

真相的演繹

葉衛國

意外事故發生，會令兩種人忙個不了，一是傳媒人，二是公關人。傳媒人忙着找出真相，向廣大市民及讀者報道。公關人也忙着了解真相，清楚事件始末，將細節組織起來，以適當的用詞及表達方式道出事實，一方面協助大眾了解事件，另一方面則要維護公司形象。

事故發生總會涉及很多細節，站在不同崗位的人，報道事件時不免會受主觀因素影響。公關從業員的責任是要站在公司或客戶的立場，向傳媒及大眾交代事件真相，既不歪曲事實，也不譁眾取寵，引導大眾以適當、客觀及合情理的角度去看事件。

一宗事故令我印象深刻，事發於二零零七年二月十四日，一列西鐵列車於大欖隧道內車頂冒火，結果乘客須緊急疏散。翌日的報章當然大肆報道，用詞令讀者驚心動魄。

以下節錄了一些報章的報道：西鐵爆炸 600 人黑洞大逃亡；近千名乘客在昏暗的管道內倉皇疏散逃生，驚栗半小時後始重見天日；駛經大欖隧道近末段時，變故遂生，爆炸巨響之後，車廂內眾人亂成一團，紛紛搶著去車頭方向逃跑。

至於西鐵公關部於事故當日發放的新聞稿，用詞如下：一列西鐵列車於大欖隧道南行管道內發生事故；乘客即時依從列車司機的指示離開現場；大欖隧道兩條管道內均有燈光，乘客可安全地經由列車車門前往隧道內的緊急通道；隧道抽風系統即時啟動，將隧道內的煙霧朝相反方向抽離至隧道的北端；事件發生後，九鐵即時聯絡政府部門包括鐵路視察組，通報事件的進度。

同是一宗事故，說的同是事實，從事不同行業者，重點總會放在事件的不同細節上。

- 完 -

撰文：葉衛國

作者為現屆香港公共關係專業人員協會會長，威望傳訊董事總經理，職業訓練局大眾傳播業訓練委員會委員。