



教育局
幼稚園校監及校董培訓課程
2023年8月30日

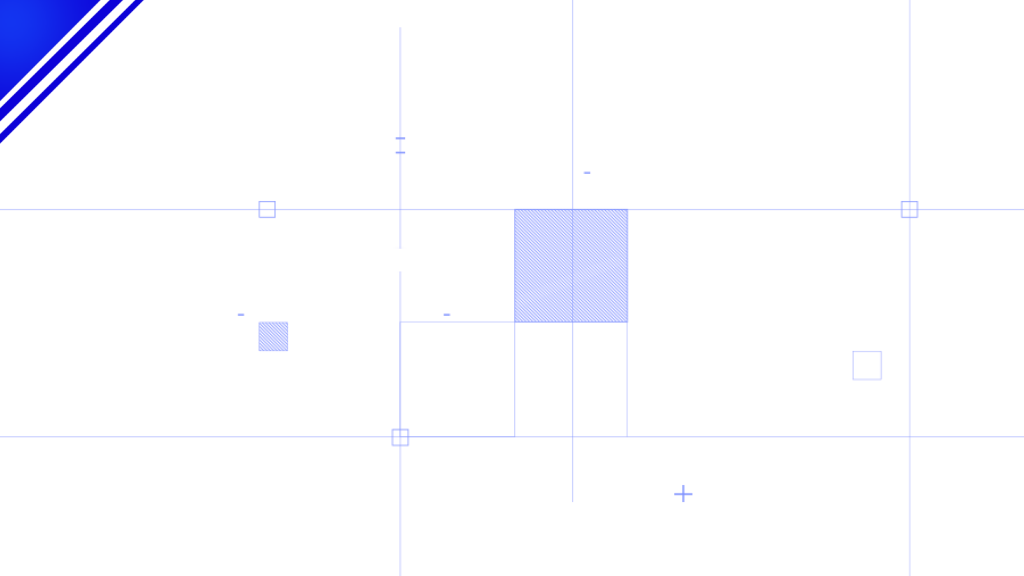
Crisis Management and Media Handling 危機處理及應對傳媒的策略

Mr. Victor Ching

(MAP, MAGBM, BA(Hons), BBA(Hons))

Registered Psychologist (HKPS)

Chartered Psychologist (BPS)



危機有幾可怕？

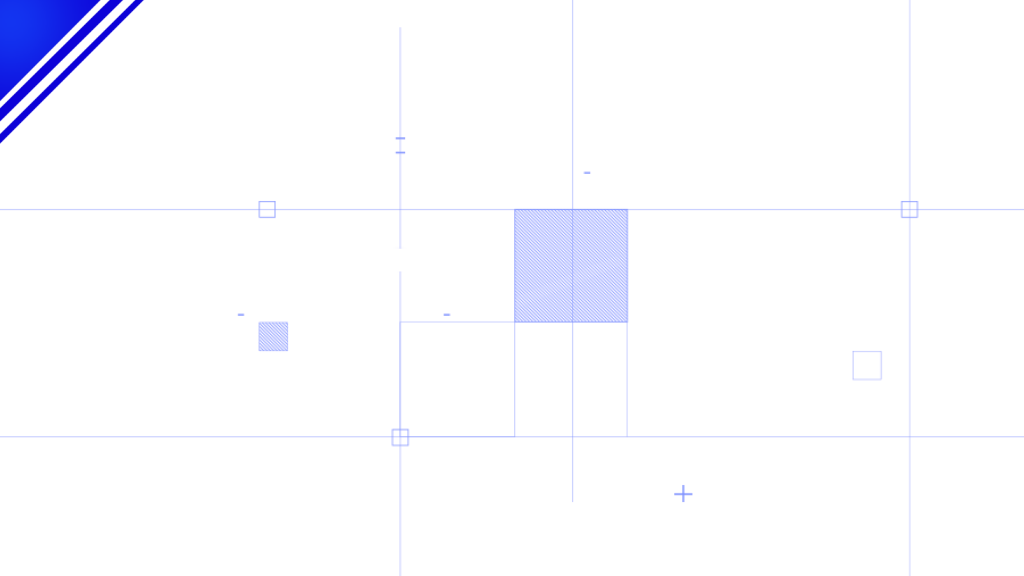


Outrage grows as pictures from United
incident spread around the world
- ABC News (Youtube)



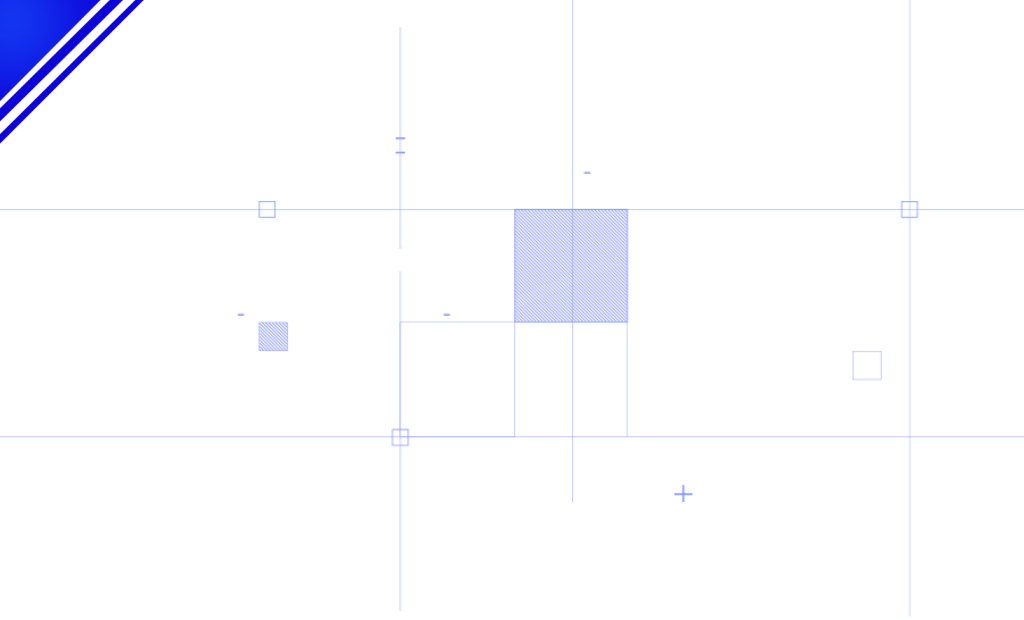
https://www.youtube.com/watch?v=Bt3KLEetP1Y&ab_channel=ABCNews

危機有幾可怕？



危機有幾可怕？

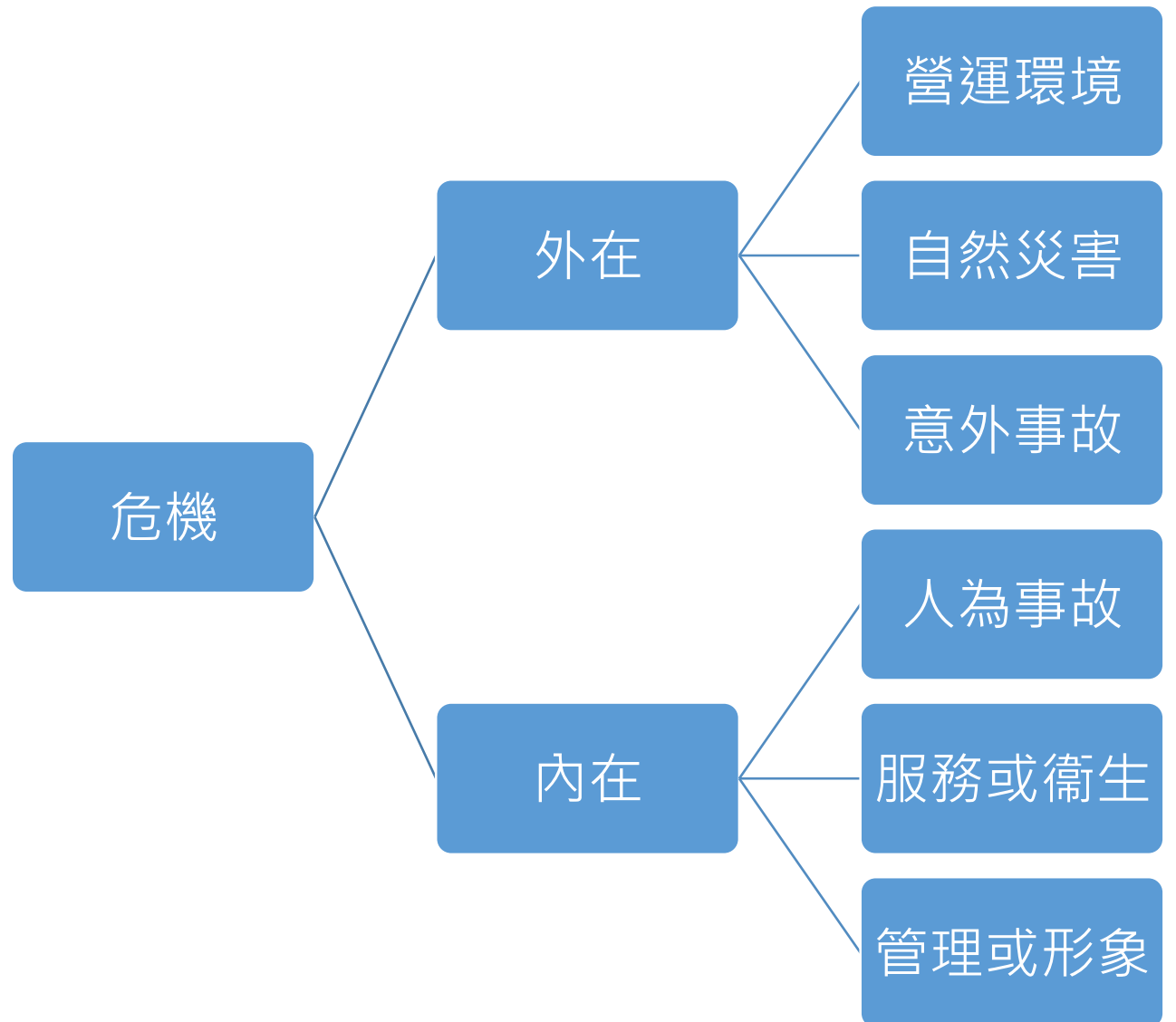
- 15分鐘的鬧劇
- 1部手機
- 2.55億美元實際損失
- 7億美元市值損失



危機的種類？



危機的種類？

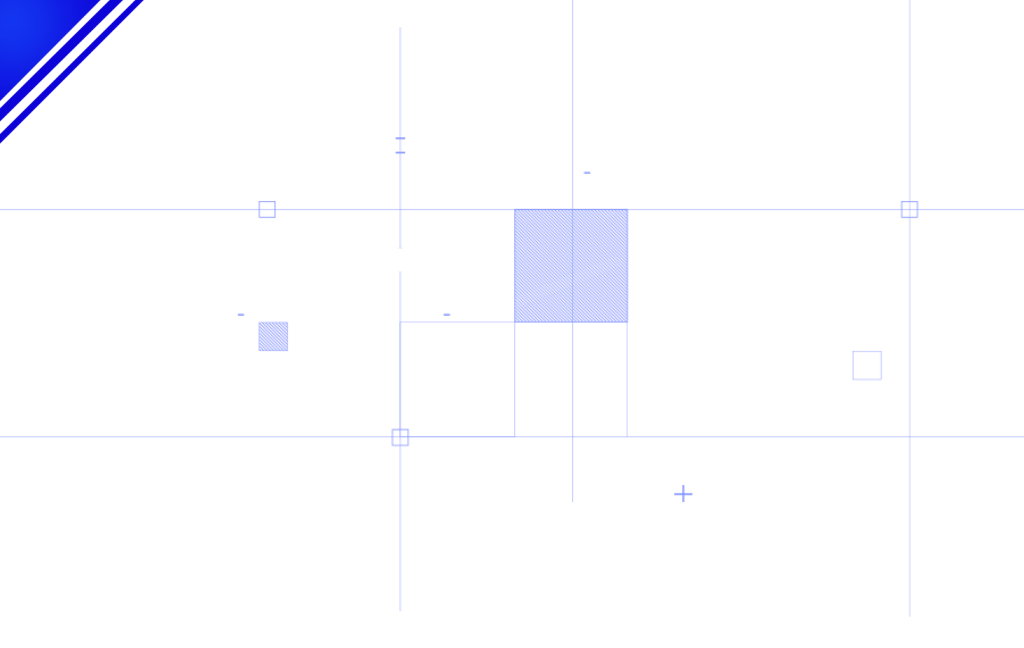


【備份 Backup】車CAM直擊小學生疑似玩太平門後意外碌落車 | 4-12-2019
(Youtube)

危機的種類？

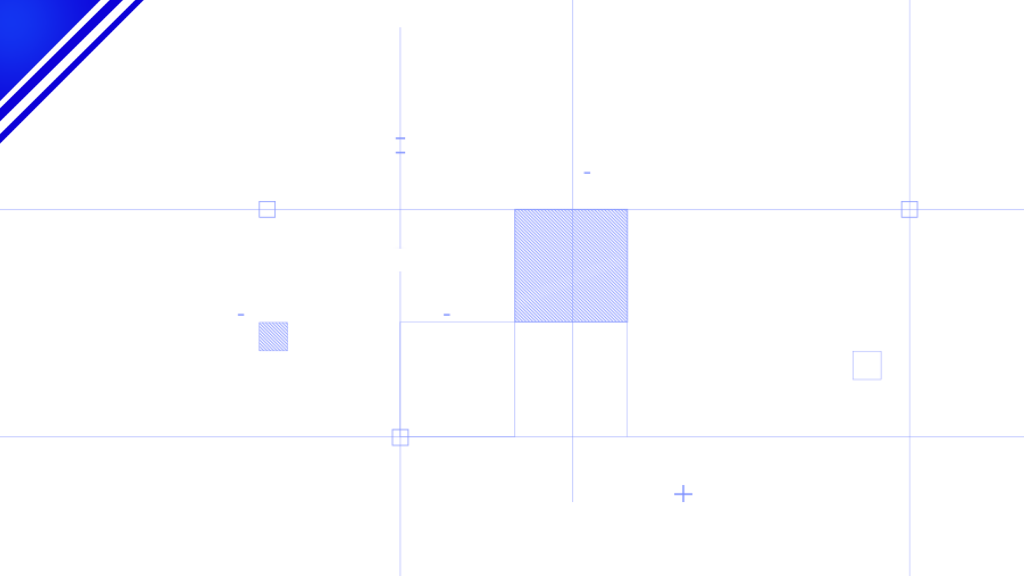


<https://youtu.be/ynBrUF4FM1I?si=MA4jUqndPJDAFGRg>



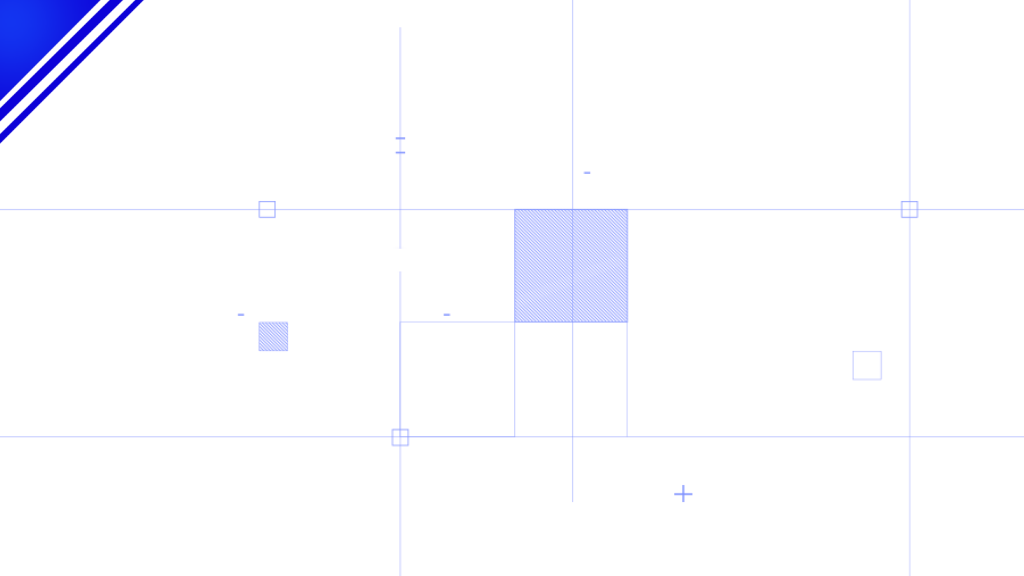
危機的種類？

天有不測之風雲，大雨持續，
在上課期間天文台發出黑色
暴雨警告訊號。學校附近的
溝渠出現倒灌情況，把學校
的主要出入口都堵塞著，雨
水更開始倒灌入校舍……



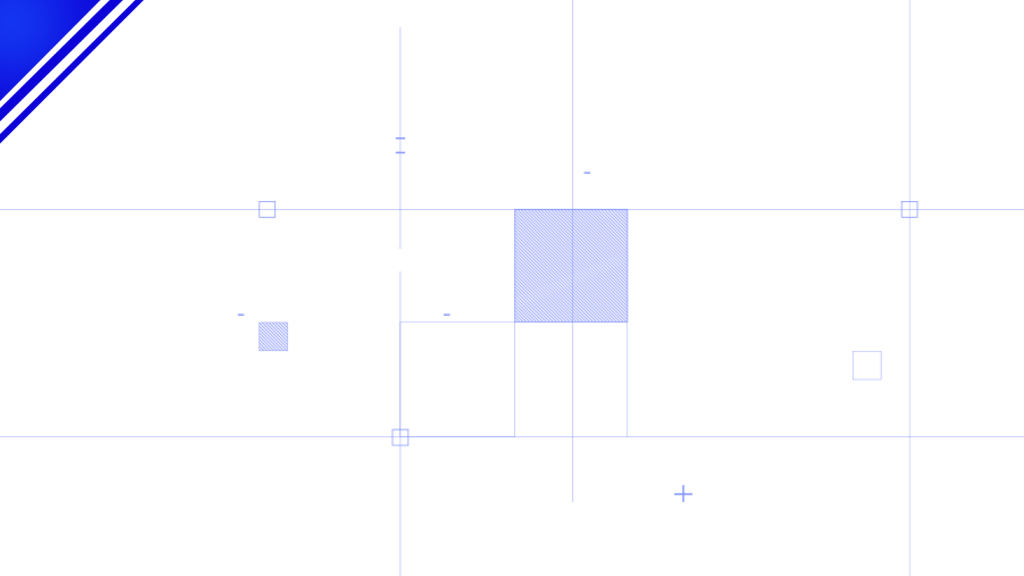
危機的種類？

有老師向管理層投訴出現辦公室欺凌事件，早期已向主任作出反映，但未獲正面回應……



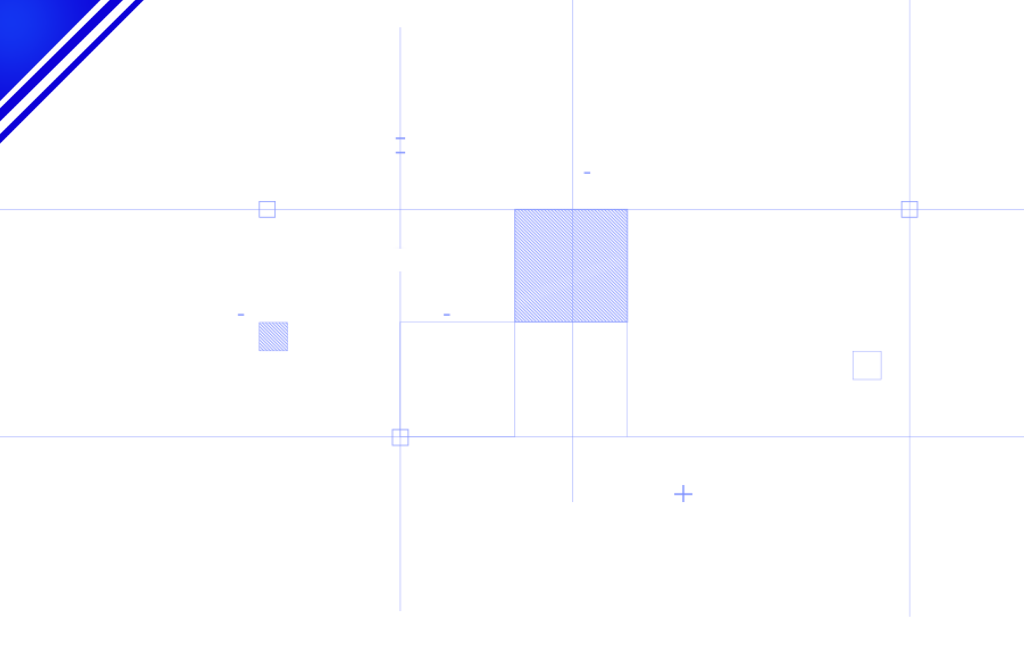
危機的種類？

午膳後，有少部份同學出現肚瀉
情況，懷疑膳食出現衛生問題……



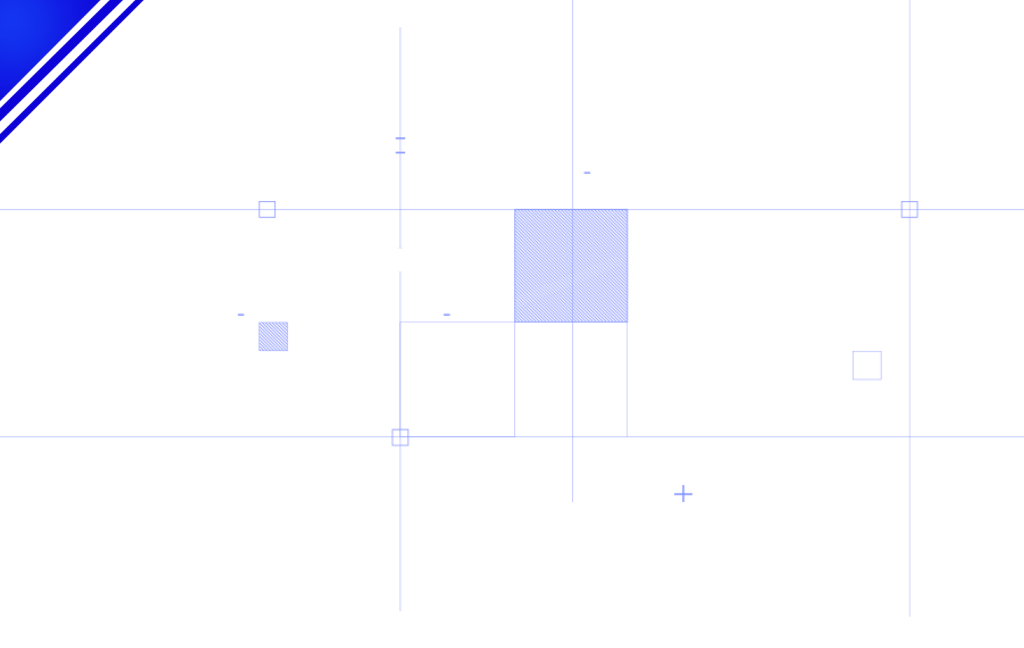
危機的種類？

有家長投訴子女在校內被同學杯葛，之後更有身體碰撞情況發生，質疑欺凌事件發生並老師沒有及時介入，要求報警處理……



危機的種類？

學校租用的校舍在12月31日到期，距今只有不足3個月的時間，突然你收到業主的通知，新租約將大幅度加租，加幅在學校能力範圍以外……



危機的種類？

有家長表示發現子女身上出現瘀傷，子女表示被老師責罰，但由於子女語言表達不清，未能清楚了解是哪一位老師、在什麼情況下發生……

危機的種類？

學生的父母在處理離婚手續，
日常學生多數由母親接送上下
課，但有時候父親也會接送。
今天父親接走學生，之後母親
到校發現學生已被父親接走，
大發雷霆並表示校方有錯，要
求報警處理……

危機處理策略



前期預防

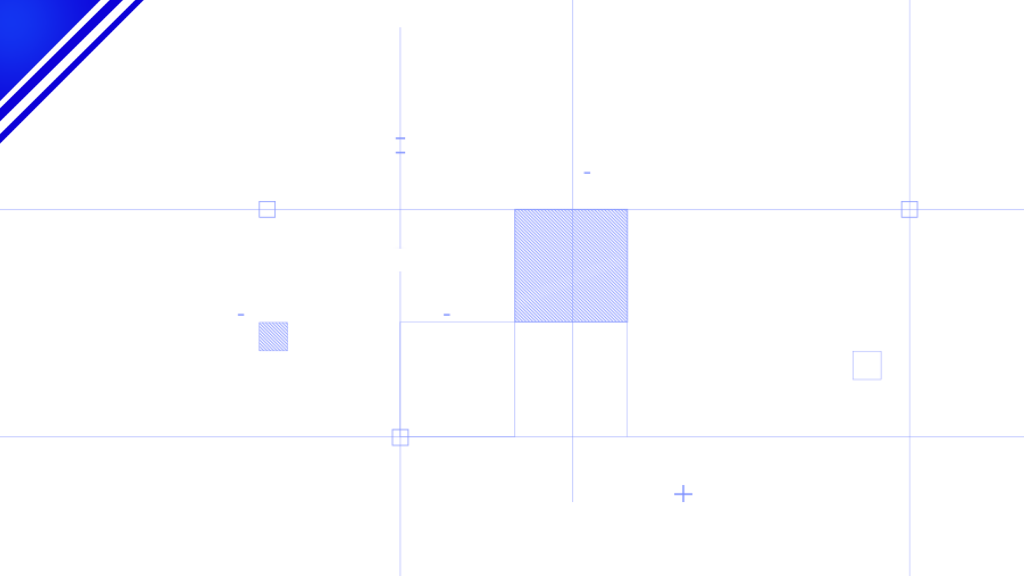
早期辨識

破壞性控制

修復

學習

危機處理策略



危機處理策略

- 前期預防
 - 環境因素
 - 政策因素
 - 人為因素

危機處理策略

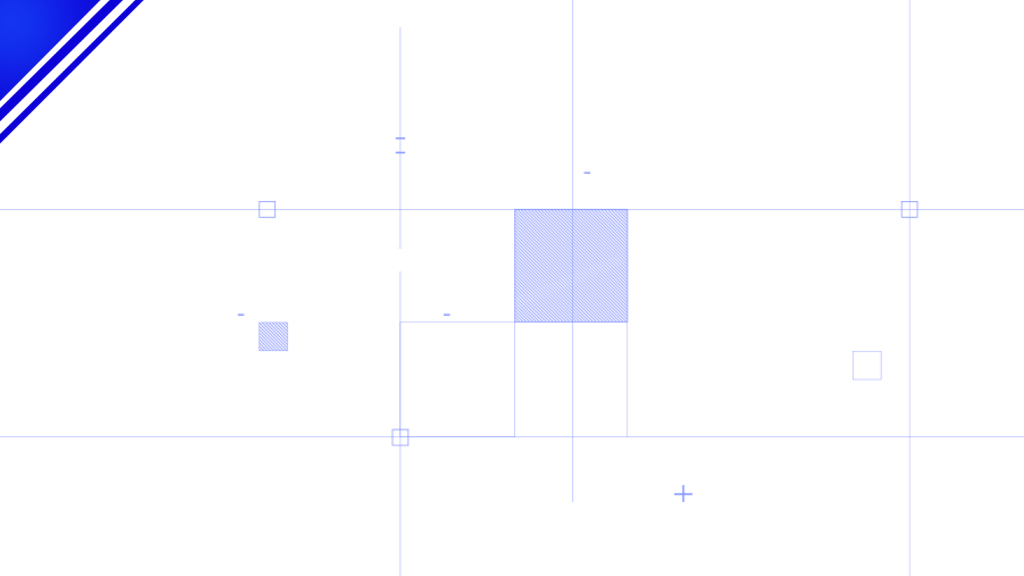
- 前期預防
 - 平機會反歧視條例的應用？
 - 性別、種族、家庭崗位、殘疾
 - 勞工法？
 - 病假保障？生育保障？
 - 《個人資料（私隱）條例》？
 - 還有其他想法嗎？

- 前期預防
 - 學校須要制定政策以滿足不同的要求，包括法例要求及公眾要求。例如在處理辦公室騷擾的政策及程序等。除政策外，適當的培訓及溝通亦非常重要。
 - 在環境方面，校方應在危機出現前，就不同的情況作出預想及防止，例如校巴跌出學童事件案例，就能從環境方面預防。

危機處理策略

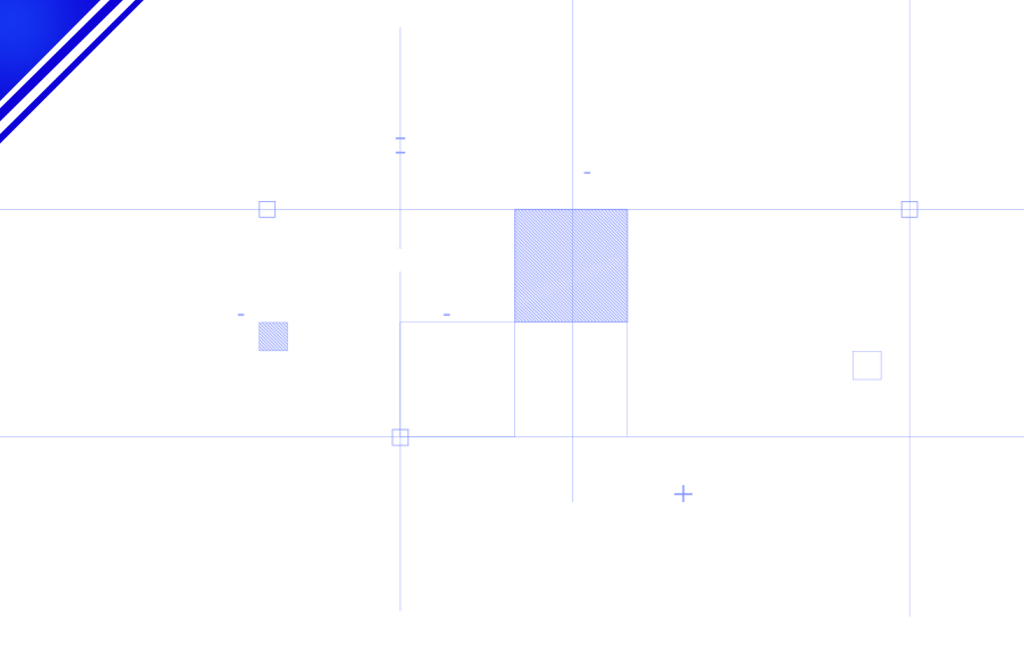
- 前期預防（環境、政策、人為）
 - 學童跌出校車
 - 大雨、洪水
 - 辦公室欺凌
 - 食物衛生
 - 校園欺凌
 - 校舍租約
 - 體罰
 - 父母離異爭拗

危機處理策略



危機處理策略

- 早期辨識
 - 環境因素
 - 政策因素
 - 人為因素

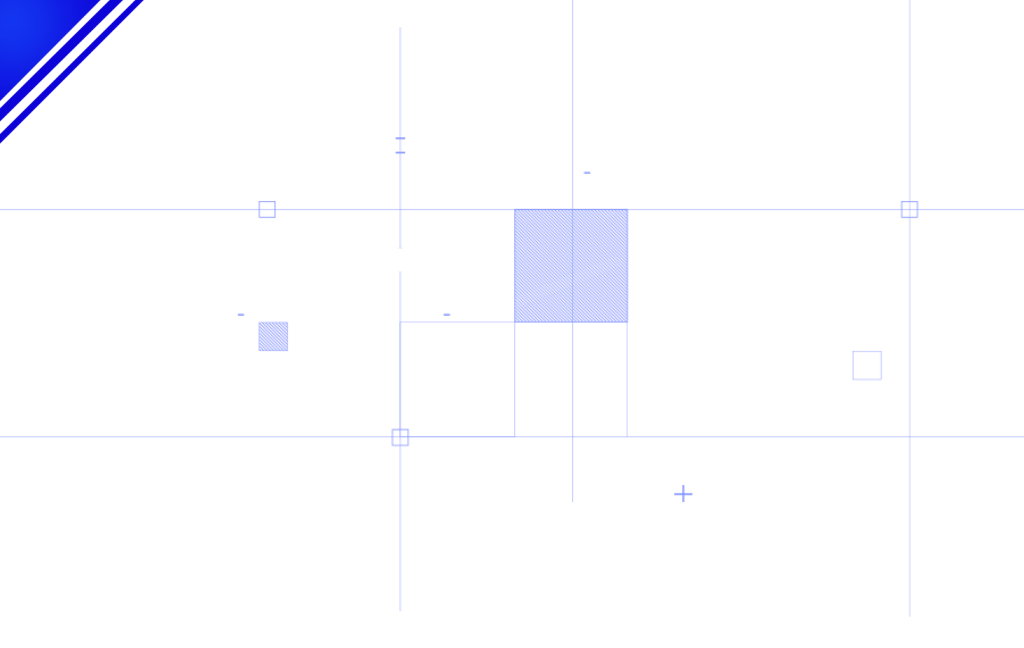


危機處理策略

- 早期辨識
 - 及早為可能出現的個別危機作出預防。
 - 各人員需要時刻保持醒覺，了解不同人、事、環境等變化，並作出評估。例如我們能從學生的身體傷痕辨識到虐兒個案的風險，又或者老師從父母的出現頻率、學生的情緒起伏，從而辨識到父母關係的改變等等。

- 早期辨識（環境、政策、人為）
 - 學童跌出校車
 - 大雨、洪水
 - 辦公室欺凌
 - 食物衛生
 - 校園欺凌
 - 校舍租約
 - 體罰
 - 父母離異爭拗

危機處理策略



危機處理策略

- 破壞性控制
 - 啟動危機小組
 - 確認持份者
 - 確認受影響範圍
 - 控制傳播

危機處理策略

- 破壞性控制
 - 啟動危機小組，有關危機小組的組成及功能等，教育局已提供《幼稚園行政手冊》、《學校危機處理 – 危機善後介入工作及心理支援》參考資料冊等文件，各管理人員應詳細閱讀及遵辦。
 - 校方亦要先確認事件中的各持份者，而持份者並不一定局限於當事人，例如校車跌出學童事件，持份者可能包括所有乘坐校車的學生及家長、道路使用者、甚至廣大市民，同時亦應盡快向教育局報告及尋求支援。

危機處理及 應對傳媒的策略

- 破壞性控制
 - 校方亦要確認受影響範圍，以校車跌出學童事件，除校車外，還有其他受影響範圍嗎？
 - 很多時候我們都怕「醜事傳千里」而嘗試阻止訊息散播，其實在傳媒管理的策略上，這是錯誤的做法。正確做法為主動交待事件，控制訊息方向及內容。

危機處理及 應對傳媒的策略

- 破壞性控制（持份者、影響範圍、傳播）
 - 學童跌出校車
 - 大雨、洪水
 - 辦公室欺凌
 - 食物衛生
 - 校園欺凌
 - 校舍租約
 - 體罰
 - 父母離異爭拗

危機處理及 應對傳媒的策略

- 修復
 - 主動溝通、透明度
 - 解難為本態度及溝通
 - 學習調解技巧

危機處理及 應對傳媒的策略

- 修復
 - 校方須要控制訊息方向及內容，在危機小組開會後，由指定發言人向外統一訊息，但同時不要忽略對內的訊息發佈，以統一口徑。
 - 交待事件是需要的，更重要的是如何處理。試參考以下對話，並留意你的感受及想法：
 - 我哋已經就事件報警，現階段唔方便講太多。
 - 我哋已經就事件報警，校方亦主動將CCTV、同事出勤記錄等資料交予警方，現階段唔方便講太多，但有任何進展我哋會第一時間同公眾交待。

危機處理及 應對傳媒的策略

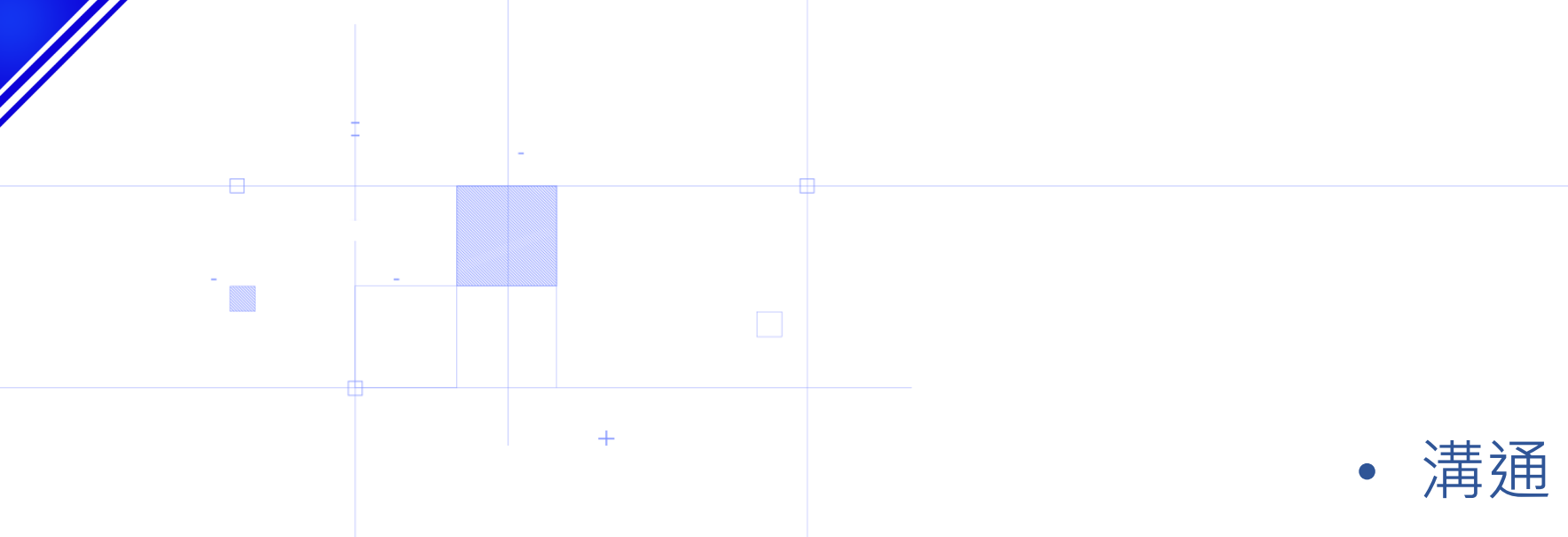
- 修復
 - 口徑一致非常重要，所以應該指派一名發言人，並按危機小組的討論方向發言。
 - 在事前宜準備發言稿，並且可以先作預演，準備傳媒及公眾有興趣的問題的答案。
 - 不應隨便向傳媒作出任何承諾，在決定行動前，應先評估可行性及得到管理層同意。

危機處理及 應對傳媒的策略

- 修復（溝通、解難、調解）
 - 學童跌出校車
 - 大雨、洪水
 - 辦公室欺凌
 - 食物衛生
 - 校園欺凌
 - 校舍租約
 - 體罰
 - 父母離異爭拗

危機處理及 應對傳媒的重點





危機處理及 應對傳媒的重點

- 溝通、透明度
- 立場
- 行動
- 行動
- 行動！

你的個案？

參考資料:

- 《幼稚園行政手冊》

https://www.edb.gov.hk/attachment/tc/edu-system/preprimary-kindergarten/free-quality-kg-edu/Admin_Guide_Chi_2022_July.pdf



- 《幼稚園危機處理 - 危機善後介入工作及心理支援》參考資料冊

https://www.edb.gov.hk/attachment/tc/student-parents/crisis-management/about-crisis-management/kindergarten/crisistc_22112022.pdf



- 教育局通告第9/2015號學校處理緊急情況 的安排

<https://applications.edb.gov.hk/circular/upload/EDBC/EDBC15009C.pdf>





YOUR *FUTURESKILLS* GROWTH PARTNER

Thank you

Hong Kong Productivity Council
香港生產力促進局

HKPC Building, 78 Tat Chee Avenue, Kowloon, Hong Kong
香港九龍達之路78號生產力大樓
Tel: +852 2788 5678 Whatsapp: +852 5283 4131
www.hkpcacademy.org/

FUTURESKILLS
裝備未來 