

## 危機傳播與溝通

鄭怡卉\*

---

書名：危機傳播與溝通：計畫、管理、與回應（Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding）

作者：柯姆斯（W. Timothy Coombs）著 / 林文益、鄭安鳳合譯

出版社：臺北市風雲論壇

出版年份：2003

---

《危機傳播與溝通：計畫、管理、與回應》一書的前兩章為概括的介紹：第一章解釋了危機管理的定義與重要性，第二章則大致地介紹了危機管理的過程和步驟。第三章到第八章為此書主要的內容，即按照危機管理的先後階段更深入地探討：如何在危機發生前檢視並預防可能的風險，在危機處理當下需注意的工作與回應的策略，以及事後的評估與學習等。書末再簡要地提醒危機管理的工作應該要持續不斷，同時要重視公關人員在危機管理中的角色與價值。這樣的編排合理有序，對於讀者來說，內容的文字應該也是流暢易讀。

原作者 W. Timothy Coombs 是危機管理領域的知名學者，他在 1999 年完成出版的這本著作基本上是整理了過去的相關文獻，將之以更有系統、整合的方式呈現，不但為後來許多的學術論文提供了一個更方便引用的資料出處，也可以算是集過去危機管理研究之大成，為這個領域的研究議題提供了更清楚可循的脈絡。同時，此書的另一特色是在某些論述之後會舉例說明，並且精簡地提出「應用秘訣」（application point）為何。書中所舉的例子皆是實際的公司或組織曾經遇到的危機情形，大多以美國或國際企業的案例為主。雖然每個案例的著墨不多，但都頗為適

---

\* 本文作者為政治大學廣告學系助理教授。

當，提供了深入淺出的解釋與驗證的效果，也有助達到作者在前言中提到希望此書對於學者、教育者、乃至對於實務界都能有所助益的實用目的。

此書的主要內容大致都有將相關文獻作清晰的整理與介紹，例如第七章中將多種危機溝通策略歸納整理出兩個表格（如頁 182、191）。不過在書的前面部分，對於主要概念的定義就不甚明確或正確，例如「危機」（crisis）與「風險」（risk）兩個相關的概念並沒有做出清楚的區別，對初次涉略這個領域的讀者來說，可能會感到疑惑或將兩者混淆。

同時比較缺憾的部分是本書也有常見於一般翻譯書的問題，例如英文拼字出錯（頁 6，著名漏油危機事件的郵輪名 Valdez 誤植為 Vzldez）、在加註英文原文的部分似乎缺少一致的標準（例如學者的姓名有時僅有譯名，因此不清楚是哪位作者）。另外，有些翻譯的選字不甚適切於傳播理論的用語，或者為求忠於原文一字不漏地翻譯，但直接翻譯的結果卻不盡能表達原意，因此部分理論性的論述讀來較不通暢，例如 staged approaches to crisis management 的標題翻譯為「危機管理的階段途徑」（頁 14，原文頁 10），由於此部分的幾個段落旨在介紹危機發生的過程可以分為幾個階段，建議可以不拘泥於文字，將此標題修改為「危機管理的過程」，這樣也許比較簡單易懂；另外 crisis framing: a symbolic response to crises 的標題目目前直接翻譯為「危機框架：對危機象徵性的回應」（頁 132，原文頁 91），由於此部分的篇幅主要是探討一個組織在回應危機時，可以有策略地選擇適當的修辭，將危機定義為對組織較有利的情況，因此建議同樣可以不拘泥於文字，將此標題修改為「危機框架：回應危機時的修辭／符號」，這樣對中文讀者來說，應該會比較清楚。

不過，總體而言，此書還是相當不錯的譯本，值得一讀，尤其對於使用中文為主要的教育者、學生、及公關實務人員來說，譯者與出版社將這一本在危機管理研究中頗為重要的著書翻譯成中文專書，其貢獻值得肯定。

從此書出版後至今天的這段時間，公關學術領域的文獻有不少對於危機管理的討論和論文，這一部分自然就還沒有機會收入於此書之中。例如原作者在書中整理出來的危機種類別，在後來的文章中略有修改（Coombs & Holladay, 2004）。同時，若以兩份主要的公共關係英文學術期刊（*Journal of Public Relations*；*Public Relations Review*）為例，從創刊至 2006 年間，有關危機管理的期刊論文為總數來計算，2000 至 2006 年的文獻就佔了一半以上（An & Cheng, 2007）。這些較為近期的文獻當然就不會在此書中見到，這也是讀者需要留意的地方。不過也由此可見

危機管理領域持續地受到學界之重視，有興趣的讀者可以參考其他較新的或期待即將出版的相關專書，例如原作者正著手編輯一本危機溝通的新書（暫名為 *Handbook of Crisis Communication*）。

還值得一提的，原作者在書中提到某個領域他個人仍了解不多，也就是在危機小組組成的部分；參照過去八至十年的公關論文，似乎即使到今日，針對危機小組組成的研究也還是寥寥無幾。這點反映出了我們在危機管理的學術文獻中，即使研究的量有所增加，但在本質上，也就是研究的面向、引用的理論基礎、以及研究方法上，大多還是侷限於幾個常見的題目或範圍中（例如常見以案例研究法分析某個組織在危機中的回應或溝通策略；An & Cheng, 2007）。因此，對於危機管理有興趣的研究生、或有志推動這個領域進步的學者專家們，在規劃未來研究時，也許可以思考更多元的研究面向，並考慮延伸至其他相關學術領域中，尋找可參考和整合的理論，以開發危機溝通和管理的新領域並豐富相關知識。

## 參考書目

- An, S., & Cheng, I. (2007, November). *Crisis communication research in public relations literature in 1975-2006*. Paper presented at the annual conference of National Communication Association, Chicago, IL.
- Coombs, W. T., & Holladay, S. J. (2004). Reasoned action in crisis communication: An attribution theory-based approach to crisis management. In D. P. Millar & R. L. Heath (Eds.), *Responding to crisis: A rhetorical approach to crisis communication* (pp. 95-115). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

• 廣告學研究 • 第三十一集 民98年1月