

公關 - 訊息把關者

黎淑芬

政府為減輕青少年濫藥問題推出驗毒計劃，開始在大埔區試行，這原是一項積極措施，但由於計劃展開初期，與目標公眾溝通未夠完善，缺乏有效的訊息傳遞及公眾調研，引致各界諸多疑慮。有效的公關策略是否可幫助消除當中的質疑和誤解？

要讓計劃獲得公眾支持，必先建立有效的溝通橋樑，了解目標公眾的疑慮及私隱問題，為策略的制定提供參考意見。就驗毒計劃，政府應在全港各區設立多個諮詢點供市民查詢，密切關注各方意見及反應。計劃公佈初期，很多學生表示反對強制驗毒，為此，政府對計劃作出調整：捨棄強制驗毒的建議，強調以自願性為原則，尊重學生意願，算是及時應對。

在加強訊息溝通的同時，公關部門還起到訊息監控作用，促進了解公眾輿論，及時反應。曾有家長在某電台節目上指出，擔心學生一旦驗出吸毒，會被扣操行分，變相將結果對外公佈，造成標籤效應。教育局就此事及時回應：「不會要求學校劃一處理評分標準，並重申不會開除被驗出吸毒學生的學籍，也不會在未經家長和學生同意下公佈驗毒結果。」經過政府後期不斷加強公關工作，目前驗毒計劃已獲更多市民支持。

公關作為訊息把關人，通過有效的宣傳途徑，幫助公眾了解情況，使經營管理活動能有效利用各種變化保持一致，贏得公眾好感，是達成預期目標的關鍵。

- 完 -

撰文：黎淑芬

作者為香港公共關係專業人員協會會員，現為善銘國際執行董事，曾任博雅公關製作總監