

## 啟動公關盛事 探索致勝之道

### 第二屆香港公共關係獎2014正式揭幕

HONG KONG  
PUBLIC  
RELATIONS  
AWARDS



葉韋廷 (特約記者)  
香港理工大學  
中文及雙語學系二年級

香港公共關係專業人員協會 (PRPA) 於2014年2月13日舉辦了「第二屆香港公共關係獎2014啟動禮」及「公關致勝之道」講座。是次活動匯聚了逾200名業界人士及專上學生，與主禮嘉賓及獎項籌委會成員共同見證盛事啟動，並由上屆獲獎的卓越公關專業人員和新晉的公關專業人員獲獎者分享心得。隨後來自科網界、公關界及學術界的資深前輩與在場人士分享公關致勝之道。

首屆「香港公共關係獎」於2010年舉行，有幸獲業界和商界的熱烈參與和支持。今年昂然進入第二屆，讓有才之士互相切磋，促進業界交流，同時表揚本港企業、機構、團體，以至個人籌劃的公共關係項目之卓越成就。

典禮當日，籌備委員會主席陳祖澤博士於啟動禮上致詞，並特別感謝贊助機構的支持，及後聯同評審團和籌委會代表正式啟動「第二屆香港公共關係獎」。

陳博士致辭時指出：「近年社會大眾對機構的持份者傳訊及企業社會責任均有更高期望。此外，隨科技愈發進步，社交平台及流動應用程式等新媒體於傳訊中已佔不可或缺之地位，企業必須發揮無限創意，抓緊機遇。」為緊貼公關界一日千里的步伐，確保公關業界的前瞻性，今年比賽將以往案例獎項類別整合為六大組別，包括：「信譽管理」、「企業社會責任」、「持份者傳訊」、「整合營銷傳訊」、「新媒體傳訊」及「項目策劃」。個人獎項方面則設有「新晉公關專業人員獎」及「卓越公關專業人員大獎」。



有關比賽詳情，歡迎到活動專頁查閱：  
[www.prpa.com.hk/hkprawards](http://www.prpa.com.hk/hkprawards)

截止報名日期：2014年3月27日(星期四)



主禮嘉賓、評審團及贊助機構代表見證「第二屆香港公共關係獎」隆重啟動。



「第二屆香港公共關係獎2014」的啟動儀式由(左起)籌委會副秘書長譚彩鳳女士、籌委會副主席張一心女士、籌委會副主席兼評判團首席評判李少南教授、籌委會主席陳祖澤博士、籌委會副主席林黃碧霞女士以及籌委會秘書長崔綺雲博士主持。



張樹槐先生以馬拉松喻公關之道，淺白易明，叫人不禁細嚼回味。

### 學界業界攜手合作 探索公關致勝之道

啟動禮後，活動隨即進入第二部份。上屆「卓越公關專業人員大獎」得主張樹槐先生（恒生銀行傳訊及企業可持續發展總監）及「新晉公關專業人員獎」得主安展恒先生（奧美公共關係有限公司業務總監）亦於當日分享成功心得。

壓軸的講座環節「公關致勝之道」邀請了三位來自學界及業界的專才分享成功經驗，講者包括：恒生銀行傳訊及企業可持續發展總監張樹槐先生、香港無線科技商會永遠名譽主席方健僑博士以及香港樹仁大學新聞與傳播學系助理教授曹旭輝博士。

### 從馬拉松談到公關專業精神

張樹槐先生(Walter)於恒生銀行任職超過20年，商界及公關經驗之豐富不言而喻。除了是上屆「卓越公關專業人員大獎」得主，他亦是長跑好手，跑遍五大洲，參加逾40場馬拉松賽事，更是首位完成喜瑪拉雅山超級長跑賽事的香港人。Walter以馬拉松精神談公關之道：「跟跑馬拉松一樣，堅毅精神是公關人員的第一成功要素。」他認為公關路上困難重重，有志者必須有堅韌的心理質素，方能在競賽出線。他指出公關人員需隨時隨地分析事情大小、走勢，眼觀四面，耳聽八方，方能掌握先機，後發先至；如跑馬拉松一樣，分析賽道、飲食計劃、天氣預測等等都需於賽前一仔細研究。此外，Walter亦分享了危機管理的妙方，指出企業凡事必須誠信為先，繼而眼明手快，靈活處理，方能應對如流，化危為機。風趣幽默的Walter更即場展示一張有關他今年初登上高達六千多米的阿空加瓜山之剪報，原來他在高峰上利用手機連線至恒生的網上銀行，並成功購入投資基金，這項「壯舉」即被傳媒廣泛報導，公開發掘新聞點的靈活性可見一斑。

近200名參加者認真聆聽，不忘摘錄要點。



曹旭輝博士將多年經驗及研究成果共冶一爐，整合為財經公關成功的三大要素。



方健僑博士將不同的新媒體分為四類，深入講解各個平台的特性及應用法則。

### 超讚品牌 由社交媒體開始

方健僑博士是香港無線科技商會永遠名譽主席，亦是Synergy資訊及通訊科技集團創辦人及中國長遠集團首席資訊總監，對新媒體的應用、趨勢及發展方向均有豐富的經驗及心得。他指出現今的社交媒體乃「口碑營銷」的重要平台，顛覆了傳統廣告及傳播的「廣而告之」觀念，塑造出現在「窄而告知」的全新傳訊現象；社交媒體若運用得當，就能借助受眾的社交網絡，將信息從一點傳播開去。此外，方博士亦分享了新媒體應用的「442黃金比例」，即40%與品牌無關的趣聞軼事，40%與品牌或產品服務略沾上邊的資訊，以及20%直接營銷資訊。他指出：「社交媒體為公關帶來新的機遇，亦同時引伸出更多挑戰；若使用新媒體，公關人員的反應就要更即時，更迅速，以追上資訊流動的步伐。」

### 財經公關 策略與行動並重

曹旭輝博士現任香港樹仁大學新聞與傳播學系助理教授，曾於香港及美國上市公司擔任公司企業傳訊總監，有超過18年的公關及企業傳訊經驗，不論在業界知識或學術研究方面都見多識廣。她指出市場對財經公關的需求有增無減，未來會因民企、國企及上市公司的發展而持續上升。「沒有策略的行動漫無目的，沒有行動的策略不值一提。」她引用台積電董事長張忠謀名言，解釋具前瞻性的策略及積極的實踐乃財經公關的成功要素。最後，曹博士總括：「財經公關的三大要點，包括1.有效的資訊發佈及企業透明度、積極及負責任的傳訊；2.高層的參與及溝通；3.傳訊人員個人的財務知識及傳意能力。這些要素對財經公關的成敗實屬舉足輕重。」

# 參觀TVB新聞部 了解公關與 電子傳媒溝通竅門

黃莉敏 (特約記者)  
香港城市大學專上學院  
公共關係及廣告二年級

馬嘉虹 (特約記者)  
香港城市大學專上學院  
活動項目管理二年級

新聞部的辦公室內安置了多台螢幕，播放不同電子傳媒的資訊。

本會在此感謝TVB、黃淑明女士及何文雯女士的悉心款待，並向參加者分享她們寶貴的經驗和心得，令大家獲益良多。

為使公關同業能更深入地了解電視新聞傳媒的運作及與傳媒溝通的竅門，PRPA於2014年2月21日安排了會員到訪電視廣播有限公司(TVB)新聞部，當日由TVB新聞及資訊部新聞科經理黃淑明女士帶領參觀，並由首席記者何文雯與參加者分享其工作經驗。

## 新聞工作：高度應變力和機動性

TVB新聞部主要負責每天早、午、晚新聞以及二十四小時新聞台。部門內共有七至八位負責不同新聞範疇的採訪主任。每天的採訪日程由採訪主任編訂，再安排不同記者負責採訪和寫稿。初稿由採主審閱後，再經編輯審核。由於人手緊張，在繁忙時間或遇上突發事件，便需要從不同組別借調人手。因此，電視新聞從業員皆需具有較高的應變能力及機動性。



◀ PRPA培訓及活動組執委尹美玉(右)感謝TVB新聞及資訊部新聞科經理黃淑明(中)以及首席記者及報導員何文雯(左)。

## 晚上七至九：聯絡記者好時機

新聞部的工作一般由下午四時開始進入繁忙時段，五至六時更是高峰期，這段時間會較難聯絡記者。每日的採訪日程通常於前一晚八時許編訂，因此，七時至九時是向新聞記者發放訊息的好時機。

另外，免費電視台星期一至五的新聞時段較長，但硬性新聞較多。周末或假期的新聞時段雖較短，但有更多空間播放軟性新聞。這些要點都是公關從業員在安排活動或邀請傳媒採訪時需要留意的。

## 採訪與否視乎新聞價值

公關人員向記者發放活動資料後，可主動提醒記者有關活動重點及出席嘉賓，但切忌追問是否出席。記者的工作安排有很多考慮因素，主要視乎活動的新聞價值，還有事件的突發性以及人手調配等。



▲ TVB新聞及資訊部新聞科經理黃淑明女士和PRPA一眾參加者在新聞主播室合照留念

## 爭取報導：獨家新聞有優勢

有新聞價值的題材，即關乎公眾利益或能引起公眾興趣的，都較能吸引記者採訪報導。公關從業員固然希望活動能夠得到傳媒的廣泛報導，而新聞機構則希望爭取獨家報導。公關從業員可因應每次的活動性質和不同傳媒的需要，決定相應策略。

能夠了解電視新聞記者的觀點與工作模式，有助公關從業員和記者保持良好的合作關係，各取所需，達致雙贏。



▲ TVB新聞及資訊部新聞科經理黃淑明講解了新聞部運作的每一個環節。

# 工程公關 在挑戰中尋找機遇

馬嘉虹、譚嘉樞 (特約記者)  
香港城市大學專上學院  
活動項目管理二年級

在香港工程師學會的邀請下，PRPA於2014年2月17日為該會的年輕工程師，舉行了題為「Engaging Stakeholders for Delivering Construction Projects」的講座，由導向委員會主席譚錦儀女士擔任講者，就推行工程項目時相關的公關策略及技巧、如何妥善處理建造過程中不同持份者的訴求作分享。講座中有不同熱門工程項目的個案分析，如新界東北發展、鐵路發展等，讓參加者了解公關技巧的實用性。

## 從大環境看工程公關的重要性

香港的大環境中，每一個細節都反映出公關的重要性。大體上，政府的架構及政策、政黨的取向等都會影響不同工程的推出；另一方面，隨著新媒體的產生和盛行，傳媒生態有著史無前例的轉變：傳統媒體結合新媒體，流動平台如雨後春筍，探究形式的報道(Investigative journalism)鋪天蓋地，社交媒體的廣泛應用令市民大眾也變身為記者，資訊的流通性日益提高，還有壓力團體在保育、環保等議題上的關注。在此大前提之下，公關人員的溝通技巧、對形勢的掌握更為重要。

## 與持份者溝通的須知和技巧

譚女士利用4P：目的(Purpose)、過程(Process)、牽涉者(People)和手法(Programmes)的策略性工具去演繹工程公關的須知技巧。工程公關的目的是在工程進行前後，主動與有關的持份者溝通，爭取工程落實的同時亦平息潛在紛爭。公關需擴大信息的傳送，了解壓力團體的反對原因。譚女士生動地運用了A E I O U(Awareness, Expectation,



▲ PRPA導向委員會主席譚錦儀(左三)。

Ownership and Support, Understanding and Tolerance, Interest)，輔以鐵路項目及政府土地發展的實例，解釋交涉過程中如何應對持份者的訴求，而作為專業工程師更要貼身考慮持份者的看法，用全方位的角度將信息傳遞和討論問題，達成雙贏局面。公關應採用直接對話的形式發放資訊和取得回響，如居民大會和學校講座等，也可利用不同的渠道與專業團體、立法會及地區團體等溝通。



▲ 是次講座吸引了近百名年輕工程師參與。

## 情緒如是說

「情緒」一詞聽起來有點抽象，但其實它與我們的心理、生理狀態、思考（認知和詮釋）、行為及生活息息相關，每一環都互相依賴，彼此合作協調。Frijda、Greenberg、Korman 和 Lazarus 等學者認為：「情緒是訊息處理與行動準備的適應性形式.....它提醒人們在某個情境中的重要需求、價值或目標可能會受到提升或傷害，而且它會指出個體該如何評估自己與他人所處的世界.....情緒包括一個主要的意義系統，它會告知人們事件對他們福祉的重要性.....有助於自我與他人之間的互動」。

換句話說，情緒不是獨立存在的，亦不是單純的正負面情緒二元論，它連繫著我們的記憶、意圖、對人對己及對外界的看法與態度、期望、價值觀、信念、自我認同和需要，並牽動著我們不同程度或形式的行動和身體表達。假設引發負面情緒的環境改變了，但負面情緒仍然久久不能釋懷或甚至變得很強烈，以致我們淹沒或引發出過往的失落或創傷時，我們必須要弄清，當刻的情緒反應想給我們什麼啟示？

我們需要覺察三件事，第一、當刻出現了什麼情緒，例如憤怒、悲痛、難過、焦慮、失望、無奈、辛苦、絕望、內疚等；第二、檢視情緒如何影響我們的生活、工作、人際和盼望？第三、檢視我們的生活、工作、人際和盼望正被什麼影響著，以致我們出現負面情緒。是我們的理想遭到踐踏嗎？是我們太執著於完美和成功嗎？是我們太拘泥於角色定型嗎？是一些論述或制度沖擊我們的價值觀，影響了團隊合作嗎？是兼顧過多事情影響了工作和家庭上的解難能力嗎？是一些錯誤的詮釋影響了彼此溝通及人際關係？

培養情緒健康，並不是要我們否定或杜絕負面情緒，做個無時無刻都快樂的人，而是要我們如何覺察、承受、管理和轉化負面情緒，作出更健康的適應。試想想，如果我們調整目標、轉換態度和想法，我們將會得到怎麼不一樣的結果？

“如果要過自己的生活，就必須承擔錯誤，沒有錯誤，生活就不完整。”

~ 榮格 (C. G. Jung) ~

## 你今日減咗壓未？

有學者指出，在抑鬱症發病之前似乎都會有重大的壓力事件發生，故此有效地處理壓力有助減低情緒和壓力對我們生活及身心的影響。在處理壓力時，我們需要先釐清壓力的性質，分辨它是內在或外在、短期或長期、單一或多層面、突發或受控等，然後，我們可以嘗試檢視過往處理壓力的方法，並跟隨焦點解決心理治療的三條黃金定律：

1. 若無損害，且由得它；
2. 若其可行，宜乎多做；和
3. 若其不可行，宜棄舊立新，實踐可改變的地方和訂立較理想的目標，並持續反思其抗逆成效。



## 練習鬆弛法由今日開始

每當我們壓力積存過多，以致無法集中精神，認清自己的處境和有效處理困難時，我們可以嘗試練習鬆弛法，讓自己從混亂中抽離一下，並與自己的身心再次聯繫。練習鬆弛法時，你需要先找一處安全和舒適的地方坐下，請瀏覽心靈綠洲的網址 [http://www3.ha.org.hk/oasis/b5\\_services5.html#4](http://www3.ha.org.hk/oasis/b5_services5.html#4)，跟隨「呼吸練習mp3」的錄音練習，平定思緒。

另外，我們亦可以練習肌肉鬆弛法。首先我們抽緊左拳約三秒，然後放鬆約10秒。重覆練習兩至三次。完成左手的練習後，我們以相同的方法來放鬆右手。將抽緊及放鬆肌肉的練習推到手臂、面部、肩膀、腰背部、腳部等各組肌肉，讓全身得到鬆弛。完成整套練習約15至20分鐘。

當然，遇到困難甚至情況開始失控時，找自己信任的人商量；或找專業人士例如精神科醫生、臨床心理學家、社工或輔導員協助，一同尋求解決方法都十分重要。



抽緊拳頭約三秒

放鬆約10秒

## 工作生活平衡

“如果我們看到某種情緒很明顯地引起了困難，而且違反了個人的利益，只改變掉這種情緒是完全沒有用的。它是個人生活樣式的正當表現，只有改變其生活方式，才能將之斬草除根。”

~ 阿德勒 (Alfred Adler) ~

誰不想身心與生活調和一致呢？但不少調查發現，被訪者教育程度高、工作時間愈長、感到「減少與家人共處的時間」或「精神緊張」，愈感到工作壓力大，愈感到不快樂。嶺南大學公共政策研究中心主任何灝生教授相信這與沉重工作負擔且有時限的職責有關，他建議公司管理層應給予專業人士多些空間；盡量減少不必要的會議；僱主應多體諒員工及改善工作氣氛，有助提升工作效率。

近年香港開始關注及推廣家庭友善僱傭政策及措施，如果我們的社會締造出工作生活平衡的環境和文化，相信有助在職人士處理壓力及調整負面情緒，令個人、家庭及社會都得益。■



心晴行動慈善基金於2004年初成立，為香港註冊非牟利慈善團體。服務宗旨為向社會各階層推廣情緒健康，讓大眾認識情緒病。成立以來已推行多項社會服務，包括全港首個推廣情緒健康的綜合性電視節目、資訊及轉介熱線、公眾情緒健康教育、專業面談輔導服務、商場推廣、社會企業「心晴市集」及巡迴全港中小學之「心晴賽馬會飛越校園計劃」等，期望喚起社會大眾對情緒病的關注及認識，減少誤解，去除歧視及反標籤效應。

### 服務

1. 專業面談輔導
2. 熱線諮詢及轉介
3. 心晴賽馬會飛越校園計劃
4. 專家、患者及家屬互動分享會
5. 朋輩支援服務
6. 情緒健康講座
7. 情緒健康教育課程
8. 義務工作
9. 心晴市集(社會企業) — 名人明星二手服飾義賣

心晴行動情緒支援熱線：2301 2303  
熱線服務時間：星期一至六 上午10時至下午1時  
星期一至五 下午2時至5時

24小時情緒健康電話資訊系統：3188 4500

網址：<http://www.jmhf.org>  
地址：九龍新蒲崗五芳街20-22A宏發工業大廈9樓C-D室



## 的話

**承**接去年成功舉辦了數次有關傳媒運作的午餐講座，PRPA於二月份再接再厲安排會員到無電視參觀，並獲得新聞科經理黃淑明女士及首席記者何文雯小姐接待，與大家分享新聞部的運作。是次活動深受歡迎，但礙於參觀人數的限制，很多會員未能參加，我們深感抱歉。PRPA明白會員對傳媒運作甚感興趣，因此於來年將會繼續安排有關講座和參觀，請大家密切留意。

2014年2月PRPA公佈了第二屆公共關係獎的比賽詳情，今年增加了「持份者傳訊」和「新媒體傳訊」兩個組別。是次比賽是一個難得的切磋機會，希望各機構、團體和個人踴躍支持和參與。

最近，一個美國求職網站根據11項不同的壓力因素（例如體力要求、最後期限、競爭性、出差次數等等）列舉了2014年度「十大壓力最大的職業」，其中，公關從業員高踞第六位，僅次於軍人、消防員、飛行員等。公關工作變化大，往往涉及突發事件、需迫切處理危機事故，每天更接收大量訊息，令精神和體力消耗很大。因此，每一位公關從業員實有需要學習如何舒緩情緒，保持身心健康。今期我們邀請了心晴行動為本刊撰文，讓大家認識情緒健康和減壓方法。

執筆時正值馬來西亞航空MH370失蹤的消息，期望奇蹟出現。這樁事件不禁令人反思生命的意義，希望各公關從業員愛惜生命、珍惜眼前人，工作之餘，應好好享受與家人相處的時間。☞

## 成為會員

**香**港公共關係專業人員協會於1995年成立，致力推動公關行業的發展，鼓勵及促進業界交流。協會積極與香港及境外公關組織合作，促進本港、內地及海外公關行業的交流之外，在培育下一代公關專業人才方面，本會亦不時舉辦講座，並安排資深公關人士向現正就讀有關課程之學生及對公關行業有興趣的人士講解公關行業的需求及發展前景。

本會將為新會員舉辦迎新活動，並為現有會員舉辦不同之行業活動，為本港公關業界，傑出公關專業人員及其對行業的貢獻作肯定。

全賴業界及會員的鼎力支持，PRPA的會員人數多年來保持穩定。會員來自不同界別，有政府機構、公用事業、本地公司、跨國企業等，也有自僱人士及不同規模的公關顧問公司。

香港公共關係專業人員協會（PRPA）現有會籍包括創會會員（Founding member）、永久會員（Life member）、專業會員\*（Full member）、機構會員（Corporate member）、普通會員（Associate member），及學生會籍，申請表格可於[www.prpa.com.hk](http://www.prpa.com.hk)下載。

如欲查詢有關本會會籍或迎新活動詳情，請與會員事務執委許翠鳳 [agnes.hui@prpa.com.hk](mailto:agnes.hui@prpa.com.hk) 或本會行政員Mani Huen：[enquiry@prpa.com.hk](mailto:enquiry@prpa.com.hk) 聯絡。

\*合資格成為「專業會員」者必須從事公關工作並具有不少於兩年相關經驗。☞

## PRPA 顧問 Advisors

### 李道豫先生

中國國際公共關係協會會長

Mr Li Dao-yu

President of CIPRA

### 陳祖澤先生

載通國際控股有限公司

副主席兼獨立非執行董事

Dr John Chan

Independent Non-executive Director

& Deputy Chairman,

Transport International Holdings Limited

### 關則輝先生

恆隆地產有限公司

助理董事 - 集團傳訊

Mr CF Kwan

Assistant Director - Corporate Communication

Hang Lung Properties Ltd.

### 林黃碧霞女士, MH

埃克森美孚香港有限公司

公共及政府事務部 - 香港及華南

副總裁

Mrs Grace Lam, MH

Vice President, Public & Government Affairs

HK & Southern China

ExxonMobil Hong Kong Ltd.

### 石嘉麗女士

奧美公共關係有限公司

董事總經理

Ms Clara Shek

Managing Director

Ogilvy Public Relations Worldwide

### 黃鎮南先生

義務法律顧問

Mr Duffy Wong

Honorary Legal Advisor

### 劉瑞飛陳京暉會計師事務所

義務核數師

Lau Chan and Company, CPA

Honorary Auditor

### 馬維業先生

義務數碼傳訊科技顧問

越世代創新媒體集團董事總經理

Mr Rex Ma

Honourary Digital Communication

Technology (DCT) Advisor

Managing Director, iGen6 New Media Group

## 執行委員會 Executive Committee

### 張一心

會長

Maria Cheung

President

### 梁綺蓮

副會長

Pamela Leung

Vice President

### 吳君慈

義務秘書

Serena Ng

Honorary Secretary

### 夏偉志

義務司庫

Patrick Ha

Honorary Treasurer

### 黃慧娟、鄭松雪

傳媒關係及出版

Elin Wong, Shelly Cheng

Media Relations and Publication

### 許翠鳳

會員事務

Agnes Hui

Membership Affairs

### 尹美玉、李少媚、張美娟

培訓及活動

Ruby Wan, Clara Li, Cherry Cheung

Training and Program