

坦誠開放應對危機

李少媚

近年，一般大機構都制訂一套危機管理系統，以應付突如其來的危機。然而，危機出現時，單靠一紙管理系統是否足以解決問題？機構對外的溝通，坦誠開放，重建外界的信任，才是不二法門。

女青年會在近期「河蟹」事件中，算是一個處理得比較好的非政府組織。女青因為受到大澳地區人士及民政事務局的壓力，將屬下社工調離大澳，引致該社工憤而辭職。事件經傳媒披露，被形容為社福機構管理層屈從於政府壓力；報章記者及電台時事節目連番跟進追訪當事人及各有關方面，立法會又召開特別事務委員會會議，女青一度處於下風；其後，女青重整策略，主動召開記者，詳細交代事件始末。在記者會上公開壓力來源是來自大澳鄉事委員會的四封投訴函件，又交代了曾局長的「河蟹」言論，並沒有掩飾各人的說法，還公開表示基於收到大澳區其他居民與團體的意見，董事會收回對兩名社工的書面警告，又承認考慮不周，領導層為事件道歉。其後更表示會成立小組檢討事件，汲取教訓。

女青主動交代事件，並印備事件始末資料向記者派發，此舉不讓流言滿天，也給予公眾坦白的感覺，令人覺得機構並無甚麼隱瞞。公眾可以接受機構承認犯錯，但絕不會接受他們隱瞞事實，甚至講大話。「河蟹」與否是政治課題，女青以坦誠開放的態度去處理危機，是重建公眾信任的開端。

- 完 -

撰文：李少媚

作者為 PRPA 執行委員，現職公共機構