

# 危機事件中政府首長的形象修復策

## 略與媒體呈現的評價：

以台北市長馬英九處理「納莉風災」危機為例

### **Government Leader's Image Restoration Strategies and Their Media Evaluation: A Case Study of Taipei Mayor Ma Ying-jeou in the “Typhoon Nari” Crisis**

林幼唯

Yu-Wei Lin

國立交通大學傳播研究所 研究生

## 《中文摘要》

政府首長面臨危機時所採取的形象修復策略，足以左右危機處理成敗，並且反映在總體的政績評估上。本研究旨在探討台北市長馬英九面對上任以來最大危機——「納莉風災」時的形象修復策略，研究發現：馬英九在「納莉風災」危機的「潛伏期」中，以「攻擊控訴者」的策略來回應指控；在「爆發期」中，將危機發生原因歸咎於天災之「不可抗力」，並採取「修正行動」來救災復原；在「後遺症期」中，則繼續「修正行動」，進行一連串善後工作；到了「解決期」，則無採取明顯之主要形象修復策略。整體而言，馬英九採取的形象修復策略貶過於褒，但仍在媒體和民眾的厚愛包容下安然度過危機，證明形象修復策略的成敗與危機處理者的過往形象有極大的關連。根據研究結果，本研究提出幾個有效的形象修復策略元素：一、攻擊對方謬誤有助轉移危機；二、「修正行動」策略內容需具體見效；三、具備良好形象和個人魅力；四、與利益關係人保持友好關係。

**關鍵詞：危機、形象修復策略、馬英九、納莉風災**

## ABSTRACT

The image restoration strategies adopted by government leaders in crisis are decisive of crisis management and are crucial indices of leaders' performance. This study aimed at analyzing Taipei Mayor Ma Ying-jeou's image restoration strategies in "Typhoon Nari" crisis. Using content analysis, the finding revealed Mayor Ma obtained negative evaluation by his strategies. However, he suffered little because of his good image and personal attractions. According to the research results, four effective elements for image restoration strategies are extracted.

**Keywords: crisis, image restoration strategies, Ma Ying-jeou, Typhoon Nari**