

開啟本地傳播個案教學的契機

劉蕙苓*

書名：新聞、公關與危機傳播處理：傳播個案分析
編者：蘇蘅
出版社：高雄復文圖書出版社
出版年份：2009

從事新聞與公關教學的教師，在教學現場最大的困擾是尋找合適的且有豐富資料的個案，和學生討論並進行理論對話。雖然國外以個案為主的書已不少，但傳播情境距離疏遠與文化脈絡的差異，對學生而言，收穫畢竟有限。本書以本地傳播個案為題材，提供了一個很好的素材，讓師生得以在本地的文化與情境脈絡下討論、激盪出更紮實的實務與理論的對話。

新聞與公關的複雜性在於它脫離不了本地的社會與文化脈絡，不管美國艾略小鎮的研究如何地開啓了兩級傳播的效果研究，卻不如告訴學生：選舉時鄉下廟口大樹下的里長伯的報馬仔對阿公阿嬤的一言九鼎。誠如編者所言，本書是第一本收錄本地傳播個案的教課書，希望藉此能讓傳統傳播教育重新面對現實環境的複雜論述，帶來新的教學內容與方向。

本書由蘇蘅主編，前三章乃由蘇蘅、羅文輝和陳百齡等三位政大傳播學院的資深教師就個案寫作與個案研究對傳播教育的意義，分別為文闡述。書中收錄的五個個案則由政大傳播學院的碩士在職班同學撰寫。編者強調：這幾個個案看起來分成了新聞、公關、非營利團體、政府組織與社會運動等，但這些個案都顯示了，當代

* 劉蕙苓為台北藝術大學藝術行政與管理研究所助理教授並為政治大學新聞系兼任助理教授，e-mail: anniectv@yahoo.com.tw。

傳播事業不但碰到真實世界的各種複雜問題，其中各要角的判斷也深受外在環境影響，而出現不同面貌的個案，換言之，傳播的概念在這個時代亦在改變（頁 iv）。幾位個案撰寫人雖是研究的生手，但卻是個案寫作好手，他們在實務界的經歷豐富，有很多第一手的內幕訪問及實務歷練所獨特的專業知識的分析視角，是一般研究者所難以擁有的，這使讀者能獲得許多在其他研究論文中看不到的觀點與資訊，對於新聞與公共關係的相關課程教學頗有幫助。

值得一提的是本書的個案寫作形式與一般的研究論文不同，撰寫者以在田野實務中所觀察、收集的資料為主，進行系統性的整理與分析，以往在研究論文中所看到的理論，在這幾篇個案中反而退居次位，這使得個案完整地描繪，行文之間有著說故事的吸引力。尤其新聞記者出身的吳如萍撰寫〈反貪倒扁紅衫軍的媒體策略〉，及長期從事政府公關的蘇惠群撰寫的〈記者與政府機關互動關係〉，及資深公關經理人嚴曉翠的〈跨國企業危機傳播策略：SKII 重金屬成份風波分析〉等三篇，具有相當的啟發性，與筆者過去在政治大學商學院修課時，所閱讀之哈佛大學管理個案頗有相似之水準，實屬難得。

本書的每個個案都附上簡單的討論問題，這也是將個案用於教學很重要的元素，正如編者所言：個案教學的精神是讓教授和學生進入真實的情境中，面對決策者必須處理的難題。因此，藉由問題的引導可以刺激學生思考，在這種特定情境中如何決策？決策的考慮基礎為何？後續可能的影響是什麼？正如撰寫過許多公共關係個案的學者 Guth 與 Marsh（2005）所言，透過每個個案教學的思辨過程，學生可以磨練自我的決策技巧，成為解決問題的能手。

如果本書在每個個案中再能夠附上「延伸閱讀」，介紹幾篇相關的研究作為輔助，將會更有幫助。以第六章「反貪倒扁紅衫軍的媒體策略」而言，這個議題對大多數台灣民眾耳熟能詳，有些人甚至曾親身參與此號稱台灣有史以來規格極大的民權運動，此篇個案的素材可以從媒體產製運作、議題建構及框架等理論概念來討論。如果再對照張依依與封國晨（2008）的以理論視角出發的實証研究：〈從「反貪腐倒扁運動」檢視其框架策略與議題建構〉，這兩篇文章就彷彿是個雙面鏡，將從運動發起組織的角度而寫作的個案，與從媒體報導面的系統歸納研究，相互關照與思辯此社會事件的公關策略及媒體意義。

本書收錄了五個個案，嚴格說來第一個個案「電視新聞現場連線的關鍵時刻」與其他四個屬性較不相同，前者與新聞產製相關，後四者屬公共關係領域，因此，本書定位為「傳播個案」而非「公共關係個案」。編者的原意可能想讓此書在教學

現場的應用範圍更廣些，但也因此個案與其他四個差異較大，反而成爲此書定位模糊的一大缺憾。未來，如果能再多邀些作者就新聞產製相關主題進行個案撰寫，不妨考慮重新將「電視新聞現場連線的關鍵時刻」收錄他書。

個案教學在管理學院使用多年，台灣的傳播領域並不多見，主要是因爲投入撰寫個案的寫手與教師不多。擅於個案教學的管理學教授司徒達賢（2004）曾經以上、中、下游來描述管理學的定位，及個案教學的重要性。他認爲管理學是在整個「價值鍊」的中游，其上游是經濟、心理及社會學，它們有其宏大的思想體系及精緻的觀念架構，管理學的下流則是實務界，必須供實務界知識上的服務，這個定位的重要意義是，管理學在面對實務問題時，必須從自己對各種社會科學知識的了解中尋求答案，也要利用實務問題來檢驗各種現存的理論及創新理論。司徒教授的看法放在傳播學門中似乎更有啓發性，不論是公共關係、新聞、廣告或其他傳播學，也正是處在「居中之位」，不能不也不得不處理實務及理論的雙重問題。

當代的社會環境變化急速，傳播所涉及的面向愈來愈複雜，在現實環境中所處理的個案也難以用過去的經驗來預測解決問題的法則，此時，作爲一個傳播學門的教師，如何能透過個案教學自我反思理論在台灣文化脈絡下的意涵；如何透過個案教授引導學生獨立思考並與同儕相互辯證，將是一大挑戰，卻也是責無旁貸的教育使命。本書提供了一個開啓個案教學的契機，期待未來還有更多寫手的投入，豐富本土的個案資料，讓台灣的傳播學門知識成長向前邁步。

參考書目

- 司徒達賢（2004）。《打造未來領導人：管理教育與大學發展》。台北：天下。
- 張依依、封國晨（2008）。〈從「反貪腐倒扁運動」檢視其框架策略與議題建構〉，《傳播與社會》，5，101-128。
- Guth, D. W. & Marsh, C. (2005). *Adventures in public relations: Case studies and critical thinking*. Boston, Mass.: Pearson.

