

『媒體溝通與危機管理』



王正慧

- ❖ 中視記者 企劃師 副主任(81~92)
- ❖ 中部新聞中心特派退休(92~97)
- ❖ 金鐘獎入圍(86)
- ❖ 傑出新聞人員獎(87)
- ❖ 全國廣播主持人(98~100)
- ❖ 中央大學人力資源管理博士(100.04)
- ❖ 大葉大學人資公關係主任(104~~n.a.)
- ❖ 大葉大學人EMBA教授兼主任(107~~n.a.)

媒體是什麼

❖ 像鯊魚：不餵咬你

餵太多看不起你

❖ 可以當好朋友嗎？

人的一生活必有三種好友

❖ 需要恐懼嗎？

知己知彼百戰百勝

媒體溝通

- ❖ 環境監測：電視監看、社群媒體、網紅(KOL)
- ❖ 新聞發布：
新聞發佈方式：官網、群組管理、新聞稿、臉書、line
- ❖ 關係建立維護：
例行拜訪送禮、吃飯？友善的氛圍

公關原理

- ❖ 守門人VS議題設定
- ❖ 記者VS公關
- ❖ 議題管理之要點
 - 最近的新聞議題熱嗎?
 - 活動可以掛上熱潮嗎?
 - EX:颱風完就炒菜價
 - EX:比賽上玉山



- ❖ 媒體溝通VS危機管理
- ❖ 媒體不溝通帶來危機

媒體 = 危機

災難新聞的危機管理

- ❖ 危機：在毫無預警的情況下，**突然爆發的特殊事件**，威脅到國家生存發展，或造成人員的生命、安全、財產損失等後果

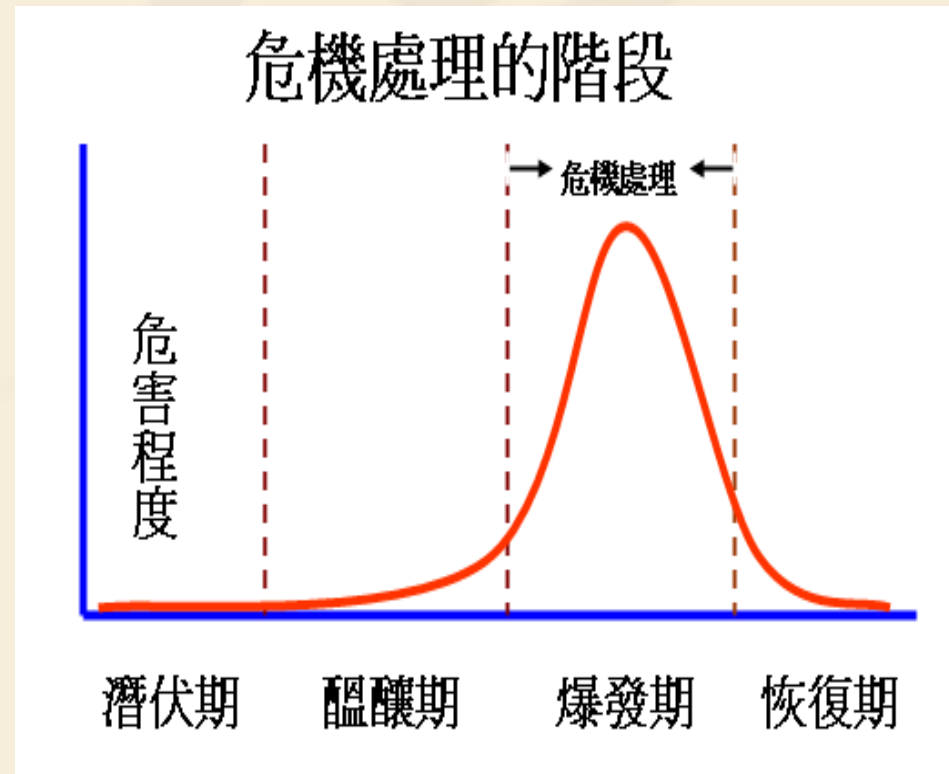


危機特性

- ❖ **威脅性**：緊急情況威脅到組織的基本價值或目標
- ❖ **不確定性**：環境的變動迅速，人類理性是有限的，無法掌握所有的資訊
- ❖ **時間的有限性**：決策者以有限資訊或資源為基礎作出決策。
- ❖ **雙面效果性**：「危機就是轉機」，從危險中試練出來的機會具翻轉性，決策者的抉擇與組織的計畫會決定危機所帶來的結果
- ❖ **負面效果則是生命、財產等損失**
- ❖ **正面效果是促進制度的革新、環境的變遷**

危機的生命週期

- ❖ 危機爆發前的管理活動(防範未然)
 - 1.危機的計畫、危機的訓練
 - 2.危機感應(誰吹哨子)
- ❖ 危機爆發時的管理活動
 - 1.危機指揮中心(成員?)
 - 2.危機資源管理系統(分配)
 - 3.危機情境監測系統(監測修正)
- ❖ 危機解決後的管理活動
 - 1.調查危機成因
 - 2.加速復原
 - 3.評估績效並健全危管計畫

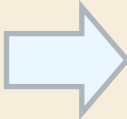


「危機管理 DISCO 原則」

- ❖ Dual Path Process : **溝通行動**與管理行動雙管齊下
- ❖ Immediate Response : 在**第一時間**對的回應
- ❖ Stakeholder : 判斷**利益關係**人的溝通優先順序
- ❖ Containment : **控制**發展狀況
- ❖ Ownership : **究責**

媒體

媒體沒有備災、防災、減災、復災的觀念

- ❖ 沒有事前瞭解可能災區
 - ❖ 沒有防災專業知識
 - ❖ 沒有專業裝備與訓練
 - ❖ 沒有深度新聞分析規劃與科技使用
 - ❖ 沒有陪伴的報導
- 
- ❖ 只能看圖說話與延伸
(感官新聞，談話性節目)
 - ❖ 只能塑造輕鬆執行的議題
 - ❖ 只能挺進
(自我感覺良好的獨家)
 - ❖ 只能記者表演

媒體回應原則

- ❖ CPR(立刻、持續、回應)
- ❖ 要清楚不同媒體的特色
 - ❧ 報紙：
 - ❧ 電視：
 - ❧ 雜誌：
 - ❧ 網路：
 - ❧ 社群：

縣市防災基本架構

- ❖ 各鄉鎮首長及承辦課課長
- ❖ 縣府下列局、處之災害防救業務主窗口：
 - ☞ 人事處、城鄉發展局等2單位請各派1名。
- ❖ 縣府相關局處防救災業務協辦窗口：
 - ☞ 請工商發展局、工務局、交通局、社會局、民政局、水務局、農業發展局、原住民行政局、環保局、衛生局、警察局、教育局、觀光行銷局、研考會、勞動及人力資源局、消防局等16單位請遴派1-2位。
 - ☞ 本縣各鄉、鎮、市公所防救災業務協辦窗口請遴派1-2位。
 - ☞ 其他單位災害防救業務主窗口：水資源局、岸巡二三大隊、農田水利會、台灣電力公司、自來水股份有限公司、中華電信、天然氣等8單位，請各派1位。

處理危機視同作戰

- ❖ 通常是臨時組建的團隊(陳進興落網)
- ❖ 有組織(各司其職)
- ❖ 有紀律(服從，最怕內鬨)
- ❖ 有策略(線上線下的資訊整合及發送，最怕不一致)
- ❖ 有授權(應變的空間)

公安新聞

(你是大導演! 誰該說甚麼)

- ❖ 波士頓恐攻~~你的應變流程(趕走記者???)
- ❖ 死傷人數決定新聞之重要性
(傷亡人數統計~梅山翻車)
- ❖ 災害發生的描述(誰說)
- ❖ 災害原因(誰說)
- ❖ 究責(誰說)
- ❖ 災害的影響(誰說?多廣?多久?)
- ❖ 你能掌握話語權??還得對付假新聞

發言策略?(應列入訓練計畫)

- ❖ 1現場是否應當發言
- ❖ 2由誰發言?
- ❖ 3不確定的事不要妄答!(記者可以接受進行式)
- ❖ 4僅講自己有把握的部分
- ❖ 5僅陳述事實，勿帶個人主觀價值判斷
- ❖ 6情境壓力如何克服?
- ❖ 7冷靜不犯錯!

發言須知

- ❖ 了解新聞事件的來龍去脈嗎？
- ❖ 題庫多準備幾個題目，以防狀況題
- ❖ 態度從容口條清晰
- ❖ 先行溝通，也要小心
- ❖ 面對鏡頭壓力，可事先預演
- ❖ 不可一廂情願，記者一向不照劇本演

同場加映 說明會溝通重點!



老師的話有在聽!!! (圓桌氣氛效果很好)



感謝
聆聽

