒有正面的作用，若從回應產生的效果來看又再略微提高，但是基本上趨勢是相當接近。在是否信任事件真相被揭露的題項裡，有 51.5%的結果是反面的看法，僅有 9.1%是正面的態度，同時，在信任說詞的部分，有 60.7%的結果是不信任的看法。進一步來看，在判斷誠實性格的問題裡，有 21.2%的比例同意趨勢，但是有 51.5%是不同意的結果，而對於人格上的看法，有 57.6%持負面觀點，24.3%持正面觀點。最後在偏好的詢問中，有 51.5%抱有不喜歡的意見，僅有 12.1%是喜歡的態度。

表 4-1-9 角色評估量表各題百分比分布

題項	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1 我認為該位政府首長的回應無益公眾利益。	9.1	18.2	9.1	33.3	30.3
2 我認為該位政府首長的行為無益公眾利益。	9.1	24.2	6.1	33.3	27.3
3 我相信該位政府首長針對事件說出真相。	21.2	30.3	39.4	9.1	0.0
4 我不相信該位政府首長針對事件說出真相。	3.0	18.2	18.2	39.4	21.2
5 概略而言，我相信該位政府首長的說詞。	15.2	45.5	3.0	33.3	3.0
6 概略而言，我不相信該位政府首長的說詞。	3.0	15.2	21.2	45.5	15.2
7 我認為這位政府首長是誠實的。	18.2	33.3	27.3	21.2	0.0
8 我認為該位政府首長是不誠實的。	0.0	24.2	33.3	30.3	12.1
9 我對這位政府首長的人格採正面看法。	21.2	36.4	18.2	18.2	6.1
10 我傾向不喜歡這個政府首長。	3.0	9.1	36.4	33.3	18.2

註：A 因子=高責任情境，B 因子=否認策略

高責任情境下，若使用減低策略所得的結果，可以發現得分最高 39 分，最低分為 10 分，平均數為 24.82，是不分變數類別裡最低的位置。中位數為 25，標準差為 8.002，變異程度也相當明顯，屬負偏態、低闊峰。

有 66.7%的比例不認同回應對於公眾利益有正面的幫助，且僅有 12.1%持相反立場，而有 54.5%的比例認為事件本身裡的涉入行為對於公眾利益沒有幫助。針對事件是否受到揭露的題項裡，有 15.2%是正面認同，45.5%則持對立意見，進一步

從說詞是否被信任的問題來看，一樣只有 15.2% 傾向相信，45.5% 的持有對立看法。在角色個性的題組部分趨勢相當接近，認為是角色誠實的有 18.2%，對於人格採取正面看法的則略為減少至 12.1%。整體而言，在態度偏好方面，不喜歡的佔有 45.4%，傾向喜歡的有 18.2%。

表 4-1-10 角色評估量表各題百分比分布

題項	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1 我認為該位政府首長的回應無益公眾利益。	0.0	12.1	21.2	51.5	15.2
2 我認為該位政府首長的行為無益公眾利益。	0.0	18.2	27.3	33.3	21.2
3 我相信該位政府首長針對事件說出真相。	15.2	30.3	39.4	15.2	0.0
4 我不相信該位政府首長針對事件說出真相。	0.0	15.2	33.3	30.3	21.2
5 概略而言，我相信該位政府首長的說詞。	18.2	27.3	39.4	15.2	0.0
6 概略而言，我不相信該位政府首長的說詞。	0.0	6.1	39.4	36.4	18.2
7 我認為這位政府首長是誠實的。	15.2	30.3	36.4	15.2	3.0
8 我認為該位政府首長是不誠實的。	0.0	15.2	36.4	39.4	9.1
9 我對這位政府首長的人格採正面看法。	21.2	24.2	42.4	12.1	0.0
10 我傾向不喜歡這個政府首長。	3.0	15.2	36.4	33.3	12.1

註：A 因子=高責任情境，B 因子=減低策略

在高責任情境裡，使用重建策略的結果發現得分最高 50 分，最低分為 17 分，平均數為 33.3，在全部組合裡偏中高得分。中位數為 33，標準差為 7.17，屬負偏態、高狹峰。

在事件行為的觀點上，持有正面的佔 45.5%，對立立場的僅有 18.2%，而從回應與公眾利益的關聯問題來看，持有正面意見的略減 3%。在相信事件是否被揭露的題項裡，持正面看法的有 39.4%，反對比例剛好是正面的一半，進一步看信任說詞的部分，信任意見佔 51.6%，對立立場者僅佔 12.1%。在角色人格的直接詢問題組裡，首先認為首長是誠實者佔 51.6%，反對意見者 9.1%。認為人格是正面的有

48.5%，對立立場有 15.2%。整體而言，支持的趨勢（57.5%）仍明顯高於反對偏好（18.2%）。

表 4-1-11 角色評估量表各題百分比分布

題項	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1 我認為該位政府首長的回應無益公眾利益。	6.1	39.4	36.4	15.2	3.0
2 我認為該位政府首長的行為無益公眾利益。	9.1	36.4	36.4	12.1	6.1
3 我相信該位政府首長針對事件說出真相。	0.0	18.2	42.4	36.4	3.0
4 我不相信該位政府首長針對事件說出真相。	3.0	33.3	36.4	24.2	3.0
5 概略而言，我相信該位政府首長的說詞。	3.0	9.1	36.4	45.5	6.1
6 概略而言，我不相信該位政府首長的說詞。	3.0	45.5	30.3	21.2	0.0
7 我認為這位政府首長是誠實的。	3.0	6.1	39.4	45.5	6.1
8 我認為該位政府首長是不誠實的。	9.1	36.4	30.3	24.2	0.0
9 我對這位政府首長的人格採正面看法。	0.0	15.2	36.4	33.3	15.2
10 我傾向不喜歡這個政府首長。	3.0	54.5	24.2	15.2	3.0

註：A 因子=高責任情境，B 因子=重建策略

相同情境下，若使用支撐策略，從結果發現得分最高 40 分，最低分為 10 分，平均數為 26.67，中位數為 28，標準差為 6.931，屬負偏態、相當接近常態峰。對於事件本身的態度，有 45.4%的比例認為無益於公眾利益，且有 57.6%的填答認為回應同樣無益，沒有明顯立場的選項，皆小於三成。而事件是否被揭露，30.3%的比例無法信任，進一步探查是否相信說詞，有將近五成的比例沒有明確表示立場，但不相信者（33.3%）多於相信（18.2%），若從角色是否誠實的題向來看，同樣有近五成的填答沒有明確立場，且正面與反面比例相近，若從詢問人格看法的題項而言，保留的比例更提高到 60.6%，且反面看法者明顯多於正面。最後從偏好詢問的角度來看，有超過五成的填答沒有表明立場，但是有 36.4%的比例是持反對看法。

表 4-1-12 角色評估量表各題百分比分布

題項	非常 不同意	不同 同意	普通	同意	非常 同意
1 我認為該位政府首長的回應無益公眾利益。	0.0	18.2	24.2	30.3	27.3
2 我認為該位政府首長的行為無益公眾利益。	3.0	24.2	27.3	24.2	21.2
3 我相信該位政府首長針對事件說出真相。	9.1	21.2	51.5	15.2	3.0
4 我不相信該位政府首長針對事件說出真相。	0.0	12.1	21.2	51.5	15.2
5 概略而言，我相信該位政府首長的說詞。	9.1	24.2	48.5	15.2	3.0
6 概略而言，我不相信該位政府首長的說詞。	0.0	15.2	42.4	33.3	9.1
7 我認為這位政府首長是誠實的。	3.0	24.2	48.5	24.2	0.0
8 我認為該位政府首長是不誠實的。	0.0	24.2	42.4	24.2	9.1
9 我對這位政府首長的人格採正面看法。	15.2	12.1	60.6	12.1	0.0
10 我傾向不喜歡這個政府首長。	0.0	12.1	51.5	30.3	6.1

註：A 因子=高責任情境，B 因子=支撐策略

二、 權威信任量表

整體來看，若不區分情境、策略水準，在 396 個樣本裡，全體得分平均數為 17.02 分，標準差為 4.937，最高得分為 30 分，最低得分為 6 分，全距為 24 分，偏態為 -0.065，峰度為 -0.558，是接近對稱的低闊峰。若分別觀察控制兩個變數的比較狀況可以發現，首先在控制情境因素裡：

1. 輕責任情境:控制情境因素下,可以發現最高分 26,最低分 6,平均數為 17.11,中位數為 18 分,標準差為 4.849,整體來看是偏向負偏態的低闊峰。
2. 低責任情境:控制情境因素下,可以發現最高分 30,最低分 6,平均數為 18.17,中位數 18 分,標準差為 4.733,整體來看是相當將近對稱的低闊峰。
3. 高責任情境:控制情境因素下,可以發現最高分 28,最低分 6,平均數為 15.78,中位數為 16 分,標準差為 4.969,整體來看是接近對稱的低闊峰。

而在控制傳播策略因素裡，可以發現：

1. 否認策略：控制否認策略因素下，可以發現最高分 29，最低分 6，平均數為 14.32，標準差為 4.71，正偏態，高狹峰。
2. 減低策略：控制減低策略因素下，可以發現最高分 30，最低分 6，平均數為 16.9，標準差為 4.608，相當接近對稱的低闊峰。
3. 重建策略：控制減重建策略因素下，可以發現最高分 28，最低分 7，平均數為 19.56，標準差為 4.47，負偏態，高狹峰。
4. 支撐策略：控制支撐策略因素下，可以發現最高分 29，最低分 7，平均數為 17.29，標準差為 4.572，接近對稱得負偏態，低闊峰。

在輕責任情境裡，對於發言政府首長的權威信任感測量，若使用否認策略時，從結果可以發現最高分為 25 分，最低分為 6 分，全距為 19 分。平均數為 13 分，在不分類別裡面偏中低段，中位數為 13 分，標準差 3.976，變異程度較小。在常態曲線分布方面，屬於正偏態、明顯的高狹峰。在答題部分，有 66.6% 的填答並不能認同在處理議題中，發言者具備專家能力，且有 75.7% 的填答認為處理者並沒有充足的智慧面對事件，更進一步來看，有 66.7% 的比例對於首長具備足夠的信心。

表 4-1-13 權威信任量表各題百分比分布

題項	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1 我不認為該政府首長在這個議題上是專家。	0	6.1	27.3	42.4	24.2
2 我認為該位政府首長在這個議題上是專家。	12.1	54.5	21.2	12.1	0
3 我認為該位政府首長並不很有智慧。	0	9.1	15.2	54.5	21.2
4 我認為該位政府首長很有智慧。	24.2	57.6	15.2	3	0
5 我對該位政府首長信心很低。	0	15.2	18.2	51.5	15.2
6 我對該位政府首長有足夠的信心。	18.2	63.6	12.1	3	3

註：A 因子=輕責任情境，B 因子=否認策略

在輕責任情境裡，對於發言政府首長的權威信任感測量，若使用減低策略時，從結果可以發現最高分為 24 分，最低分為 9 分，全距為 17.79 分。平均數為 17.79，中位數為 18 分，標準差 3.951，變異程度較小。在常態曲線分布方面，屬於負偏態、低闊峰。

在輕責任情境裡，若使用減低策略，則可以發現認為政府首長在議題上是專家的比例有各半的趨勢，但是負面意見的略多佔一成。進一步來看，認同該首長有智慧的填答裡，正反意見也相當接近（2%），但是立場沒有明確選擇者佔四成五。在信心的題項裡，有 21.2% 的填答是信心偏低的結果，有 36.3% 的比例是偏高，但是立場無趨勢者仍有四成二。

表 4-1-14 權威信任量表各題百分比分布

題項	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1 我不認為該政府首長在這個議題上是專家。	0.0	27.3	36.4	27.3	9.1
2 我認為該位政府首長在這個議題上是專家。	9.1	27.3	27.3	36.4	0.0
3 我認為該位政府首長並不很有智慧。	0.0	33.3	45.5	15.2	6.1
4 我認為該位政府首長很有智慧。	6.1	18.2	57.6	18.2	0.0
5 我對該位政府首長信心很低。	3.0	33.3	42.4	21.2	0.0
6 我對該位政府首長有足夠的信心。	6.1	21.2	45.5	27.3	0.0

註：A 因子=輕責任情境，B 因子=減低策略

在輕責任情境裡，對於發言政府首長的權威信任感測量，若使用重建策略時，從結果可以發現最高分為 26 分，最低分為 7 分，全距為 19 分。平均數為 17.79 分，在不分類別裡面是最高位置，中位數為 21 分，標準差 4.454。在常態曲線分布方面，屬於明顯的負偏態、明顯的高狹峰。

相同情境裡，若使用重建策略，在辨認是否議題裡扮演專家角色的題項，正反意見相當接近（33.3%，30.3%），但是有 63.6% 的比例認為處理事件是有智慧的，且有 69.7% 具備足夠的信心。

表 4-1-15 權威信任量表各題百分比分布

題項	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1 我不認為該政府首長在這個議題上是專家。	3.0	30.3	36.4	18.2	12.1
2 我認為該位政府首長在這個議題上是專家。	3.0	18.2	48.5	24.2	6.1
3 我認為該位政府首長並不很有智慧。	12.1	51.5	18.2	12.1	6.1
4 我認為該位政府首長很有智慧。	0.0	15.2	33.3	45.5	6.1
5 我對該位政府首長信心很低。	9.1	60.6	21.2	6.1	3.0
6 我對該位政府首長有足夠的信心。	9.1	6.1	48.5	33.3	3.0

註：A 因子=輕責任情境，B 因子=重建策略

在輕責任情境裡，對於發言政府首長的權威信任感測量，若使用支撐策略時，從結果可以發現最高分為 25 分，最低分為 9 分，全距為 16 分。平均數為 17.82 分，中位數為 18 分，標準差 4.362。在常態曲線分布方面，屬於負偏態、低闊峰。

在相同情境裡，若使用支撐策略，有 42.4%的比例認為政府首長在議題上是專家，持反對立場者佔 30.3%。在評估政府首長是否具有智慧方面，有 45.5%的比例沒有明顯趨勢，正面意見佔 24.2%，反面意見則有 30.3%。最後對於政府首長具有信心的填答者，同樣有四成二的比例沒有趨勢，但有 33.3%持正面看法，略高於反面看法。

表 4-1-16 權威信任量表各題百分比分布

題項	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1 我不認為該位政府首長在這個議題上是專家。	0.0	42.4	27.3	21.2	9.1
2 我認為該位政府首長在這個議題上是專家。	0.0	21.2	42.4	33.3	3.0
3 我認為該位政府首長並不很有智慧。	0.0	24.2	45.5	21.2	9.1
4 我認為該位政府首長很有智慧。	3.0	24.2	48.5	21.2	3.0
5 我對該位政府首長信心很低。	0.0	33.3	42.4	21.2	3.0

註：A 因子=輕責任情境，B 因子=支撐策略

在低責任情境裡，對於發言政府首長的權威信任感測量，若使用否認策略時，從結果可以發現最高分為 29 分，最低分為 6 分，全距為 23 分。平均數為 15.94 分，中位數為 15 分，標準差 4.451。在常態曲線分布方面，屬於正偏態、明顯的高狹峰。

低責任情境裡，若使用否認策略，從結果可以發現，認為政府首長於議題上扮演專家角色者，正面佔 27.2%，負面則多了一成五。而在判斷政府首長是否具有智慧的題項裡，有三分之一的填答不具有明顯趨勢，但有四成二的比例是持有負面的看法。最後若觀察對政府首長的信心題項來看，有將近五成的比例未表達明確傾向，持反面意見者約佔三成。

表 4-1-17 權威信任量表各題百分比分布

題項	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1 我不認為該政府首長在這個議題上是專家。	3.0	24.2	30.3	27.3	15.2
2 我認為該位政府首長在這個議題上是專家。	9.1	27.3	39.4	24.2	0.0
3 我認為該位政府首長並不很有智慧。	6.1	18.2	33.3	27.3	15.2
4 我認為該位政府首長很有智慧。	6.1	51.5	36.4	3.0	3.0
5 我對該位政府首長信心很低。	3.0	18.2	48.5	21.2	9.1
6 我對該位政府首長有足夠的信心。	15.2	42.4	33.3	6.1	3.0

註：A 因子=低責任情境，B 因子=否認策略

在低責任情境裡，對於發言政府首長的權威信任感測量，若使用減低策略時，從結果可以發現最高分為 30 分，最低分為 9 分，全距為 21 分。平均數為 18.33 分，中位數為 13 分，標準差 4.628，變異程度較小。在常態曲線分布方面，屬於正偏態、低闊峰。

在低責任情境裡，若使用減低策略，從結果可以發現，約有 42.4%的比例是持有正面認同屬於專家角色的看法，而且有 45.5%的比例對於具備智慧能力有正面的看法，最後對於政府首長有信心者佔有 42.5%的比例，高於對立看法 27.2%。

表 4-1-18 權威信任量表各題百分比分布

題項	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1 我不認為該政府首長在這個議題上是專家。	3.0	39.4	36.4	21.2	0.0
2 我認為該位政府首長在這個議題上是專家。	3.0	15.2	48.5	30.3	3.0
3 我認為該位政府首長並不很有智慧。	6.1	39.4	24.2	27.3	3.0
4 我認為該位政府首長很有智慧。	9.1	24.2	48.5	12.1	6.1
5 我對該位政府首長信心很低。	6.1	36.4	30.3	24.2	3.0
6 我對該位政府首長有足夠的信心。	9.1	33.3	36.4	15.2	6.1

註：A 因子=低責任情境，B 因子=減低策略

在低責任情境裡，對於發言政府首長的權威信任感測量，若使用重建策略時，從結果可以發現最高分為 28 分，最低分為 9 分，全距為 19 分。平均數為 19.64 分，在不分類別裡面偏中高段，中位數為 21 分，標準差 4.656，變異程度相對較小。在常態曲線分布方面，屬於負偏態、高狹峰。

在低責任情境裡，若使用重建策略，從結果可以發現，42.4%的比例認同政府首長在議題裡扮演專家的角色，27.3%的比例持有對立看法。進一步而言，有 54.5%的比例認同首長具備智慧，僅有 12.1%明確持反對立場。最後在信心賦予的提問裡，有 48.5%的比例持有正面的看法，三成保留意見，21.2%則持對立看法。

表 4-1-19 權威信任量表各題百分比分布

題項	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1 我不認為該政府首長在這個議題上是專家。	9.1	33.3	30.3	18.2	9.1

2 我認為該位政府首長在這個議題上是專家。	6.1	12.1	39.4	36.4	6.1
3 我認為該位政府首長並不很有智慧。	12.1	42.4	33.3	9.1	3.0
4 我認為該位政府首長很有智慧。	3.0	12.1	39.4	39.4	6.1
5 我對該位政府首長信心很低。	9.1	39.4	30.3	18.2	3.0
6 我對該位政府首長有足夠的信心。	6.1	21.2	36.4	33.3	3.0

註：A 因子=低責任情境，B 因子=重建策略

在低責任情境裡，對於發言政府首長的權威信任感測量，若使用支撐策略時，從結果可以發現最高分為 29 分，最低分為 11 分，全距為 18 分。平均數為 18.76 分，中位數為 19 分，標準差 4.59。在常態曲線分布方面，相當接近對稱、高狹峰。從結果可以發現，約有三分之一的填答是無明顯正反趨勢，但是正面者高於負面者一成二。若從認同政府首長具有智慧的題項來看，有 42.4% 的比例持正面態度，21.2% 則為相對立場。最後在信心的部分，有 36.3% 的比例給予正面看法，但是也有 27.3% 站在相反。

表 4-1-20 權威信任量表各題百分比分布

題項	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1 我不認為該政府首長在這個議題上是專家。	12.1	27.3	33.3	27.3	0.0
2 我認為該位政府首長在這個議題上是專家。	3.0	18.2	30.3	45.5	3.0
3 我認為該位政府首長並不很有智慧。	3.0	39.4	36.4	18.2	3.0
4 我認為該位政府首長很有智慧。	0.0	30.3	42.4	24.2	3.0
5 我對該位政府首長信心很低。	3.0	33.3	36.4	27.3	0.0
6 我對該位政府首長有足夠的信心。	6.1	30.3	36.4	21.2	6.1

註：A 因子=低責任情境，B 因子=支撐策略

在高責任情境裡，對於發言政府首長的權威信任感測量，若使用否認策略時，從結果可以發現最高分為 28 分，最低分為 6 分，全距為 22 分。平均數為 14.03

分，在不分類別裡面偏中低段，中位數為 13 分，標準差 5.265，變異程度相對較大。在常態曲線分布方面，屬於正偏態、相當接近常態闊峰。

在高責任情境裡，採用否認策略的情況，從測驗結果發現，有 66.7%的比例並不認為政府首長扮演了專家的角色，只有 6%是給予肯定的評價，且同樣有 60.6%的比例並不同意政府首長具有智慧，而且有 51.5%的比例欠缺信心，只有將一成的填答給予正面看法。

表 4-1-21 權威信任量表各題百分比分布

題項	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1 我不認為該政府首長在這個議題上是專家。	3.0	3.0	27.3	45.5	21.2
2 我認為該位政府首長在這個議題上是專家。	18.2	45.5	30.3	3.0	3.0
3 我認為該位政府首長並不很有智慧。	3.0	18.2	18.2	36.4	24.2
4 我認為該位政府首長很有智慧。	24.2	39.4	15.2	18.2	3.0
5 我對該位政府首長信心很低。	9.1	0.0	39.4	30.3	21.2
6 我對該位政府首長有足夠的信心。	18.2	42.4	27.3	12.1	0.0

註：A 因子=高責任情境，B 因子=否認策略

在高責任情境裡，對於發言政府首長的權威信任感測量，若使用減低策略時，從結果可以發現最高分為 24 分，最低分為 6 分，全距為 18 分。平均數為 14.58 分，在不分類別裡面偏中低段，中位數為 14 分，標準差 4.416。在常態曲線分布方面，屬於正偏態、明顯的低闊峰。

在高責任情境裡，若使用減低策略，從測量結果發現，有 60.6%的比例並不認同政府首長扮演專家角色，且有 51.5%的比例認為欠缺智慧，但是在信心部分，有四成二的比例沒有表達明確立場，有 45.4%的比例無法給予充分的信心。

表 4-1-22 權威信任量表各題百分比分布

題項	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1 我不認為該政府首長在這個議題上是專家。	3.0	12.1	24.2	39.4	21.2
2 我認為該位政府首長在這個議題上是專家。	18.2	48.5	15.2	18.2	0.0
3 我認為該位政府首長並不很有智慧。	3.0	15.2	30.3	42.4	9.1
4 我認為該位政府首長很有智慧。	12.1	48.5	24.2	15.2	0.0
5 我對該位政府首長信心很低。	0.0	12.1	42.4	24.2	21.2
6 我對該位政府首長有足夠的信心。	18.2	36.4	33.3	12.1	0.0

註：A 因子=高責任情境，B 因子=減低策略

在高責任情境裡，對於發言政府首長的權威信任感測量，若使用重建策略時，從結果可以發現最高分為 27 分，最低分為 8 分，全距為 19 分。平均數為 19.21 分，在不分類別裡面偏中高段，中位數為 20 分，標準差 4.414，變異程度較小。在常態曲線分布方面，屬於負偏態、接近常態峰。

從結果發現有四成五的比例對於政府首長是否扮演專家角色不帶明確立場，有 24.3%的比例是持反面看法，但也有 30.3%的比例持正面看法。進一步來看，認同政府首長具備智慧的比例將近四成，但同樣有四成五是不帶明確立場。最後在信心賦予的部分，同樣有四成二是無明確立場，但有 48.5%的比例帶著正面的態度，反面立場僅佔一成。

表 4-1-23 權威信任量表各題百分比分布

題項	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1 我不認為該政府首長在這個議題上是專家。	3.0	27.3	45.5	15.2	9.1
2 我認為該位政府首長在這個議題上是專家。	9.1	27.3	33.3	21.2	9.1
3 我認為該位政府首長並不很有智慧。	6.1	48.5	36.4	6.1	3.0
4 我認為該位政府首長很有智慧。	3.0	12.1	45.5	30.3	9.1
5 我對該位政府首長信心很低。	6.1	42.4	42.4	6.1	3.0

6 我對該位政府首長有足夠的信心。

3.0 27.3 30.3 39.4 0.0

註：A 因子=高責任情境，B 因子=重建策略

在高責任情境裡，對於發言政府首長的權威信任感測量，若使用支撐策略時，從結果可以發現最高分為 24 分，最低分為 7 分，全距為 17 分。平均數為 15.3 分，中位數為 16 分，標準差 4.164。在常態曲線分布方面，屬於負偏態、低闊峰。

從高責任情境裡使用支撐策略來看，對於政府首長是否具備專家角色的詢問裡，有三分之一的立場沒有明確趨勢，有 48.5%的比例是帶著不認同的觀點立場，認同者不到兩成。而在是否具有智慧的題項裡，則有將近五成的比例是不表達明確立場，但有 45.5%的比例帶著負面的觀點，僅有 12.1%支持。最後，有五成四的比例對於是否具備信心不帶明確立場，正面看法僅佔一成二。

表 4-1-24 權威信任量表各題百分比分布

題項	非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
1 我不認為該政府首長在這個議題上是專家。	0	18.2	33.3	27.3	21.2
2 我認為該位政府首長在這個議題上是專家。	9.1	39.4	33.3	15.2	3.0
3 我認為該位政府首長並不很有智慧。	0.0	15.2	48.5	21.2	15.2
4 我認為該位政府首長很有智慧。	9.1	36.4	42.4	12.1	0.0
5 我對該位政府首長信心很低。	0.0	12.1	54.5	24.2	9.1
6 我對該位政府首長有足夠的信心。	15.2	45.5	36.4	3.0	0.0

註：A 因子=高責任情境，B 因子=支撐策略

第二節 二因子變異數分析

實驗數據以 GLM（一般線性模型）進行雙因子的重複量數檢驗，兩份量表都發現雙因子有交互作用。當交互效果顯著後，表示主要效果是一個過度簡化、沒

有考慮到其他因子的一種考驗。如果逕行對某一顯著的主要效果加以解釋或討論其事後多重比較結果，會扭曲了該因子的真實效果（邱皓政，2006）。

因此採取事後考驗程序，包括單純主要效果檢定，以及該條件下的事後比較。而單純效果指的是「在特定條件」進行的主要效果顯著性考驗，也就是控制因子進行分析，他反應的事發生在以其他變項的不同水準下所存在的作用（邱皓政，2006）。

角色評估量表部分，情境因子的三個水準（輕責任、低責任、高責任）皆達顯著。而回應策略因子的四個水準（否認、減低、重建、支撐）僅有減低與支撐達顯著。權威信任量表，情境因子的三個水準（輕責任、低責任、高責任）皆達顯著。而回應策略因子的四個水準（否認、減低、重建、支撐）僅有重建未達顯著水準。

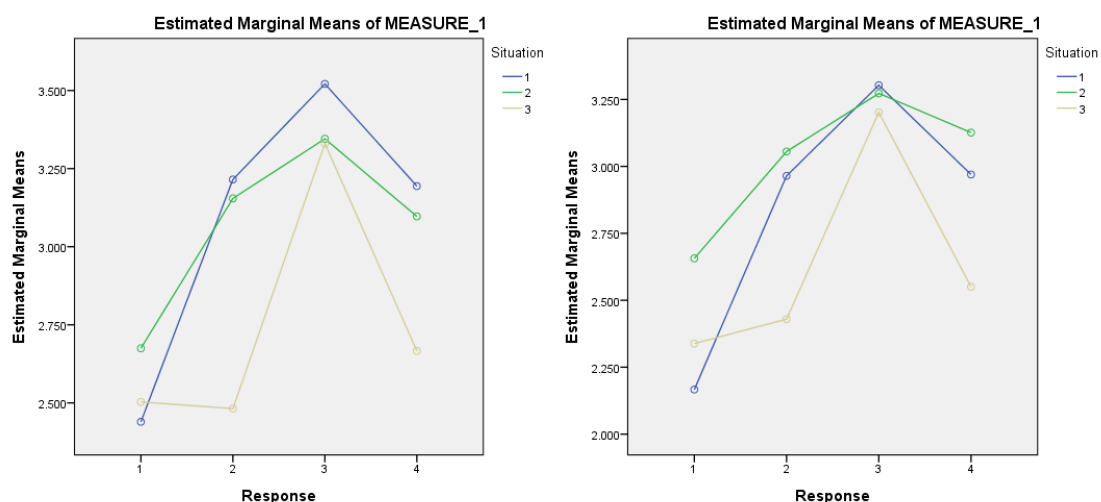


圖 4-1 量表結果邊緣平均數比較圖

註：左為角色評估量表，右為權威信任量表資料來源：筆者整理

一、 角色評估量表：

角色評估量表分析結果發現，雙向重複測量變異數分析發現，情境因子與回應策略因子的交互作用達顯著水準 $F(6, 155.387) = 3.348, p = .003 < .05$ ，並非同平行線性關係，因此兩因子須採用單純主要效果檢定，以釐清各因子的效果及

事後比較，但在此仍陳述主要效果檢定結果的說明。此外，本研究實驗設計為重複量數設計，雖然無需考慮樣本的同質性問題，但是有球形性（Sphericity）假設問題，如果假設違反，將會產生正向性偏誤（Posivity Biased），提高 I 型錯誤的機率，因此必須透過替代估計方法，修正變異數考驗的結果。（邱皓政，2006）

檢驗情境因子下的各策略平均數差異是否顯著時，以 Mauchly's W 進行檢查，係數為 .816 ($\chi^2=6.315$, $p=.043 < .05$)，因此採用 Geisser-Greenhouse 校正法，此校正方法屬於下限修正（Lower Bound），屬於最嚴苛的修正方法（邱皓政，2006）。

而檢驗回應策略因子下的各策略平均數差異是否顯著時，以 Mauchly's W 進行檢查，以 Mauchly's W 進行檢查，係數為 .916 ($\chi^2=2.71$, $p=.745 > .05$)，未違反球形假設。其次，在檢驗兩因子交互作用是否違反球形假設，以 Mauchly's W 進行檢查，得係數 .518 ($\chi^2=19.599$, $p=.486 > .05$)，未違反球形假設，因此不另使用修正公式。

表 4-2-1 角色評估量表二因子變異數分析摘要表

	SS	Df	MS	F	P
組間	54.52	9.378			
情境變數 (A 主要效果)	9.899	1.689	5.862	9.040	0.03*
回應策略變數 (B 主要效果)	36.666	2.833	12.943	24.108	0.00***
情境*回應策略 (交互作用)	7.955	4.856	1.638	3.438	0.01*
組內	207.724	332.081			
受試者間 S	49.967	32	1.561		
殘差(AxS)	35.039	54.040	0.644		
殘差(BxS)	48.668	90.654	0.537		
殘差(ABxS)	74.050	155.387	0.48		
全體 Total	262.244	341.459			

註：* $p < 0.5$ ** $p < 0.01$ *** $p < 0.001$

進行整體比較，在角色評估量表中進行單純主要效果比較之前，必須考慮 I 型錯誤膨脹的問題，因為不論是事後多重比較或單純主要效果考驗，都是多次配對比較，因此必須要採用族系錯誤率，除以比較次數，使錯誤率控制在 0.95 內（邱皓政，2006）。策略因子的族系錯誤率設定為 0.017 ($\alpha = .05/3 = 0.017$)，較原來的百分之九十五嚴苛；同樣地，情境因子的族系錯誤率設定為 0.0125 ($\alpha = .05/4 = 0.0125$)，也是為了避免多組的誤差總加大過於原來的錯誤率 0.95。

本研究的兩項因子，第一、可以發現不同情境水準裡，回應策略之間都有顯著差異，指出在高責任情境、低責任情境、輕責任情境裡的四種回應策略的總誤差，達到顯著水準。其次，在不同回應策略水準裡，只有減低與支撐策略水準條件下，情境策略差異達顯著門檻，也代表在否認策略及重建策略條件裡，看不出情境之間的差別，在檢定策略上，因 F 檢定未達顯著，不作事後比較。

在角色評估量表裡，以單純主要效果於整體比較的測量結果可以發現，若將情境因素做為控制條件時，得到的回應策略間的誤差都能夠符合顯著水準；反之，如果控制回應因素時，從事後比較的結果來看，可能因為重建及否認策略的刺激效果過於強烈，使得受試者的評估往極端上下限逼近，無法區辨出情境之間的差異，這可能也反映五分量表無法提供足夠的評分寬度。

其次，從變異數檢定的結果來看，也可以發現控制情境因素所能探索的策略間差異，比控制回應策略因素所探索的情境因素更為顯著，以本實驗設計為例，情境因素的架構為輕責任、低責任與高責任，在後兩者的程度上略有一些混淆，導致控制住回應策略時，會有差異不顯著的現象產生。

測量結果發現，對於受試者來說，在同一因子條件下比較另一因子，在修正後的輕責任情境裡，四個回應策略之間確實存在著差異，在低責任與高責任情境裡去評估不同策略給予的刺激感受時，明顯可以感受到不同的差別。而控制四個情境策略裡，在減低策略感受到的三個情境差別最明顯有別，其次是支撐策略。而否認策略及重建策略裡，面對不同境情時，感覺到的差距並沒有明顯到符合顯著水準，因此無法推論在此條件下，情境之間差異明顯。

表 4-2-2 角色評估量表單純主要效果變異數分析摘要表

單純主要效果內容	SS	Df	MS	F	P
回應策略因子					
輕情境水準(修正)	20.977	2.504	8.378	22.653	.000***
低責任情境水準	7.918	3	2.639	5.409	.003**
高責任情境水準	15.725	3	5.242	10883	.000***
誤差					
情境因子					
否認策略水準	.978	2	.489	1.238	.297
減低策略水準	10.934	2	5.467	11.824	.000***
重建策略水準	.743	2	.372		.366
支撐策略水準	5.198	2	2.599	1.021	.007***
誤差				5.377	

註：* $p < 0.5$ ** $p < 0.01$ *** $p < 0.001$

情境因子(輕責任)裡，透過單向變異數分析違反球形假設，係數為.667 ($\chi^2 = 12.424$, $p = .029 < .05$)，因此使用 Geisser-Greenhouse 校正法，提供更嚴苛的檢定標準， $F(2.504, 22.653)$, $p = .000 < 0.5$, $\text{partial } \eta^2 = .414$ 。顯示各組平均數間差異仍達顯著水準。

整體比較後，進一步使用 LSD 檢定進行事後比較發現，在輕責任情境裡有四種策略組合間的差異達到修正族系誤差率後的水準，分別是否認策略與減低策略、否認策略與重建策略、否認策略與支撐策略以及減低策略與重建策略，而且差異相當顯著 $p < 0.000$ 。

這四組分別指出了，在輕責任情境裡否認策略的效果最為負面，重建效果最為正面，又尤其特別可以發現，否認策略的效果相當明顯，使得它與其他策略之

間的差異可以達到顯著水準。其次、減低策略與重建策略之間的差異也達到顯著水準。但是重建策略與支撐策略之間並沒有顯著差異。

此一事後比較組合可以說明，對於受試者來說，面對輕責任情境時，使用否認策略是最不理想的選擇，而重建策略則剛好相反，整體來看，輕責任情境也是控制水準裡，能使策略間變化相當激烈的一項，指出輕責任是較合適的測量情境。

表 4-2-3 單純主要效果事後比較表

	否認策略	減低策略	重建策略	支撐策略
否認策略	-	-.776 (p=.000)*	-1.082(p=.000)*	-.755(p=.000)*
減低策略	.776(p=.000)*	-	-.306(p=.003)*	.021(p=.877)
重建策略	1.082(p=.000)*	.306 (p=.003)*	-	.327(p=.047)
支撐策略	.755(p=.000)*	-.021(p=.877)	-.327(p=.047)	-

註：輕責任情境因素 *p<0.5 **p<0.01 ***p<0.001

在情境因子（低責任）裡，透過單向變異數分析檢測球型假設，係數為.846 ($\chi^2=5.153, p=.398 > .05$)，因此不使用 Geisser-Greenhouse 校正法， $F(3, 22.653)$ ， $p=.002 < 0.5$ ， $\text{partial } \eta^2=.145$ 。顯示各組平均數間差異達顯著水準。進一步使用 LSD 檢定進行事後比較發現，在低責任情境裡，否認策略與減低策略、否認策略與重建策略之間的差異相當顯著 $p<0.000$ ，否認策略與支撐策略雖然小於.05，但是並未通過修正後的族系錯誤率。

整體來看重建策略的效果最為正面，否認策略最為負面，同樣地，僅有兩組差異達到顯著，可以說明在控制低責任情境因素時，受試者對於四種策略之間的感受，並不足以強烈到符合檢定水準，只有最低的否認策略與最高的重建策略之間的差距明顯，從三個情境來看，符合中間程度較難以區辨效果的定位，相較起另外兩個情境效果，有相對感覺減弱的可能性。

表 4-2-4 單純主要效果事後比較表

	否認策略	減低策略	重建策略	支撐策略
否認策略	-	-.48 (p=.004)*	-.671 (p=.002)*	-.422(p=.019)
減低策略	.48 (p=.004)*	-	-.191(p=.229)	.058(p=.708)
重建策略	.671 (p=.002)*	.191(p=.229)	-	.248(p=.203)
支撐策略	.422 (p=.019)	-.058(p=.708)	-.248(p=.203)	-

註：低責任情境因素 *p<0.5 **p<0.01 ***p<0.001

在情境因子（高責任）裡，透過單向變異數分析檢測球型假設，係數為.889（ $\chi^2=3.607$ ， $p=.607 > .05$ ），因此不使用 Geisser-Greenhouse 校正法， $F(3, 22.653)$ ， $p=.000 < 0.5$ ， $\text{partial } \eta^2=.254$ 。顯示各組平均數間差異達顯著水準。進一步使用 LSD 檢定進行事後比較發現，在高責任情境裡，否認策略與重建策略、減低策略與重建策略、重建策略與支撐策略之間的差異相當顯著 $p<0.000$ ，同樣的，重建策略的效果最為正面，否認策略效果最負面。

整體來看，高責任情境裡面的策略組合，有過半數都達到修正後的顯著水準，但是與其他兩組不同的是，否認策略並沒有出現在所有組合裡，反而是重建策略變成三組裡的共通策略，指出在高責任情境裡，受試者評估事件裡的角色時，否認、支撐、減低三個策略較為接近，都沒有得到較好的判斷結果，從另一個角度來看，重建策略的效果被突顯，也正說明了高責任情境裡是有主觀的偏好，對於受試者來說，在此情境裡偏好的策略非常明確。

表 4-2-5 單純主要效果事後比較表

	否認策略	減低策略	重建策略	支撐策略
否認策略	-	.021 (p=.904)	-.827(p=.000)*	-.164(p=.389)
減低策略	-.021 (p=.904)	-	.848(p=.000)*	-.185(p=.254)
重建策略	.827 (p=.000)*	-.848(p=.000)*	-	.664(p=.000)*
支撐策略	.164(p=.389)	.185 (p=.254)	-.664(p=.000)*	-

策略

註：高責任情境因素 * $p < 0.5$ ** $p < 0.01$ *** $p < 0.001$

若從策略因子單純主要效果檢定，可以發現在各情境間，否認、重建策略差異並沒有達到顯著水準。因此不做事後比較。

在策略因子（減低策略）裡，透過單向變異數分析檢測球型假設，係數為.1 ($\chi^2 = .01, p = .995 > .05$)，因此不使用 Geisser-Greenhouse 校正法， $F(2, 11, 824)$ ， $p = .000 < 0.5$ ， $\text{partial } \eta^2 = .27$ 。顯示各組平均數間差異達顯著水準。

進一步使用 LSD 檢定進行事後比較發現，在減低策略裡，高責任情境與低責任情境、高責任情境與輕責任情境之間的差異相當顯著 $p < 0.000$ ，且從平均數來看，符合責任架構的排序，呈現由低至高的評估結果。在三種組合裡，減低策略作為控制水準時，有兩種組合的差異達到顯著水準，說明了這個策略底下的效果較為分散，並沒有另外兩種策略的高度相同趨勢，但是仍然可以看出，高責任情境顯然是比較明顯的評估項目，而低責任與輕責任之間，證明了前面的猜測，略有相互重疊，導致效果混淆的可能性。

表 4-2-6 單純主要效果事後比較表

	輕責任情境	低責任情境	高責任情境
輕責任情境		.061 ($p = .72$)	.733 ($p = .000$)*
低責任情境	-.061 ($p = .72$)		.673 ($p = .000$)*
高責任情境	-.733 ($p = .000$)*	-.673 ($p = .000$)*	

註：減低策略因素 * $p < 0.5$ ** $p < 0.01$ *** $p < 0.001$

在控制第二個變數不同水準的結果來看，首先，如果控制支撐策略作為條件水準，透過單向變異數分析檢測球型假設，係數為.918 ($\chi^2 = 2.648, p = .266 > .05$)，因此不使用 Geisser-Greenhouse 校正法， $F(2, 5, 377)$ ， $p = .007 < 0.5$ ， $\text{partial } \eta^2 = .144$ 。顯示各組平均數間差異達顯著水準。

進一步使用 LSD 檢定進行事後比較發現，在支撐策略下，高責任情境與輕責任情境間的差異達到顯著 $p < 0.007$ ，且三個情境的平均數依照架構低至高排序，合乎理論的假設。在三種情境組合裡，只有一組差異達到顯著，可能再次說明回應策略情境因素並不如控制情境因素效果強烈，同時，受試者在支撐策略裡面，僅能分辨出高責任與輕責任的差異，也印證了前面的猜想，低責任情境作為中間等級的事件背景，較無法形成一個獨立明顯的水準。

表 4-2-7 單純主要效果事後比較表

	輕責任情境	低責任情境	高責任情境
輕責任情境		.097 (p=.507)	.527 (p=.007)*
低責任情境	-.097 (p=.507)		.460(p=.024)
高責任情境	-.527 (p=.007)*	-.460(p=.024)	

註：支撐策略因素 * $p < 0.5$ ** $p < 0.01$ *** $p < 0.001$

二、 權威量表分析結果：

在檢驗兩因子交互作用是否違反球面假設，以 Mauchly's W 進行檢查，得係數 .447 ($\chi^2 = 23.997$, $p = .245 > .05$)，未違反球型假設，因此不另使用修正公式。雙向重複測量 (3 X 4) 變異數分析發現，情境因子與回應策略因子的交互作用達顯著水準 $F(6, 192) = 3.003$, $p = .000 < .05$ ，因此兩因子須採用單純主要效果檢定。

表 4-2-8 權威信任量表二因子變異數分析摘要表

變異來源	SS	df	MS	F	P
組間	56	11			
情境變數 (A 主要效果)	10.482	2	5.241	10.462	.000***
回應策略變數 (B 主要效果)	37.922	3	12.641	12.641	.000***
情境*回應策略 (交互作用)	7.18	6	1.197	6	.000***

組內	211.825	384	
受試者間	48.249	32	1.508
殘差(AxS)	32.063	64	0.501
殘差(BxS)	54.999	96	0.573
殘差(ABxS)	76.514	192	0.399
全體 Total	267.825	395	

*p<0.5 **p<0.1 ***p<0.001

從權威信任的角度整體比較，可以發現不同情境水準裡，回應策略間都存在顯著差異，高責任情境、低責任情境、輕責任情境底下的四種回應策略的總誤差，都達到顯著水準。其次，在不同回應策略水準裡，只有重建策略底下的情境間差異未達顯著門檻，看不出情境之間的差別，在檢定策略上，因 F 檢定未達顯著，不作事後比較。而減低、否認、支撐策略底下的情境間差異都達到顯著。

接著，以單純主要效果考驗結果發現，若將情境因素做為控制水準時，回應策略之間的誤差都能夠符合顯著水準，這點與角色信任量表是一致的結果；但若控制回應因素時，則多了一個回應策略底下能夠區辨情境差異。從事後比較的結果來看，同樣可能因為重建策略的刺激效果過於強烈，使得受試者的評估往極端上下限逼近，無法區辨情境間的不同，量表尺度的問題再次浮現。

同樣地，從變異數檢定的結果來看，控制情境因素所能探索的策略間差異，比控制回應策略因素所探索的情境因素更為顯著。對於受試者來說，在控制同一因子條件下比較另一因子，三個情境水準裡的回應策略存在差異，評估不同策略給予的刺激感受時，明顯可以感受到不同的差別。

而控制四個情境策略裡，在減低策略感受到的三個情境差別最明顯有別，其次是支撐策略，最後是修正後的否認策略，而重建策略水準下面對不同境情時，差距並沒有符合顯著水準，因此無法推論在此條件下，情境之間差異明顯。

考慮 I 型誤差膨脹，策略因子的族系錯誤率為 0.017 ($\alpha = .05/3 = .017$)，事後比較發現，在否認策略下，低責任與輕責任情境差異達顯著；在減低策略下，

高責任與低責任、輕責任情境差異皆達顯著水準，且前者強烈於後者；在支撐策略下，高責任與低責任情境差異達顯著水準。

情境因子的族系錯誤率為 0.013 ($\alpha = .05/4 = .013$)，在輕責任情境下，否認策略與減低策略、否認策略與重建策略 (差異最大)、否認策略與支撐策略差異達到顯著水準；在低責任情境下，否認與重建、支撐策略差異皆達顯著水準；在高責任情境下，否認與重建 (差異最大)、減低與重建、支撐與重建策略達顯著。若從策略因子單純主要效果檢定，可以發現在各情境間，重建策略差異並沒有達到顯著水準，因此不做事後比較。

表 4-2-9 權威信任量表單純主要效果變異數分析摘要表

單純主要效果內容	SS	Df	MS	F	P
回應策略因子					
輕情境水準	23.091	3	7.697	20.303	.000***
低責任情境水準	6.871	3	2.29	4.522	.005**
高責任情境水準	15.14	3	5.047	10.421	.000***
誤差					
情境因子					
否認策略水準(修正)	4.079	1.65	2.472	6.34	.006**
減低策略水準	7.556	1.949	3.876	7.866	.001***
重建策略水準	.177	1.996	.089	.224	.80
支撐策略水準	5.849	1.868	3.131	5.876	.005**
誤差					

* $p < 0.5$ ** $p < 0.1$ *** $p < 0.001$

從在策略因子(否認策略)裡，透過單向變異數分析檢測球型假設，係數為.788 ($\chi^2 = 7.386, p = .025 < .05$)，因需使用 Geisser-Greenhouse 校正法， $F(2, 11, 824)$ ， $p = .006 < 0.5$ ， $\text{partial } \eta^2 = .165$ 。顯示各組平均數間差異達顯著水準。

進一步使用 LSD 檢定進行事後比較發現，如果控制減低策略作為條件水準，三種情境組合裡，輕責任情境與低責任情境之間的差異相當顯著 $p < 0.000$ ，對於受試者來說，高責任情境可能再次因為效果過於強烈，測量尺標不夠反應，因此無法與另外兩個情境作出區別。

表 4-2-10 單純主要效果事後比較表

	輕責任情境	低責任情境	高責任情境
輕責任情境		-.49 (p=.000)*	-.172 (p=.276)
低責任情境	.49 (p=.000)*		.183(p=.048)
高責任情境	.172 (p=.276)	-.183(p=.048)	

註：否認策略因素 * $p < 0.5$ ** $p < 0.01$ *** $p < 0.001$

如果將控制減低策略作為水準，透過單向變異數分析檢測球型假設，係數為 .974 ($\chi^2 = .818$, $p = .664 > .05$)，因不需使用 Geisser-Greenhouse 校正法， $F(2, 11.824)$, $p = .001 < 0.5$, $\text{partial } \eta^2 = .197$ 。顯示各組平均數間差異達顯著水準。

進一步使用 LSD 檢定進行事後比較發現，在減低策略裡，三種情境組合中，高責任情境與低責任、高責任情境與輕責任情境之間的差異相當顯著 $p < 0.017$ ，在區別效果上相對良好，對於受試者而言，減低策略提供的效果刺激變異分布較廣。同樣地，低責任情境與輕責任情境之間並沒有顯著差異，指出了情境架構上可能的接近關係，但是高責任情境仍然是最負面的狀況，與其他兩個情境間距有明顯差異。

表 4-2-11 單純主要效果事後比較表

	輕責任情境	低責任情境	高責任情境
輕責任情境		-.091 (p=.624)	.535 (p=.003)*

低責任情境	.091 (p=.624)	.626(p=.000)*
高責任情境	-.535 (p=.003)*	-.626(p=.000)*

註：減低策略因素 *p<0.5 **p<0.01 ***p<0.001

若以支撐策略作為控制水準，透過單向變異數分析檢測球型假設，係數為.930 ($\chi^2=2.265$, $p=.322 > .05$)，因不需使用 Geisser-Greenhouse 校正法， $F(2, 11.824)$ ， $p=.005 < 0.5$ ， $\text{partial } \eta^2=.155$ 。顯示各組平均數間差異達顯著水準。進一步使用 LSD 檢定進行事後比較發現，在支撐策略裡，僅有高責任與低責任情境之間的差異達到顯著 $p<0.017$ ，且情境之間的排序，不符合理論裡的假設。

以結果來看，對於受試者而言，支撐策略底下的情境，仍然以高責任為最負面，低責任為最正面，而輕責任反而沒有處於更極端的位置，反應更加激烈的效果，並不符合情境架構的次序邏輯，換言之，低責任跟輕責任情境在支撐策略底下是顛倒的，可能影響的潛在原因在於支撐策略的回應敘述，符合低責任情境大過於輕責任，為其他類別所未見的特別現象。

表 4-2-12 單純主要效果事後比較表

	輕責任情境	低責任情境	高責任情境
輕責任情境		-.157 (p=.305)	.419 (p=.025)
低責任情境	.157 (p=.305)		.576(p=.005)*
高責任情境	-.419 (p=.025)	-.576(p=.005)*	

註：支撐策略因素 *p<0.5 **p<0.01 ***p<0.001

在情境因子(輕責任)裡，透過單向變異數分析檢測違反球型假設，係數為.887 ($\chi^2=3.647$, $p=.597 > .05$)，因此不須使用 Geisser-Greenhouse 校正法，提供更嚴苛的檢定標準， $F(2.504, 22.653)$ ， $p=.000 < 0.5$ ， $\text{partial } \eta^2=.388$ 。顯示各組平均數間差異達顯著水準。

進一步使用 LSD 檢定進行事後比較發現，在輕責任情境裡，否認策略與減低策略、否認策略與重建策略、否認策略—支撐策略之間的差異相當顯著 $p < 0.000$ ，否認策略的效果最為負面，重建效果最為正面。從結果來看，對於受試者而言，輕責任所導向的，仍然以否認策略為主要突出的類別，與其他三種策略都能有顯著的差異。相對的，其餘策略之間就沒有看到差別，指出了在輕責任情境裡面主要必須避開的策略正是否認，而無論是支撐、重建或減低，彼此之間沒有辦法推論有差異效果。

表 4-2-13 單純主要效果事後比較表

	否認策略	減低策略	重建策略	支撐策略
否認策略	-	-.798(p=.000)*	-1.136(p=.000)*	-.803(p=.000)*
減低策略	.798 (p=.000)*	-	-.338 (p=.026)	.005(p=.971)
重建策略	1.136(p=.000)*	.338 (p=.026)	-	.333(p=.067)
支撐策略	.803 (p=.000)*	-.005(p=.971)	-.333(p=.067)	-

註：輕責任情境因素 * $p < 0.5$ ** $p < 0.01$ *** $p < 0.001$

若控制情境因子（低責任）水準，透過單向變異數分析檢測違反球形假設，係數為.829 ($\chi^2 5.773$, $p = .329 > .05$)，因此不須使用 Geisser-Greenhouse 校正法，提供更嚴苛的檢定標準， $F(2.504, 22.653)$, $p = .005 < 0.5$, $\text{partial } \eta^2 = .124$ 。顯示各組平均數間差異達顯著水準。

進一步使用 LSD 檢定進行事後比較發現，在低責任情境裡，否認策略與重建策略、否認策略與支撐策略之間的差異達到顯著，指出受試者對於這個情境裡，同樣受到否認策略的刺激最為負面強烈，僅有重建與支撐與否認之間的差距達到顯著不同，其餘四個組合之間，則沒有辦法推論存在差異。

但是此一現象仍然指出了否認策略的特有性質，在四個策略架構裡非常鮮明突出，而減低策略在低責任情境裡，則處於一個與其他策略相近、或不足以達到

顯著差異的曖昧位置，在策略的指導選擇上，仍然描繪出適合這個情境的最佳與最壞方案。

表 4-2-14 單純主要效果事後比較表

	否認策略	減低策略	重建策略	支撐策略
否認策略	-	-.399 (p=.012)	-.616 (p=.002)*	-.47 (p=.009)*
減低策略	.399 (p=.012)	-	-.217 (p=.182)	-.071 (p=.683)
重建策略	.616 (p=.002)*	.217 (p=.182)	-	.146 (p=.495)
支撐策略	.47 (p=.009)*	.071 (p=.683)	-.146 (p=.495)	-

註：低責任情境因素 *p<0.5 **p<0.01 ***p<0.001

如果將情境因子（高責任）當作控制水準，透過單向變異數分析檢測違反球形假設，係數為.905 ($\chi^2 3.081, p=.688 > .05$)，因此不須使用 Geisser-Greenhouse 校正法，提供更嚴苛的檢定標準， $F(2.504, 22.653), p=.000 < 0.5$ ， $\text{partial } \eta^2 = .246$ 。顯示各組平均數間差異達顯著水準。

進一步使用 LSD 檢定進行事後比較發現，在高責任情境裡，否認策略與重建策略、否認策略與支撐策略、減低策略與重建策略、重建策略與支撐策略之間的差異相當顯著。與其他情境不同的是，高責任情境裡的策略間差異顯著較多組，雖然否認策略仍然是最不適宜的方案，但是重建策略卻也成為最好的選擇，而支撐與減低則處於中間位置。對於受試者而言，有最正面、最負面以及中間取向的評估結果，以鑑別度來說，是最有層次的情境。

表 4-2-15 單純主要效果事後比較表

	否認策略	減低策略	重建策略	支撐策略
否認策略	-	-.091 (p=.629)	-.864 (p=.000)*	-.212 (p=.244)
減低	.091 (p=.629)	-	-.773 (p=.000)*	-.121 (p=.431)

策略				
重建策略	.864 (p=.000)*	.773 (p=.000)*	-	.652 (p=.000)*
支撐策略	.212 (p=.244)	.121 (p=.495)	-.652 (p=.000)*	-

註：高責任情境因素 *p<0.5 **p<0.01 ***p<0001



第五章 結論與建議

從本研究設定的討論範疇、測量量表、實驗情境與策略、測量分組方式等條件下，從受測者的觀點探索一個公共治理角色或政治人物的行動是否合宜，又呈現如何的樣貌，是否符合本文所設定的假設命題？對照其他類似的研究有何異同？參照實務上的政治人物習性研究是否描述正確？是否還有其他進一步需要探討的議題？回到危機情境傳播理論的模型裡，研究結果能否足夠回應一些理論看法？

第一節 研究發現與討論

首先，根據 McCroskey 的兩項量表來看，扣除掉不符合研究旨趣的題項，對於描述政治人物的構念，可以粗略以「利他、正面、誠實」說明民眾普遍對政治人物的特質期待，而「信任感、專業能力」則說明對於治理決策角色的期待。

研究發現兩種構念比較中，當詢問信任感與專業能力時，在減低策略相同比較中，低責任情境處於相對輕責任情境分數要高的位置，不符合理論上的架構順序。減低策略行動內涵在於「說明事件的嚴重性不如外界猜想、降低自己在事件裡的嚴重性。」，而實驗操作的情境腳本中，低責任情境為疫苗事件造成的意外疑雲，輕責任情境為颱風造成的重大災害，可能的解釋原因，在於自然災害具有明確的責任歸屬，人為與非人為的界線較為明顯，對於受試者而言，比較能夠具體自行辨析事件當事人的責任輕重。反之，以疫苗事件作為背景，其專業複雜的特性，使得受試者需要更明確的資訊，才能夠從曖昧不明的狀況裡找到線索，因此治理者主動澄清事件的嚴重性，釐清諸多基於資訊不透明衍生的猜測，反而使得受試者更願意選擇相信治理者的專業能力。

其次，從兩個量表的結果來看，很明確可以發現與國外研究最大的不同，在於否認策略與重建策略的應用效果。相較學者 Yin 等人所指出的研究，第一、幾乎看不到交互作用現象存在，第二、高責任情境無論與何種策略搭配，分數都處於非常顯著的低點，而低責任情境與輕責任情境，大致都侷限在高分群的位置，策略造成的影響並不明顯，研究結果幾乎由情境所主導控制。相較而言，本研究

即有較為不同的發現，雖然實驗條件不同，但是不難發現在高責任情境裡使用重建策略，分數會顯著提高、輕責任情境裡使用否認策略會顯著降低的現象。

保守地來看，即使考慮許多源自實驗情境不同而造成的變數，此一差異仍然相當程度地指引出東西方文化差異或許佔有一定的因素。首先，君子行為與正道的思想根深蒂固在儒家文化裡，縱使行為是不妥當的，也找到一定的「正當性」與不同意見進行對抗。換言之，在一個嚴重的危機事件裡，有相當程度證據說明當事人必須負起責任時，如果沒有足夠的理由說服改變行動的他者看法，那麼坦率地承認及表達承諾，則最能彰顯孔子「不貳過」、「過則勿憚改」等講求正道心性的道德等級，影響著評估責任過程裡的心證形成，或願意肯認尚存善念的數個可能性，滿足受試者對於政治治理者的部分期待。

再者，輕責任情境裡使用否認策略，造成受試者在評估數項構念的平均數顯著降低，也指出與前段呼應的假設，在顯而易見的天災事件裡，責任判斷上，相對容易歸因於非治理者所積極期待。例如颱風、地震、洪水或旱災等涉及自然現象的危機損害，雖然治理者應有一定事件預防計畫、重大防災建設的責任處置，但是社會對於此類事件，仍然有相當比例的包容性，足以區分自然災害事件中「能避免而未避免」或「應避免而未避免」的差異，實驗腳本並未指涉特定措施疏忽或治理失當，而著重在整體性的災難敘述，較偏向於「能注意而未注意」的責任意涵，換言之，從這個情境框架中，受試者並不能夠接受責任已屬較低，但卻全面否認或指責他者的回應。

承接高責任情境的論點，在輕責任情境裡，民眾積極希望獲得的是正面處理災害事件，且並不一定是基於「補償」或「認錯」的觀點詮釋，而可能是客觀面對於治理行動的需求。否認策略的本質即不能滿足治理行動與「利他」性質的關聯性，在專業治理需求未達成時，相較於「不處置」的行動，將造成一定程度的反效果，招致負面觀點與評價。

在單純主要效果比較中，控制同一情境策略，讓不同回應策略進行比較；反之，控制同一回應策略，使不同情境策略進行比較。其整體比較與事後比較出現不顯著的組合點出數個實驗過程與理論應用的問題。

首先，情境變數是否符合理論架構？從兩個問卷測驗結果來看，對於「角色評估」的平均數依照順序從低責任至高責任成反比，責任越高，評估越低，概略而言與理論架構相符，但是輕責任與低責任的分數相當接近。但是「權威信任」的平均數，卻在減低策略裡，產生低責任與輕責任情境分數順序相反的現象，雖然兩者分數接近，可以考慮誤差條件。但是兩個測量的結果都可以發現，低責任與輕責任在特定的策略中差距有限，其一原因源自於輕責任與低責任由於都沒有明確惡意，確實在性質上容易混淆；其二可能因為實驗設計在挑選腳本時，正好選擇差距不明顯的組合（天災與疫苗）。

而回應策略因素間，不顯著組合的原因，主要源於否認策略與重建策略反映主觀強烈、支撐策略較為罕見、量表尺度不足等三個可能原因。在各種情境裡，否認策略與重建策略都具有明顯的相對位置，除了代表受試者的看法集中外，也顯示量表尺度不能反映感受差距，五點量表的第一個問題在於中間選項不易區辨中間項的意見，第二個問題在於尺度設定了測驗結果的上下限。從理論的角度而言，支撐策略原本就帶有輔助使用的色彩，對於受試者而言，除了較不常接觸以外，很難誘發具體的感受偏好。

根據過去對於 SCCT 理論的實證文獻，以 Benoit 曾經提出的數個建議來看，應有為策略的「有用性」找到更合理的解釋（顏若謹，2010），本研究發現略有不同之處，第一、「如果有錯，最好趕快承認。」此一命題，大致上符合本研究發現，重建策略是三類情境中最好的效果，雖然不同情境裡，對於責任歸屬的釐清有不同層次的判斷，但基本而言正面承認是最正面的回應。

第二、「如果沒做，否認是最有效的策略。」在此明顯可以發現策略架構上，略有「澄清」及「完全否認」定義的混淆，誠如前一命題所述，本研究所奠基的責任歸屬，並包含謠言腳本，換言之所謂「沒有做」，究竟是否等同於「沒有責任」（例如政治責任及實際責任），則是本研究無法回答的問題。但是基本而言，除非足以證明自己無涉責任，那麼使用「否認」及「減低」，確實符合策略建議。

第三、「如果能推給與自己無關的人，且能指出理由證明他方確實應該負責，則推給他方為最有效的策略。」按本研究事件所設定的情境腳本而言，並沒有明確指出其他涉及責任的對象，不能正面回答此一問題。但從本研究來看，政治事

件經常有跨部會負責的常態，若按此做一參考，即能發現「否認（推給別人）」無論在何種情境，都不是最理想的做法。

第四、「確保惡行不再重演的療傷策略對形象修復相當重要。」以本研究結果來看，如同第一個命題所述，正面的承認錯誤及給予承諾，在三個情境裡都有相當顯著的正面結果。第五、「淡化傷害雖然有時可用，但傷害對大眾而言十分明顯時，將可能產生反效果。」以本研究發現來看，「減低」策略有部分定義符合 Benoit 的淡化，從結果而言，高責任情境並沒有差異，但低責任與輕責任卻有交互作用現象，換言之，減低策略所包含的淡化內容，確實有可能會將輕責任的評估拉低。

進一步來看，根據鄧安純的碩士論文指出，針對國內政治人物陳水扁形象修護策略採用的分析，以不分情境來看，總計最高的比例是修正行動策略(24.1%)，其次是攻擊對手(10.8%)，隨後是逃避問題、支持他人、單純否認等，各佔8%左右。對照本研究測量結果，可以發現對照出重建策略效果最好、也最常被使用，至於否認、減低等，佔有相對位置。以研究個案來看，陳水扁的回應策略大致而言是符合本土脈絡下的情境事件。

再者，鄧安純進一步發現，若以美國前總統布希作為研究對象，以不分情境總計來看，也是修正行動(18.8%)佔有相對多數，其次是轉移責難(12.2%)、單純否認(10.3%)、給予補償(8.6%)，淡化事件(7.6%)、無力控制(6.4%)等幾個較佔多數的策略。若合併相近策略來看，符合重建策略的約佔(27.4%)，其次是減低(14%)，大致而言也符合本土脈絡的效果研究，意即政治人物所採用的策略基本上能夠達到正面效果。

再者，以施紅如於碩士論文對馬英九內湖捷運事件的研究，不分事件發展階段來看，降低外界攻擊(23%)、逃避責任(19%)、進行修正行動(18%)、提供資訊(16%)、迎合(8%)、否認(7%)、承認/道歉(5%)。大致可以歸納出是以減低為主，重建為輔，否認策略最後，與本研究所發現的效果順序略有不同。更進一步來看，該研究發現，若在意外情境裡，主要仍是以降低外界攻擊與修正行動做為主要策略，而若以蓄意情境來看，則多出現否認即逃避責任策略，此證明了該研究所指涉的個案，並不完全符合本研究所導出的最佳策略結論。

對照另一個 An-Soife, Verolien, Patrick 於 2010 年進行的實驗結果，可以分成兩個變數來看，第一，高責任情境受到評估的結果，明顯低於另外兩個情境，且低責任與輕責任情境之間差異並不強烈顯著，這與本論文研究發現有一致的趨勢。而以回應策略變數來看，重建策略同樣也屬評估結果最好，但是否認策略在低責任與輕責任情境沒有明顯差異，且有部分交互作用的情形。在高責任情境裡，否認策略低於減低策略，但是在另外兩個情境裡，否認策略則高於減低策略。而本研究發現，若以權威信任量表來看，兩個結果並不違背，但以角色信任量表來看，交互作用關係與國外研究並不相同，指出了理論雖然描繪了基本的架構，但實際上如何執行、跨文化背景仍然存有許多潛在影響。

回到 SCCT 理論提出者 Coombs 於 2007 年提出的數個建議做回應，第一、在沒有危機歷史或其他可參考事件的前提，在輕責任情境裡使用更正訊息（減低策略），確實在兩份量表結果來看，效果與最好的重建策略相當接近，且與否認策略有顯著的差異，但本研究結果仍然必須指出，重建策略仍是最好的使用原則，其次支撐策略與減低策略在輕責任裡，並沒有明顯差異。

第二、受害者訊息（支撐策略）可以使用在工場職災、產品傷害及謠言等低責任情境集群，以本研究結果來看，確實在權威信任量表裡，低責任與輕責任確實效果會顛倒，使得低責任的評估結果比輕責任還要更好，但是在角色信任量表裡，就不存在這個交互作用。但概略而言，並不能完全歸咎於我方的事件，表達自己同為意外的受害者，確實在他者的感受裡有一定的效果。

第三、如果在有危機歷史或是有事件可相互參照的前提，輕責任情境裡，以同為受害者事件為主軸的話，應該要使用減低策略。在若以意外事件為主軸的話，雖然前提並未滿足，本研究並沒有辦法正面回應這種假設，但基本上在低責任情境確實使用減低策略，大致符合本研究的結果。

第四、如果在有危機歷史或是有事件可相互參照的前提，在以意外事件為主的情境裡，應該要使用重建策略，雖然前提並未滿足，本研究並沒有辦法正面回應這種假設，但基本上在低責任情境使用重建策略，大致能符合本研究的結果。但若是可以預防事件為主的高責任情境，使用重建策略明顯是較好的考量。

其餘兩個假設，包括以否認來面對謠言，及混合使用策略等建議，因不符本研究實驗設計，因此無法驗證。

從上述的研究參照來看，如果我們必須要從實驗與實務之間的不合諧找出一些理由（或起頭），探索何以民眾的基本期待雖然指向著清楚的角色功能、從選舉裡與人民的承諾契約（競選語言）發現代理與授權的交集隱隱作現，但實際上違背雙方意向的現象仍多不可數，轉而成為行動、傳播訊息，在危機事件裡面啟人疑竇。

在一個變動環境裡面，驅動的可能不只侵略到理性思考如何治理、如何反應的層面，而是沉到更深的恐懼意識裡，學者 Fritz Riemann 認為一個無法順利面對外在轉變的情緒，將改變理智上的判斷，那些行動在我們看來是如此難以理解：

新奇的經驗他避之唯恐不及，迴避不了的時候只好加以曲解，想辦法把它扭曲成熟稔的經驗。有意無意之間，這個人變得不誠實，略過細節，假裝自己誤解了，要不就激昂地予以拒絕，而他拒絕的理由往往破綻百出。

當外在環境在短促的時間內變化時，治理者並沒有辦法除去生命歷程形塑的性格，縱使理性思辨（或常識）可能提供了一個明確清晰的行動，例如誠實、或者道歉，但是刺激著恐懼意識，使理智決策的運作過程暫時被遮蔽，再多的應然討論，都忽略理性思考的前提並不存在，換言之，也是一種忽視情境與脈絡的武斷評估。

恐懼的起源雖然提供了一種行為與認知不和諧的觀點，但是公共治理者所面對的是高度複雜、瞬息萬變的社會，在承受角色期待之前，理應有相當的機會與歷程，決定或揣摩未來可預知的危機或風險事件，現代的治理者鮮少一蹴可及到能夠負起政治責任的位置。相反地，絕大多數的部門首長在養成或拔擢階段，多半長期暴露在業務運作或關係網絡內，危機引發的恐懼，最重要的假設必須滿足突發而且未知（或罕有）的外在轉變，這一點與政治實務顯然仍有一些隱晦未見的可能原因。

學者 William McDougall(2000)更進一步的提出恐懼與意圖可能是相抗衡的，恐懼一方面可能會使理性機制中斷，二方面卻也可能成為指導正確行為的驅力，

但是的二層的心理運作卻繼續干擾它的效果。因為衝突是精神生活單純感知覺層次上意動（Conation）的特點，即使危機帶來的負面效應在理性判斷確實運作，但是只要意動的優先層次更高，就有可能出現違背危機的現象產生。兩位學者的看法，正說明著社會心理學對於行為的四級水準裡，第三級受到懲罰或規範而導出的行動決策、以及第四級為了達到自己認為正確的目標，不顧可能產生的代價或風險，對於政治治理者而言，有不同的判斷及影響效果。

如果政治治理者因為恐懼而改變，那麼情緒的表達是否也干擾著正確的傳播行為判斷？情境危機傳播理論探討的是影響評估效果的變數與關係，但是每一種策略背後可能都隱含著一種情緒驅動，而這個情緒在獲得解放時，可能未必符合理性上的期許。

學者 Wiljelm Wundt（2001）認為，表達情緒轉化為行動時，每種衝突活動都是一種結果，從而也是一種情緒的表達；但是前者是有意的獲得或至少意欲或的，後者雖然有一個具備動機的跡象，卻不意味著達到這個目的的起碼意圖。當情感轉化為情緒，它可能會喚起適當的衝突，又或者與不同情緒結合成為複合的情感狀態，最後它們會在有意圖、選擇意圖或無意圖之間找到排序。

第二節 研究限制與未來展望

從實驗過程所遭遇的數個問題，正呼應著社會科學研究的兩大難題，其一為龐雜的變數關係（複雜性），其二是母體的異質性。前者的困難在於如何找到最縝密的變數群，足以解釋實存世界；後者在於研究課題若以人為主體，如何再現情境中的完整脈絡，如何重現實驗程序，進而達到控制目的，實為一個艱鉅的挑戰。

其次，相較起自然科學或生理現象的實驗法應用，涉及抽象思考的推理運動，實驗工具能控制的效果有限，透過信度檢測、因素分析等統計方法，我們僅能逐步還原實驗方法欲描繪的樣貌，但不能反覆操作。

隨著行為科學研究的熱度降低，統計方法雖然不斷嘗試解決應用上的難題，但是從研究典範的參考動輒跨越二、三十年以上的現象，約略可以發現，量化研究法在社會科學裡，仍然需要更多優秀研究者進行跨領域的探索。以本研究援引的 SCCT 理論為例，國外文獻研究雖非只有一家說法，但是仍然產生集中在理論提出者的發表趨勢。換言之，社會科學若採用實驗程序，需要更多的反覆操作與重現，才能拼湊出更多的潛在影響變數。

本研究雖然參考了許多 SCCT 實驗文獻，但其最大的共通點在於實驗程序僅有一個大概的輪廓，不僅在研究設計上多有隱晦不語的灰色地帶，且實際操作的測量問卷、儀器或呈現安排等細節，也鮮有詳盡的說明或紀錄。相關文獻即使按照學術出版的標準程序，以學術規格逐一要求說明實驗程序，但實驗設計終究需要一份明確清晰的操作程序（或樣本）。

最大的問題，回歸到行為科學的操作不易完整複製，且為了符合不同研究題目及目的，修改實驗結構者所在多有、但忠實記錄者卻寥寥可數¹³。換言之，大多數的實驗都是獨立的研究產出，而未能彰顯科學研究的初衷。縱使相對於自然科

¹³ 筆者曾寫信給一位歐洲學者，表明為撰寫學位論文，需要請教實驗設計中的幾個細節，該學者雖然表達關心之意，但是卻不願回答有關操作細節，可能涉及研究細節與倫理，尚無可證。

學，社會科學本難重複製作，但是想要反覆考驗 SCCT 實驗的信度，目前還是一個極大的難題。

以本研究應用的數個測驗量表來說，雖然具備相當優秀的信效度反應，但是在應用面來說，是否真的能回答 SCCT 中的模型假設，是筆者碰到的第一個疑惑。其次，如前所述，當訊息作為一種研究客體時，它涉及的層面涵蓋了如何詮釋、是否確實傳達理論定義、脈絡如何在研究裡完整呈現、是否應遮蔽具體事件帶來的經驗情感影響、挑選事件如何正確達到理論上的強度，以及整體呈現的實驗情境是否能夠模擬出真實情境、或只是一個不存在的虛像世界？¹⁴

再者，SCCT 的模型中，許多變數是有時序上的關係，換言之在控制下的實驗情境裡，不利測量出需要醞釀或非短期反應的差異，且在橫向比較層面，不同情境或不同策略，也很難將時空背景調整相近（例如火災三天後與弊案三天後，本質就有所不同）。

最後，以 SCCT 理論來看，回應策略的安排，佔有決定性的關鍵位置，如何能夠找到一則現有訊息符合定義、或依定義編製一則訊息，是微妙而令人感到窒息的頭痛任務。文獻回顧裡，大多數的研究將回應策略表作適當的合併，實際的理由就在組成訊息的層次越細，越難以僅該定義建構出訊息，終究來說，訊息本身需要一定的要素，但是構成細節越多，卻又難排除可能干擾訊息的其他原因。

因此，研究限制大致可以區分為兩個概念，其一是實驗方法套用在社會科學時，有一定的應用限制，如何複製、反覆考驗。其二是訊息為實驗客體時，它很難建構萃取或還原的程序，無論是前後文安排、字量多寡、語法及語用等，都會成為干擾實驗的潛在變數，即便這種干擾是次要或不明顯的，但它仍然指出了這個領域中，量化研究法相對不常被採用的可能理由。

根據 SCCT 理論架構，在產出最後的評估之前，仍有其他幾個主要變數，在實驗訊息裡，嘗試著放入過去信用及它者看法，將能夠更完整地探測數個變數之

¹⁴ 感謝計畫口試委員給予指正。

間的可能原因，但就實際操作面而言，牽涉經驗、歷史記憶的測量方法，是否可以適用於短期的實驗控制情境，仍有待後續研究突破。

其次，在測驗量表上，SCCT 相關研究引用的，仍然圍繞在幾個年代已久的文獻，時空脈絡是否可以推移，也需要針對測驗量表進行研究，更進一步了解數個測量量表是否能夠符合 SCCT 的使用。

學者 Yan Jin 指出，在實驗所提供的事件情境，除了從不同策略挑選事件外，特別可以留意的，還包括虛擬情境與實際情境的比較，至目前為止的研究確實是集中在驗證策略架構為主，因此並沒有橫向探索虛擬或實際事件是否會影響判斷，但是按 Coombs 與 Holladay 於 2011 年的研究來看，在事件的圖片、敘述挑選上，特別注意到是否會引起受試者的原本記憶，從而避免干擾，因此概略而言，虛擬情境的優點仍然在於避免過多的干擾。

而實驗中所挑選的事件敘述，牽涉的因素也相當複雜，以嚴謹的實驗角度來看，貪污一千萬與一億元在效果上就有相當模糊的空間，風災究竟造成多少棟房屋毀損，多少農業損失、破壞多少公共建設、造成多少人員傷亡，也有相當可觀的差異。在跨情境比較時，雖然原本就是高、低、輕責任情境之間的比較，但嚴格來說，這三個情境本身的程度上下限為何，也有待釐清。例如一個非常輕微、損害範圍相當有限的風災，與金額非常微小的貪汙糾紛來比較，可能就與豪雨成災及動輒上億的貪汙案件在比較基礎上有相當明顯的差異。為克服這樣的差異，可能要透過更縝密的反覆預試，進行事件裡責任承重的調整，但實驗經費有限的情況下，仍舊非常仰賴研究者與指導者的共同討論，盡可能縮小事件編寫過程裡造成的程度差距。

以另一個實驗裡的自變數來看，也可以發現類似的問題，從傳播政治語言研究的角度來說，還有另一組值得關注的策略—說服是危機傳播所蘊含的核心效果，無論是嘗試改變觀點或立場，增強同理心或支持態度，弱化責任歸屬甚至轉移焦點，乃至使他人接受改善誠意及補償措施，重建信任關係或承諾對造，皆指向透過傳播行為實現之。

從觀察接受者的角度來看，信用及信任感、敘事氛圍及脈絡、證據解釋是主要影響說服的主要變數，專業知能具體展現可託付的實現能力，信用則展示可託

付的實現機率；敘事氛圍影響訊息傳遞過程裡的接收情緒變數，定調一個訊息的情境脈絡；證據則奠基在參考數據、調查證據或其他可茲證明的具體物件上，嘗試理性途徑進行說服。

其次，回應 SCCT 所應用的歸因理論，在心理學領域裡的 The Theory of Planned Behavior 解釋了信念到行為實現的過程，Normative Belief(規範信念), Subjective Norms(群體規範), Perceive Behavioral control(認知行為控制), control belief(控制信念)，將可能是從根本去探索認知及傳播策略說服的方向。

在危機處理理論裡，基於避免持續擴大效應，造成認同感及可信度破壞，在正常情況下，資訊應盡可能透明，但在實務經驗裡，有計畫的選擇性揭露卻是常見的景象，組織或個人判斷到危機存在後，可能直接面對處理，但也可能礙於輿論的不可預期性，發揮迴避風險的本能，發展成部分或完全不揭露的結果。

因此，危機傳播的基本假設為信任訊息為真，但事實上欺瞞溝通卻是另一種認識傳播行為的視野，與相關傳播研究或許有所重疊，但是它針對有意圖透過欺瞞達到說服效果的行為作出解釋，補強了危機溝通策略裡，較難偵測的一群現象，即為資訊不完全揭露，而政治領域正是被認為頻繁發生的範圍，也指出了它的研究潛力。

學者 Miller 認為，公領域裡的個人層次，可能因道德風險或政治責任而進行欺瞞作為，並將其形塑為善意的謊言，以提供足夠的行為正當性。在組織或國家層面，透過正當化欺瞞行為的動機，以國家安全或人民福祉作為說服行為的語彙。政府黑幕帶來的結果是，使大多數的民眾都認為他們的政府領袖持續性的進行欺瞞。

Miller 針對一項研究指出，在 FBI 的機構研究案例中，資訊安全受到攻擊，最後通報主管機關的比例可能只占總量的一成，從結果來看，說詞與事實是不符合的；從目的來看，可能基於惡意的偏狹處理，可能源自恐懼事端擴大的被動措施，但是它們都指向，透過不正確的資訊，製出說服訊息，達到說服效果。

危機傳播構築一個有結構層次的策略視野，瞭解並透析，各種傳播所涵括的行為動機及效果，它們彼此的細部目標雖然不盡相同，但都奠基在共同的驅力，

嘗試透過說服而改變他者的認知，達到迴避風險損失、謀取最利己的終局。但是從另一個層面來看，所有的傳播策略都隱含著另一組概念，即選擇性揭露或不揭露，從欺瞞溝通理論的角度來看，亦能看到相同的本質。

回顧危機與風險的關係，知覺風險提供了潛在的趨避策略，在進行決策或評估時，判斷策略的偏好順序（林凌仲，2001），而時間通常被視作一個比較大的辨別方式，在連貫的情況裡，危機只是風險發展週期裡的一個短暫事件，又或者可以看做事件叢集的一項；同時也是在風險管控措施下，產出的突發路線與結果。而若處於不連貫的劇本裡，後危機發展階段，點出了下一個必須預防或處理的焦點，回到風險研究的射程，即使如此，DIRE(Disaster Incident Response Evaluation)所指出的風險回應週期，仍然與危機處理的周期相當類似。

換言之，危機研究與風險研究在核心導向中，雖然念茲在茲一個發展與變化帶來的可能事件（尤以負面），例如低責任情境裡的災害，就包括「在家可能受災難影響」、「未來可能發生災難的知覺」與「可能會受傷的知覺」（Ronan & Johnston, 2001），從因素探索來看，「災難的恐怖性」與「不可預知及控制性」指出了風險與危機的共同焦點（黃榮村、陳寬敏，1993）。但風險擁有的是更鉅觀的視野，能夠追蹤的範圍超過危機事件的前期，例如在政策與制度討論階段、議題形成、公共討論，並且，在剖析深度上，更能夠將科技與公衛等影響深遠的公共議題，以完整的脈絡探索關鍵，呈現一個宏觀的興衰循環。

特別必須留意的是，風險研究較危機研究具備前述的優良特質，同時也就需要較高的研究限制（從危機研究的焦點來看），首先，風險研究促使一個長期事件的浮現，跨時研究就成為推論因素的必要條件。危機研究的期間較短，在釐清因果關係上，其他事件帶來的干擾隱憂就不若長期來的糾結難解。

其次，在層次構成邏輯上，風險可以切成數個相關危機事件降階研究，但是危機事件卻不見得可以昇階組成一個風險議題，礙於危機個案通常為單次不連續事件，除非屬於不同個案、同一性質的研究客體，否則許多個案不易進入風險研究的涵蓋範圍。

再者，本研究 SCCT 理論所採用的實驗方法學，模擬情境與回應策略是實驗設計的核心，控制的是介入刺激後的認知改變，隨即加以測量。但是記憶與事前

認知並沒有辦法透過實驗情境模擬製作，也很難透過虛擬的方式，要求受試者假設接受資訊已／或一定時間，再進行刺激與測量。換言之，實驗方法學想要適用在風險研究裡，尚必須思考如何改變設計方法及測量構念。

最後，在風險研究裡，所需的觀察期間與投入成本，不若危機研究來得適合未受資源挹注的研究者，承前方法應用的相異，風險事件若是由多個危機事件組成，或許仍能以跨時研究的方式，以重要變化時間切割，最後以多個研究、或追蹤樣本的方式，探索風險研究的旨趣，但研究成本勢必面臨膨脹的問題。同時，若以個案長期研究探索，取得機構或決策的內部資料相對就變成更關鍵的任務，對於非組織或未與組織合作的個人研究者而言，毋寧是一個進階研究的挑戰。



第三節 建議與結語

政府治理最重要與人民的互動，即為公共關係與宣傳，而在經營這個宣傳的過程裡，有各式各樣複雜關係在影響傳播效果，危機傳播理論描繪出一個情境的輪廓，去釐清在這個情境脈絡底下，傳播內容又會受到何種影響。政治傳播、公共關係與危機處理都各自指涉了一部分的拼圖，而本研究循著 SCCT 理論，嘗試將三個面向交集，更進一步地探索特定條件下的面向。

整體而言，我們可以發現事件的不同，確實即建構了效果的基礎，高責任情境無論如何都沒有辦法得到比低責任即輕責任更好的評價，而低責任雖然與輕責任相對接近，但是仍然有足夠的顯著水準證明了兩者是有所區別的。從策略面來看，雖然不同策略在不同情境裡，會有交互作用的現象，但是在四類別中，重建策略皆是效果最好的選項。足見政治危機事件裡，嘗試建立有誠意解決問題、提出補償具體措施，甚至坦然道歉面對是一個相對有效果的處理方式，面對過去台灣的政治危機處理研究，是根據政治人物的性格，並非有統一的策略，此不一致的現象，正好描繪出傳播者（事件當事人）與接收者（閱聽眾）鮮明的對比立場。

從傳播研究的角度來看，閱聽眾分析是一個傳播行為發動之前，應該要以科學化抽樣調查並評估方案的重要程序，無獨有偶地，在商業行銷領域裡，市場調查及產品分析，也是在推出新產品或服務前，影響投資甚鉅的關鍵。以本研究針對的領域來看，政治學界早已應用行為科學至選民行為的調查，不僅瞭解選民對於形象的偏好，乃至於繼續細分何以影響形象，如何提高偏好結果，更甚者，民意調查雖然旨在透過精密的抽樣與推論技術，有效瞭解母體對於特定命題的看法即感受，但實際上民調工具更主要器重在，大眾對政策產出的評估，或對於特定事件的看法，進而反饋至調查者／行為者，作為修正方案的參考。

承上所述，在治理國家上取得正面評價，應是一個優秀的政治領導者最渴望獲得的肯定，而在風險社會裡，有非常多的競爭關係將帶來不同的執政挑戰，以長期持續的角度而言，風險治理與傳播是重要的研究議題，但若以短期偶發事件來看，危機傳播研究提供相對更加符合脈絡的觀點。一個危機的發生，可能來自於單純機率上的偶然、也可能只是源自長期暴露在風險裡的一個片段，這些現象

的產生，影響著我們對責任的判斷、對當事人的評估、對處理者的信任，最後可能左右我們的態度與決策等心理知覺的反應。

危機在凡人眼裡是一個形象，它與災難、損害、無妄的橫禍歸類在相關或近似的詞類裡，天生潛伏著強烈的不安、一座聳立的摩天大樓倒塌的畫面在電視新聞不斷重播，這些刺激著我們憂慮的語彙，鋪陳了一個文化的共有脈象，揭示了我們糾結在想方設法逃避這些飛來橫禍的宿命，也暗喻著危機對於人類的特殊意義，究竟在恐懼的框架外，或許還有一片神祕的視野。

危機如此根深蒂固地在我們的認知裡，也就牢不可破地焊接在我們的文明與文化之中，危機意識蓬勃發展的結果是，實務書籍爬滿著街角書店的一片牆，反覆從歷史事件的記憶，鼓吹處理危機的基本方法，使我們得以從被動接受的位置，拿回了一些控制權。

但縱使數以千萬計的文章與書刊探討著遭遇危機時的基本步驟，如何避免、如何應對、如何有條不紊地端出平時準備妥善的計畫以及理智地從失敗中奮起學習。終究危機還是處在一個介於實務技巧與學術研究之間的曖昧地帶，龐大的個案累積量，像是電影劇本般衝擊我們的知覺，策動著我們心底對危機感到不安的潛意識。從文化的層次而言，這些危機處理的知識遺產，儼然再強化傳統的認識形象。

終歸來看，認識危機、處理危機的步驟順著研究興起的步伐，鑲嵌進各領域方法學的研究範疇裡，但「實務應用」的聲聲呼喊，仍然不時地提醒著研究書寫者，危機概念的陳舊輪廓。

危機對於人類文明真的只有一種詮釋方法或意義嗎？危機傳播理論提供了一些更貼近心理知覺層面的見解，縱使它在建構理論時，仍然難脫那些從實務或前人研究繼承而來的策略分類；同時，我們也未見一個閃亮耀眼的危機分析系統，兼容並蓄相關的研究，更甚者，成為實務應用上的新寵。

但是它擱置了那些被傳統窠臼綁架的僵局，將現實世界的問題，帶回到實驗的虛擬世界裡，嘗試探勘我們意識裡的潛在礦脈，突破了受到個案研究主宰的研究領域（Coombs, 2012）。事實上，理論作者的獨到創見並不那麼新穎誘人，與

其說是截然不同的視野或理路，毋寧更像是社會心理學（或政治心理學）的相關研究，它既像傳播研究的題目、也難以擺脫行為科學的大量研究。但是危機傳播理論卻從一片混雜的實務價值裡，掀起了危機（傳播）透過科學方法如何進行探索的開幕式。

本研究聚焦的兩項危機因素（也是最重要的）來看，雖然欲克服的實驗技術與方法還障礙重重，但是危機終從經驗證據及應對操作技巧裡釋放了出來，從各種恐懼的集合體裡，還原成為真實世界的尋常變數。換言之，它的詮釋意義不再只是豎立在「安全」的對面，而是牽連著許多依變數的一個影響因素，帶著這個觀點，我們從混沌不清的壕溝裡，一舉躍在明朗的視野客觀地端倪它。

危機發生的種類、性質藉由各種量表的測量結果，歸納出相近效果的集群，區分出程度不同的輕重位置（但它的尺度仍有待改善）。情境脈絡雖然普遍被認為必須在判斷一件事物時，是必須被納入考量的一大因素，但是不僅「實務」面上經常遭到忽略（斷章取義、張冠李戴），在研究面上，也需要學術上的整合觀點，支撐起一條明亮穩固的理路。

危機傳播理論提醒了我們，閱讀事實的「結果」前，首要任務就是爬梳清楚那個經常被遺忘的背後脈絡，亦即理論最重要的因素，事件在被敘述與傳遞初乍時，旋已定錨責任判斷的起點，剩下的變數都會牽制在此點的前後範圍。

危機傳播理論的建構對於我們處理危機這個棘手概念，有其學術的意義，也有一些工具價值，但是終歸來說，它是否能夠引發我們在政治或公共事務上重新思考。

政府尤其繼承了公共關係與實務取向是一體的錯覺，本研究所想嘗試喚醒的，除了關於政治危機的諸多技術問題，更重要的是誘發對於一個治理者如何舉措的再想像。政治領袖、決策者，在時下分工精密的時代，也有公共關係專家、發言人、甚至大型組織（公私皆然）作為行動上的參考，然而精密計算民意趨向的過程，卻可能導致培養只知計算而充滿盲點與偏見的政客，我們得到的不是一個重視民意的政府，而是縝密評估取捨何者為輕的計算機器。

以研究結果來看，無論是哪一種情境脈絡，以道歉、彌補、改進為訴求的策略，永遠優於逃避、閃躲或是否認為主軸的策略，歷史也一再嘗試證明，我們對治理者的角色何者為優、何者為劣，早有明確清晰的期待。從此發展出的兩個層次問題，一、政治領袖為何難辨真理？二、政治領袖如何應用這些真理？

第一，道德的價值判斷，清楚說明政治治理及政治責任擔負人的義務，但是行政機構運轉時，去個人化的法治系統使得對危機真正的知覺，有意或無意的遮蔽在龐雜科層與黨政結構裡。對受難者的道歉義務，經過科層或專業分工，從治理者的意志裡剝離出來，透過精緻的語意設計，巧妙地謀取最大的政治盈益，規避任何可能的實質責任，道歉不再只是表達一個歉意，而是一場盛大的戲劇。而政治治理者的角色是透過扮演，而非伸張角色設置的精神，是這個體制所期待的嗎？

政治治理者若能貢獻個人意志的成分於政治運作系統裡，何以產生攻擊受難者、將責任推卸給受災戶、模糊踰越行政權的事實、謊稱長期關心特定議題或團體等現象？政治義務從政治哲學對於何者為「是」、何者為「非」，有一條漫長的思索理路，但是當今的政治實務卻如西方中世紀的政教分離般，從政治原理的初衷裡獨立建國。

危機傳播理論給予的效果研究結果，目的並不在於提示每一個危機的責任勳負者，如何有效利用這些策略與情境的研究結果，找到一個有利的抉擇選項，迴避原本的責任，而是透過這些變數的組合，還原人民對政治領袖在抽絲剝繭這個世界事務時的衷心期盼。對於各種性質的危機類型，受試者有如何的判斷，何者為高、何者為低，正說明著政治治理應如何審慎處理不同危機事件，交互作用提醒著我們，並不是一昧的成為道歉機器，就可以妥善完成國家與社會之間的契約與義務。

同時，它更指出了民眾的期待確實會依據事件的不同樣貌而有起伏的變化，而非單純的線性關係。科學與統計方法的預測，終究是為了協助人類更加清楚責任與義務應如何規劃，而不是藏置與扭曲，危機對於大多數人而言或許終究難以擺脫負面的虛像，但它對於政治治理者而言，顯然應該是一個責任、一個出於利它精神的公共實踐運動。

參考文獻

一、中文部分

1. 期刊、雜誌、新聞資料

周桂田(2005)。知識, 科學與不確定性—專家與科技系統的 [無知] 如何建構風險。政治與社會哲學評論, 13, 131-180。

周桂田(2000)。全球化下風險社會之政治實踐。從風險社會到第二現代專輯, 第一五四期, 頁 36-49。

洪維勵、李宛樺(2006)。災難風險知覺與回應行為之研究—以谷關地區旅遊業為例。環境與管理研究, 八卷, 16-42。

王昶閔、徐夏蓮、林良哲(2009.12.23)。新流感疫苗嚴重不良反應增至 93 例/民眾怕怕 衛署續打, 自由時報。

汪智博、劉人璋(2009.08.09)。洪流吞村 捲走救人 2 警, 蘋果日報。

林恕暉、羅添斌、林俊宏、林慶川、邱紹雯(2008.12.3)。郝鬆口 貓纜塔柱將遷移, 自由時報。

許敏溶、林嘉琪(2009.08.09)。莫拉克暴雨 破單、雙日紀錄, 自由時報。

陳曉宜、邱紹雯(2009.09.14)。T15 也有問題? 居民質疑郝罔顧人命, 自由時報。

曾雪蓓、張翠蘭(2009.12.22)。衛署應說清楚風險, 蘋果日報。

曾雪蓓、甯瑋瑜(2009.12.27)。千人淚送劉小弟「別讓民眾像白鼠」, 蘋果日報。

綜合報導(2009.08.09)。50 年最慘 軍方救援龜速, 蘋果日報。

綜合報導 (2009.08.09)。雙園橋斷 車墜河，蘋果日報。

綜合報導 (2010.01.05)。國產 進口 民眾自選，蘋果日報。

2. 專書

王石番 (1995)。民意理論與實務。臺北市：黎明文化。

任德厚 (2008)。政治學。台北市：三民。

吳宜蓁 (2002)。危機傳播 公共關係與語藝研究取向的理論與實證。臺北市：五南。

吳明隆 (2007)。Spss 操作與應用：問卷統計分析實務：五南圖書出版股份有限公司。

林靜伶 (2000)。語藝批評 理論與實踐。台北市：五南。

邱皓政 (2005)。量化研究法 (二)：統計原理與分析技術。

邱皓政 (2006)。量化研究法 (一)：研究設計與資料處理。台北：雙葉書廊。

邱皓政 (2011)。量化研究法 (三)：測驗原理與量表發展技術。

陳思澤 (2008)。政治中的人性。

彭懷恩 (2007)。政治傳播 理論與實踐。台北縣：風雲論壇。

楊世瑩 (2007)。Spss 統計分析實務。臺北市：旗標。

楊國樞，陸洛 (2008)。中國人的自我：心理學的分析。臺北市：臺灣大學出版中心。

溫偉群 (2007)。總統電視辯論 語藝策略與類型批評。台北市：五南。

鄭貞銘 (1999)。公共關係總論。台北：五南。

鄭自隆(1995)。競選廣告：理論，策略，研究案例：正中書局。流傳文化。墨文堂文化。

鄭燦堂(1995)。風險管理：理論與實務。臺北市：五南。

羅清俊(2010)。社會科學研究方法 打開天窗說量化。台北縣：威仕曼文化。

蘇蘅、陳百齡、羅文輝、羅裕儀、葉育鑒、吳如萍、蘇惠群、嚴曉翠(2009)。新聞，公關與危機處理：傳播個案分析。高雄市：復文出版。

襲明(譯)(2007)。社會科學論文寫作完全指導手冊。(原作者：Bronwyn T. Williams, Mary Brydon-Miller)。高雄市：麗文文化。(原著出版年：1996)

陳義彥、林妤虹、陳景堯、吳宜璇、何景榮、任雲楠(譯)(2009)。政治學方法論與途徑。(原作者：David Marsh, Gerry Stoker) 台北市：韋伯文化。(1998)

劉鶴群、林秀雲、陳麗欣、胡正申、黃韻如(譯)(2010)。社會科學研究方法。(原作者：Earl Babbie)。台北市：時英發行。(原著出版年：1975)

韓應寧(譯)(1987)。危機管理。(原作者：Fink)。台北市：黎光總經銷。(原著再版年：2000)

冷則剛、任文嫻(譯)(2011)。經驗性政治分析：量化與質化研究方法(原作者：Jarol B. Manheim, Richard C. Rich, Lars Willnat, Craig L. Brians.)。臺北市：五南。(原著再版年：2010)

徐繼業(譯)(2002)。君王論。(原作者：Machiavelli)。北京市：光明日報。

于鳳娟(譯)(2001)。危機管理。(原作者：Otto Lerbinger)。台北市：五南。(原著出版年：1997)

潘中道、郭俊賢(譯)(2011)。行為科學統計學。(原作者：Pagano)。台北市：雙葉。(原著出版年：2000)

王曉朝（譯）。柏拉圖全集。（原作者：Plato）。臺北縣新店市：遠足文化。

施美玲（譯）（1997）。大眾傳播研究方法。（原作者：Michael Singletary）。
台北市：五南。（原著出版年：1993）

蔡幸佑、彭敏慧（譯）（1996）。說服傳播。（原作者：Stiff, B. James）。臺北
市：五南。（原著再版年：2002）

李維、沈烈敏（譯）（2001）。人類與動物心理學論稿。（原作者：Wundt, W. M.）。
臺北縣中和市：昭明。（原著出版年：1907）

簡清華、陳正昌（譯）（2012）。SPSS 就是這麼簡單。（原作者：Ponald D. Yockey）。
台北市：心理。（原著出版年：2007）

3. 政府文件

行政院研究發展考核委員會（2009）。風險管理及危機處理作業手冊 / 行政院
研究發展考核委員會編。臺北市：行政院研考會。

行政院研究發展考核委員會（2009）。風險管理及危機處理實務範例教材。臺
北市：行政院研考會。

鄭自隆（1999）。高雄市都市危機溝通管理之研究，都市危機管理系列研究。
高雄市：高雄市政府研究發展考核委員會。

4. 學位論文

吳聖彥（2012）。以情境危機溝通理論(scct)探討組織的危機溝通成效。未出
版之，國立交通大學傳播研究所。

李佳珊（2007）。危機處理成「危機」：對四個失敗公關案例的專業診斷。未
出版之，臺灣大學新聞研究所。

李鈞偉（2007）。形象修護策略、危機類型與觀眾態度—以流行音樂歌手為例。
未出版之，銘傳大學管理研究所。

汪和寧(2010)。從危機情境與策略看媒體效能-以 2008 腸病毒危機事件為例。未出版之，世新大學口語傳播學研究所。

施秋雲(2012)。情境、策略、期望認知缺口與危機溝通效果之研究-以受害者型危機事件為例。未出版之，大葉大學管理學院碩士在職專班。

施紅如(2010)。危機情境、形象修復策略與媒體效能之研究 - 以 2009 年台北市政府內湖捷運危機事件為例。未出版之，輔仁大學大眾傳播學研究所。

高浩緯(2010)。事件角色對危機情境-策略認知差距之研究。未出版之，大葉大學人力資源暨公共關係學系。

彭曉珍(2007)。政府危機溝通策略之研究：比較扁、馬兩市府團隊。未出版之，國立交通大學傳播研究所。

程千鳳(2012)。情境、策略、期望認知缺口與危機溝通效果之研究-以意外型危機事件為例。未出版之，大葉大學管理學院碩士在職專班。

辜勁智(2011)。風險報導與公眾認知研究：以情境理論檢視超級細菌 ndm-1 為例。未出版之，世新大學公共關係暨廣告學研究所。

黃怡芳(2011)。組織形象修護之效果：檢視危機歷史與危機回應策略之影響。未出版之，國立交通大學傳播研究所。

趙君平(2009)。重大公眾事件政府危機溝通策略之研究-以中國大陸毒奶粉事件為例。未出版之，臺灣大學國家發展研究所。

劉廷君(2011)。以危機情境溝通理論(scct)觀點探討組織危機傳播之效果。未出版之，國立交通大學傳播研究所。

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。未出版之，世新大學傳播研究所。

鄧安純(2010)。國家領導人危機傳播策略之研究-以陳水扁總統和布希總統

為例。未出版之，國立交通大學傳播研究所。

蕭羽潔 (2009)。政治人物之道歉類型與形象修護策略研究：以 2009 年台灣八八水災馬英九政府之表現為例。未出版之，輔仁大學大眾傳播學研究所。

鍾起岱 (2008)。宋團隊省政危機處理機制之研究 (1993-1998)。未出版之，臺灣大學政治學研究所。

顏若瑾 (2009)。政府危機傳播研究：以衛生署處理中國大陸毒奶粉事件為例。未出版之，國立臺灣師範大學大眾傳播研究所。

5. 影像與網路資料

壹蘋果 (2009. 10. 14)。踢爆！貓纜弊端又一樁 包商白 a 走 3 千萬公帑：壹傳媒。

TVBS (2009. 08, 17)。2100 全民開講。

二、西文部分

1. 期刊、雜誌、新聞資料

Aertsen, T. G., Dave. (2011). Differences between the public and private communication of rumors. A pilot survey in Belgium. *Public Relations Review*, 37(3), 281-291. doi: 10.1016/j.pubrev.2011.03.009

Baron-Cohen, S., & Wheelwright, S. (2004). The empathy quotient: an investigation of adults with Asperger syndrome or high functioning autism, and normal sex differences. *Journal of autism and developmental disorders*, 34(2), 163-175.

Brian T, K. (2011). Altar call: The Democratic Party's religious rhetoric as image repair discourse. *Public Relations Review*, 37(3), 250-256. doi: 10.1016/j.pubrev.2011.04.003

César, G. (2011). Sex scandals: A cross-cultural analysis of image repair strategies in the cases of Bill Clinton and Silvio Berlusconi. *Public Relations Review*, 37(3), 292-296. doi: 10.1016/j.pubrev.2011.03.008

Compton, J., & Miller, B. (2011). Image repair in late night comedy: Letterman and the Palin joke controversy. *Public Relations Review*, 37(4), 415-421. doi: 10.1016/j.pubrev.2011.08.002

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 effects. *Journal of public relations research*, 11(2), 125-142.

Coombs, W. T. (2000). Designing post-crisis messages: Lessons for crisis response strategies. *Review of Business*, 21(3), 4.

Coombs, W. T. (2004). Impact of past crises on current crisis communication insights from Situational Crisis Communication Theory. *Journal of Business Communication*, 41(3), 265-289.

Coombs, W. T. (2007). Attribution theory as a guide for post-crisis communication research. *Public Relations Review*, 33(2), 135-139.

Coombs, W. T. (2007). Protecting organization reputations during a crisis: The development and application of situational crisis communication theory. *Corporate Reputation Review*, 10(3), 163-176.

Coombs, W. T. (2007). Protecting organization reputations during a crisis: The development and application of situational crisis communication theory. *Corporate Reputation Review*, 10(3), 163-176.

Coombs, W. T. (2009). Conceptualizing crisis communication. *Handbook of crisis and risk communication*, 100-119.

Coombs, W. T. (2010). Crisis communication and its allied fields. *The handbook of*

crisis communication, 54-64.

Coombs, W. T. (2010). Parameters for crisis communication. *The handbook of crisis communication*, 17-53.

Coombs, W. T. (2010). Pursuing Evidence-Based Crisis Communication. *The handbook of crisis communication*, 719-725.

Coombs, W. T., & Holladay, S. J. (1996). Communication and attributions in a crisis: An experimental study in crisis communication. *Journal of public relations research*, 8(4), 279-295.

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 Quarterly*, 16(2), 165-186.

Coombs, W. T., & Holladay, S. J. (2006). Unpacking the halo effect: reputation and crisis management. *Journal of Communication Management*, 10(2), 123-137.

Coombs, W. T., & Holladay, S. J. (2007). The negative communication dynamic: Exploring the impact of stakeholder affect on behavioral intentions. *Journal of Communication Management*, 11(4), 300-312.

Coombs, W. T., & Holladay, S. J. (2009). Further explorations of post-crisis communication: Effects of media and response strategies on perceptions and intentions. *Public Relations Review*, 35(1), 1-6.

Hale, J. E., Dulek, R. E., & Hale, D. P. (2005). Crisis Response Communication Challenges Building Theory From Qualitative Data. *Journal of Business Communication*, 42(2), 112-134.

Holladay, S. J., & Coombs, W. T. (1993). Communicating visions An exploration of the role of delivery in the creation of leader charisma. *Management*

Communication Quarterly, 6(4), 405-427.

Liu, B. F., Austin, L., & Jin, Y. (2011). How publics respond to crisis communication strategies: The interplay of information form and source. *Public Relations Review*, 37(4), 345-353. doi: 10.1016/j.pubrev.2011.08.004

McCroskey, J. C. (1966). Scales for the measurement of ethos.

Muralidharan, S., Dillistone, K., & Shin, J.-H. (2011). The Gulf Coast oil spill: Extending the theory of image restoration discourse to the realm of social media and beyond petroleum. *Public Relations Review*, 37(3), 226-232. doi: 10.1016/j.pubrev.2011.04.006

Tulika M, V. (2011). Crisis communication in higher education: The use of “negotiation” as a strategy to manage crisis. *Public Relations Review*, 37(4), 373-375. doi: 10.1016/j.pubrev.2011.08.006

BBC. (2011, September, 18). Dominique Strauss-Kahn rues New York hotel maid liaison, BBC. Retrieved from <http://www.bbc.co.uk>

Kachroo, R. (2009, August 13). Typhoon Morakot devastation, ITN.

2. 專書

Alvintzi, P., & Eder, H. (2010). *Crisis management*. New York: Nova Science Publishers.

Benoit, W. L. (1995). *Accounts, excuses, and apologies : a theory of image restoration strategies*. Albany: State University of New York Press.

Christensen, L. B. (2007). *Experimental methodology*. Boston: Pearson/Allyn & Bacon.

Coombs, W. T. (2012). *Ongoing crisis communication : planning, managing, and responding*. Thousand Oaks, Calif.: SAGE.

Coombs, W. T., & Holladay, S. J. (2011). *The handbook of crisis communication (Vol. 22)*: Wiley-Blackwell.

Grenyer, B. F. (2002). *Mastering relationship conflicts : discoveries in theory, research, and practice*. Washington, DC: American Psychological Association.

Griffin, A. (2008). *New strategies for reputation management : gaining control of issues, crises & corporate social responsibility*. Philadelphia: Kogan Page.

Henry, R. A. (2008). *Communicating in a crisis : a guide for management*. Seattle, Wash.: Gollywobbler Productions.

Ho, C.-T. B. (2010). *Crisis decision making*. New York: Nova Science Publishers.

Hocker, J. L., Wilmot, William W. (1995). *Interpersonal conflict*. Dubuque, IA: Wm. C. Brown.

Millar, D. P., & Heath, R. L. (2004). *Responding to crisis : a rhetorical approach to crisis communication*. Mahwah, N.J.: Lawrence Erlbaum.

Miller, G. R., & Stiff, J. B. (1993). *Deceptive communication*: Sage Publications, Inc.

Register, M., & Larkin, J. (2008). *Risk issues and crisis management in public relations : a casebook of best practice*. Philadelphia: Kogan Page.

Sellnow, T. L., Seeger, M. W., & Ulmer, R. R. (2011). *Effective crisis communication : moving from crisis to opportunity*. Thousand Oaks: SAGE.