

## 不便透露？

馬錦華

近日多宗涉及服務流程或意外的機構事故，負責人總喜以「有關事件已進入司法程序」或「涉及私隱」而表示不便透露。然而，越是讓人有隱瞞之感，越是吸引來自傳媒與好事之徒等的推測。

問題是，在現今強調透明度和問責性的大潮流下，好一句「涉及個人私隱」便想含混過去，實在想得太簡單。倒不如著實地看哪些資料可予公開，哪些是需受保障的範圍，然後再看如何正確無誤地表達和陳述有關事故，總好過讓人窮追猛打，最後因招架無力而要無奈地加以道歉。

作為機構公關，一定要以客觀態度看這事故，並想究竟有哪些是不可、亦不用隱瞞的；哪些是看來不重要但又是公眾較關心的。學習分辨兩者間之差異，多了解和明白外界人士的看法，適當地去回應，將會助你解決諸多困難。

要能客觀處事，尋找好友等給予第三者意見尤為重要。透過這些局外人的真知灼見，定可為將要採取的手法，以及外間可能有的反應加以參考，從而作出明智抉擇。

事故的公關處理是一門藝術，並沒有對錯可言。但處理時的態度比技巧是否純熟更重要。以人為本的關注，是致勝的不二法門。私隱的強調，只會給人一個推搪的感覺。外界人士的焦點，不在錯誤的成因，而是處理這事故的機構的取態。

- 完 -

撰文：馬錦華

作者為 PRPA 會員，現職長者安居服務協會總幹事