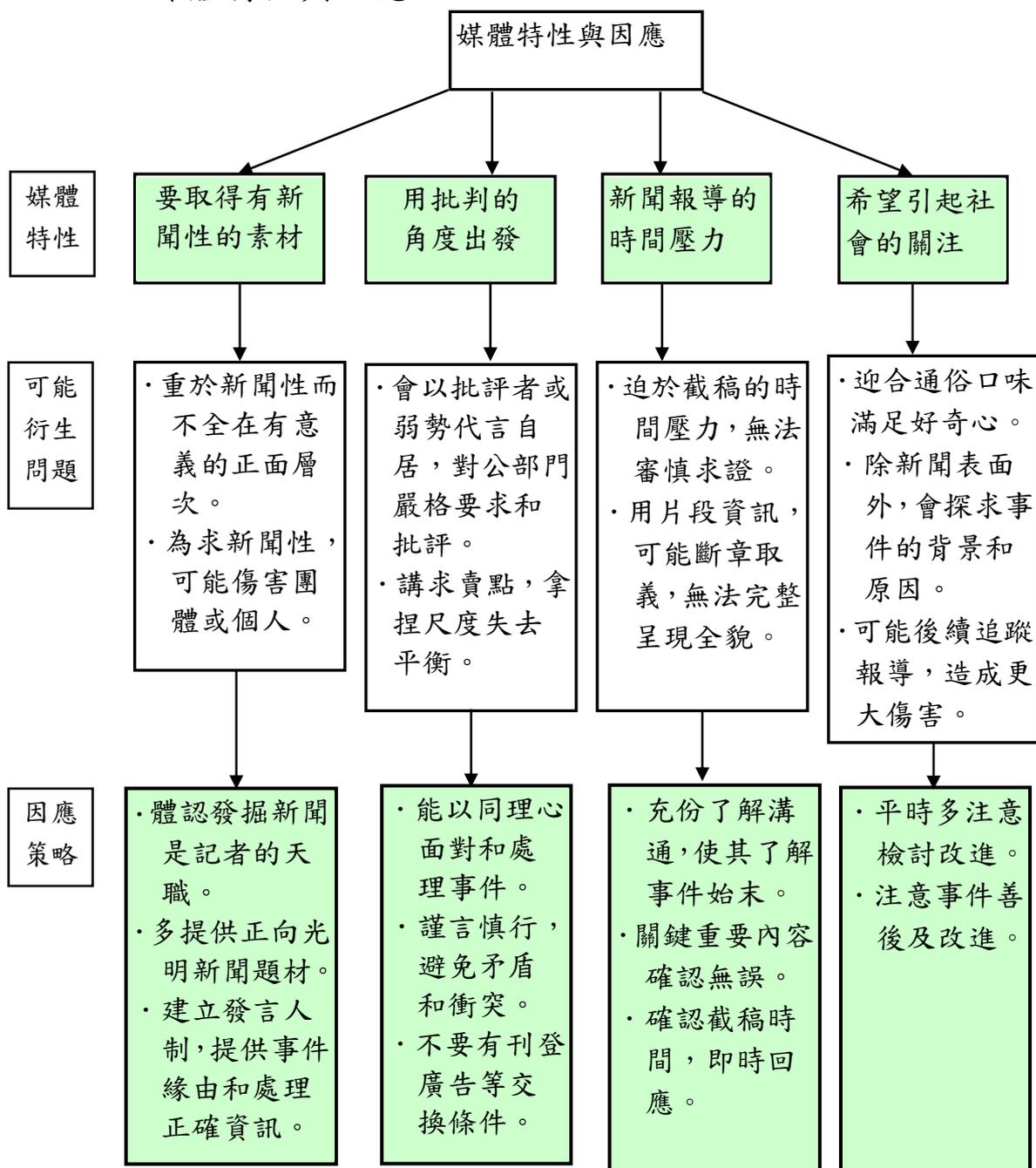


4-3 危機處理時與新聞媒體之溝通應對

隨著新聞媒體發達，已無法關起門來辦教育。社會關心教育，並透過媒體來瞭解教育，特別是在危機處理時，媒體對事件的報導會影響公眾對此事件關注程度和看法(羅世宏，民 85)，不適當的報導，常讓問題擴大造成難以補救的傷害，因此瞭解媒體，妥善因應，是事件好轉與惡化的關鍵。本節特綜合專家學者意見(陳芳雄，1997；葉毓蘭，2007 等)提供參考。

4-3-1 媒體特性與因應



4-3-2 面對媒體的互動

平時

1. 平時應有危機意識。
2. 成立危機處理小組，一般建議由教務主任擔任發言人、學務主任擔任總幹事。(註)
3. 蒐集案例推演處理程序並定期研討。
4. 熟悉採訪學校的地方記者，禮遇並尊重新聞記者，並建立友好關係。
5. 掌握社會脈動與新聞敏感度。

註：危機處理小組成員常因校而異自行調配，此係陳芳雄(1997)之建議。

危機發生時

1. 處理的基本原則：
 - (1)一定要有人出面(最好是學校主管)。
 - (2)第一時間做出回應(而且要正確)。
 - (3)真誠關懷，提供事實。
 - (4)給予信心展現實力(平時形象、關係良好並公佈有力證據)。
 - (5)否認、傲慢為大忌(媒體不會放過說謊的人)。
2. 儘速了解報導內容及可能傷害，若尚未上報，了解事情經過及可能的報導方向，研判如何減少負面或錯誤報導。
3. 召集會議、並聯絡事件相關人員，相互溝通後，了解問題事件經過與研商處理程序予以化解，避免有誇大報導機會。
4. 主動向上級和主管機關報告，並綜合內外資源，協助處理。
5. 統一對外發言窗口，謹言慎行，隨時記錄做成書面資料。
6. 選擇適當時機主動與媒體溝通，對於報導與事實有出入時予以澄清。



發言
人的
角色

1. 與媒體互動，首應考慮：
 - (1) 媒體記者關心之事件為何。
 - (2) 新聞處理的思考面向。
 - (3) 與媒體記者的溝通模式。
 - (4) 記者的需求。
2. 發言人的選派和授權，並加強演練。
3. 平時應注意形象，信譽卓著。
4. 回覆記者須迅速而有效率。
5. 注意服儀，表現冷靜，應對得體。
6. 談話簡潔，前後一致而誠實，陳述要有真憑實據。
7. 將要溝通的訊息事先妥適組合，並簡短寫下訊息重點，確保不會遭受誤解。
8. 慎選溝通管道和時機。
9. 準備周全預擬談話流程和內容。
10. 切勿憤怒或帶有情緒性攻擊他人。