



突发公共卫生事件应对中的 公共关系和沟通

黄建始, MB, MHPE, MPH, MBA
中国医学科学院/协和医科大学
流行病学特聘教授/博士生导师
院校长助理/继续教育学院院长
Pumcjesse@yahoo.com.cn

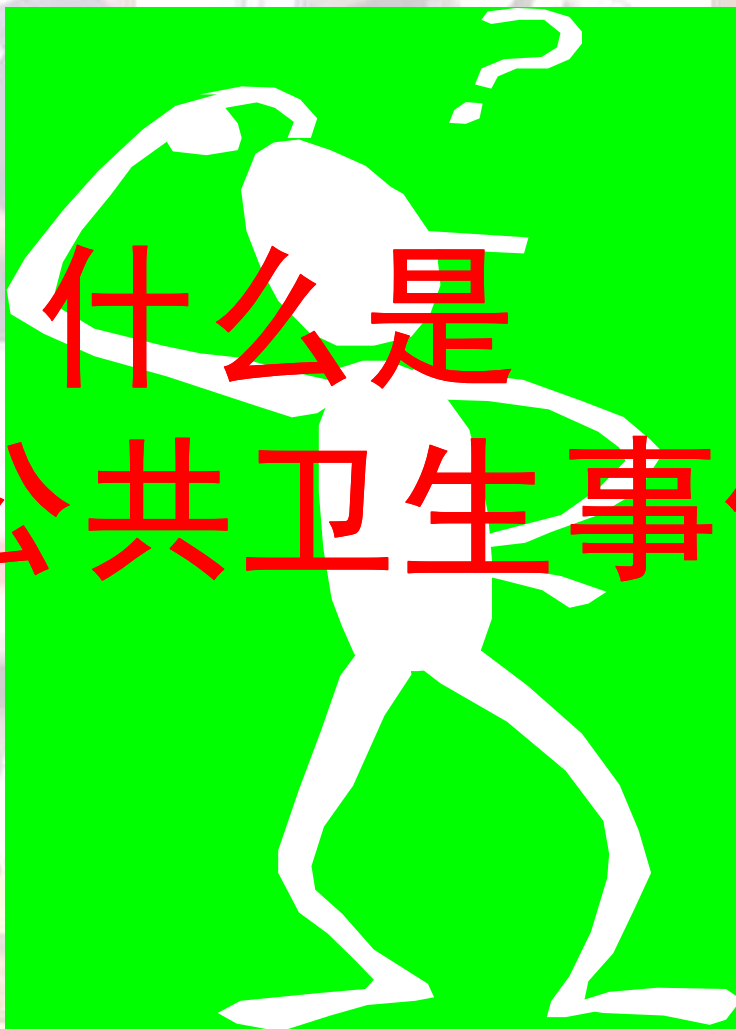
我们将讨论...

- 什么是突发公共卫生事件？
- 什么是公共关系和沟通？
 - 公共关系：与社会/公众的关系：媒体
 - 沟通：信息的流动，传者与受者分享信息，交流，相互影响
- 突发公共卫生事件应对中公共关系和沟通的重点是风险沟通
 - 风险沟通的七原则
 - 风险沟通的禁忌

什么是突发公共卫生事件？



什么是 突发公共卫生事件?



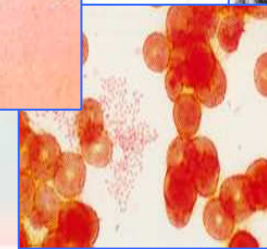
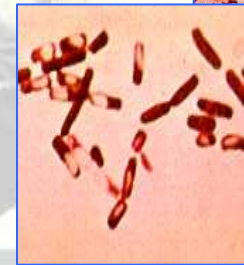
突发公共卫生事件的定义

突发公共卫生事件专指突然发生，造成或者可能造成社会公众健康严重损害的5类事件。



什么是突发公共卫生事件？

- 重大传染病疫情
- 群体性不明原因疾病
- 重大食物中毒
- 重大职业中毒
- 其他严重影响公众健康的事件



什么是突发公共卫生事件？

- 重大传染病疫情:在1个局部地区短期内突然发生多例同1种传染病病人, 发病率显著超过该病历年的一般发病率水平, (鼠疫, 肺炭疽和霍乱, 布氏菌病和炭疽等, 罕见或已消灭的传染病, 新传染病)。
- 群体性不明原因疾病:3人以上发生不明原因的疾病。
- 重大食物和职业中毒:中毒人数>30人, 死亡>1例以上。



什么是突发公共卫生事件？

- 其他严重影响公众健康的事件
 - 医源性感染暴发
 - 药品或免疫接种引起的群体性反应/死亡事件
 - 严重威胁/危害公众健康的水，环境，食品污染和放射性，有毒有害化学性物质丢失泄漏等事件
 - 生物，化学，核和辐射等恐怖袭击事件
 - 集体急性中毒事件
 - 有潜在威胁的传染病动物宿主，媒介生物发生异常
 - 学生因意外事故自杀或他杀>1例死亡
 - 上级卫生行政部门临时规定的其它重大公共卫生事件

什么是突发公共卫生事件？

- SARS, 上海甲肝, 禽流感?
- 新华网北京4月22日电 卫生部新闻办公室22日晚向新华社记者宣布, 北京发现一例非典疑似患者。
- 某市医院内一科昨收治两例重症肺部感染病人后, 今有8名医护人员感染发病, 病因不明。
- 星期一晚上市内几家大医院的急诊室陆续收治不少症状相似的病人。高烧, 咳嗽, 气促, 全身无力。有的是一家人都病了。有的因呼吸困难须人工插管用呼吸机。很奇怪, 所有的病人都看了昨天的一场球赛。
- 晚报消息: 本市某高校三学生坠楼丧命, 原因待查。
- 文摘报: 某省某县最近出现大批猪死亡, 原因不明。
- 某网站消息: 西北一镇数十人得怪病, 求良医。



什么是公共关系和沟通？



什么是公共关系和沟通？

- 公共关系：与社会/公众的关系：
媒体
- 沟通：信息的流动，传者与受者
分享信息，交流，相互影响

国王女儿的眼神（1）

- 从前，有个古老的王国，至高无上的国王。
- 国王有个非常漂亮的女儿。
- 女儿和英俊的宫廷侍卫相爱了。
- 国王发现后大发雷霆，将侍卫抓了起来。
- 在市中心召开市民大会，国王和女儿坐在台上。
- 台上放了两个无窗的小木屋。
- 将侍卫押上台，告诉他：

国王女儿的眼神（2）

- 一个木屋里关的是残暴饥饿的猛虎，另一个木屋里是全国最美丽的少女。
- 侍卫必须当众打开其中一个木屋的门。
- 或立刻被老虎吃掉，或在他心爱的人前马上与陌生的美女结婚。
- 侍卫怎么办？

国王女儿的眼神（3）



- 侍卫望了望坐在台上的国王女儿。
- 国王女儿用眼示意了其中的一个小木屋。
- 您说国王女儿示意的木屋里是老虎还是美女？
- 沟通四要素：传方，受方，内容，环境。
- 传方和内容：
- 如果国王女儿想她心爱的人与她为爱而亡：木屋里是老虎。
- 如果国王女儿愿意为心爱的人放弃自己的爱情：木屋里是美女。



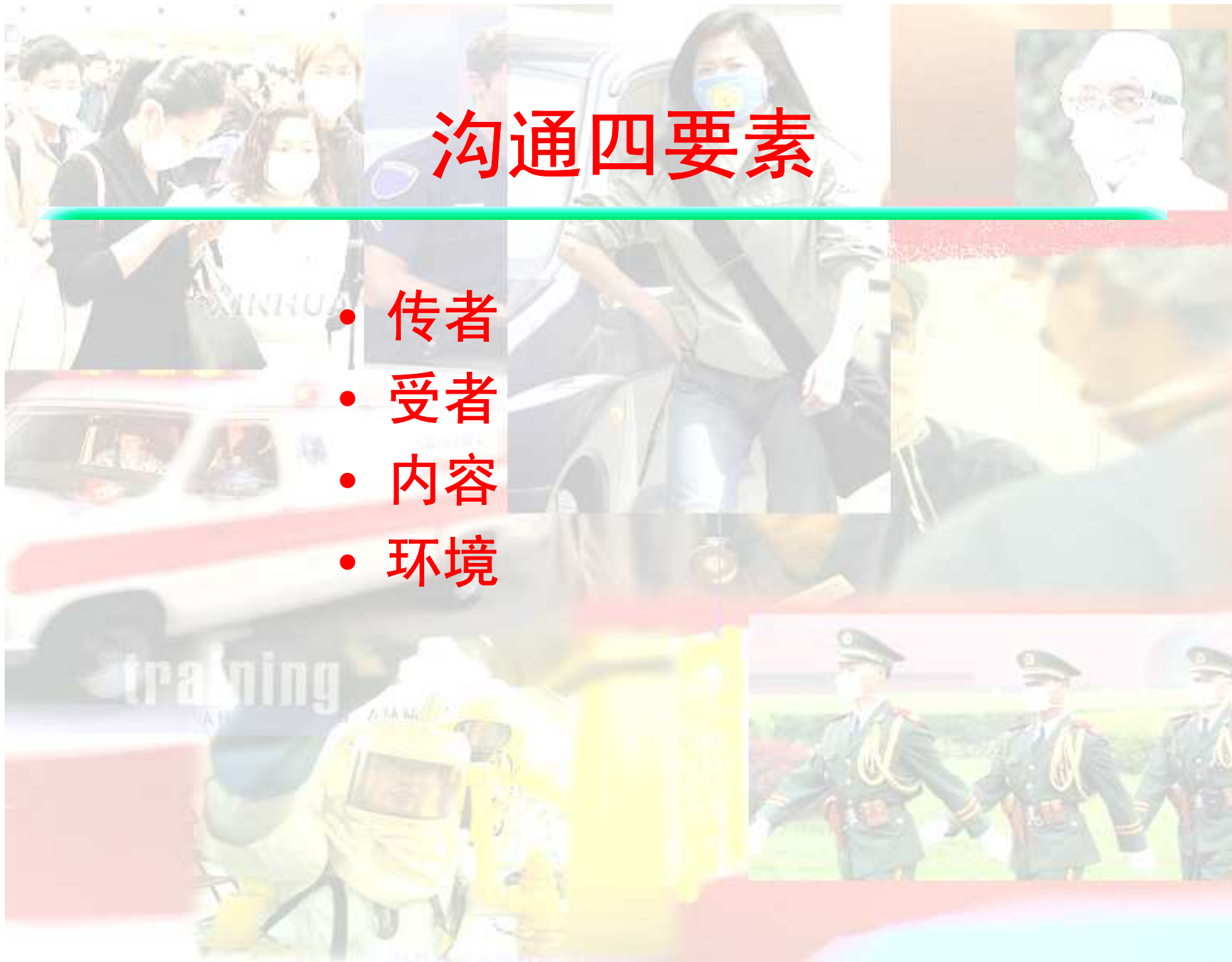
国王女儿的眼神（4）



- 受方，信息和行动：
- 如果侍卫理解国王女儿想他为爱而死：老虎。
 - 如果侍卫愿意为爱而死：选择老虎。
 - 如果侍卫不愿意为爱而死：选择美女。
- 如果侍卫理解国王女儿愿意为他放弃自己的爱情：美女。
 - 如果侍卫愿意为爱而死：选。择老虎。
 - 如果侍卫不愿意为爱而死：选择美女。
- 这个理解（国王女儿和侍卫的非语言沟通）必须以信任为基础。

沟通四要素

- 传者
- 受者
- 内容
- 环境



传者

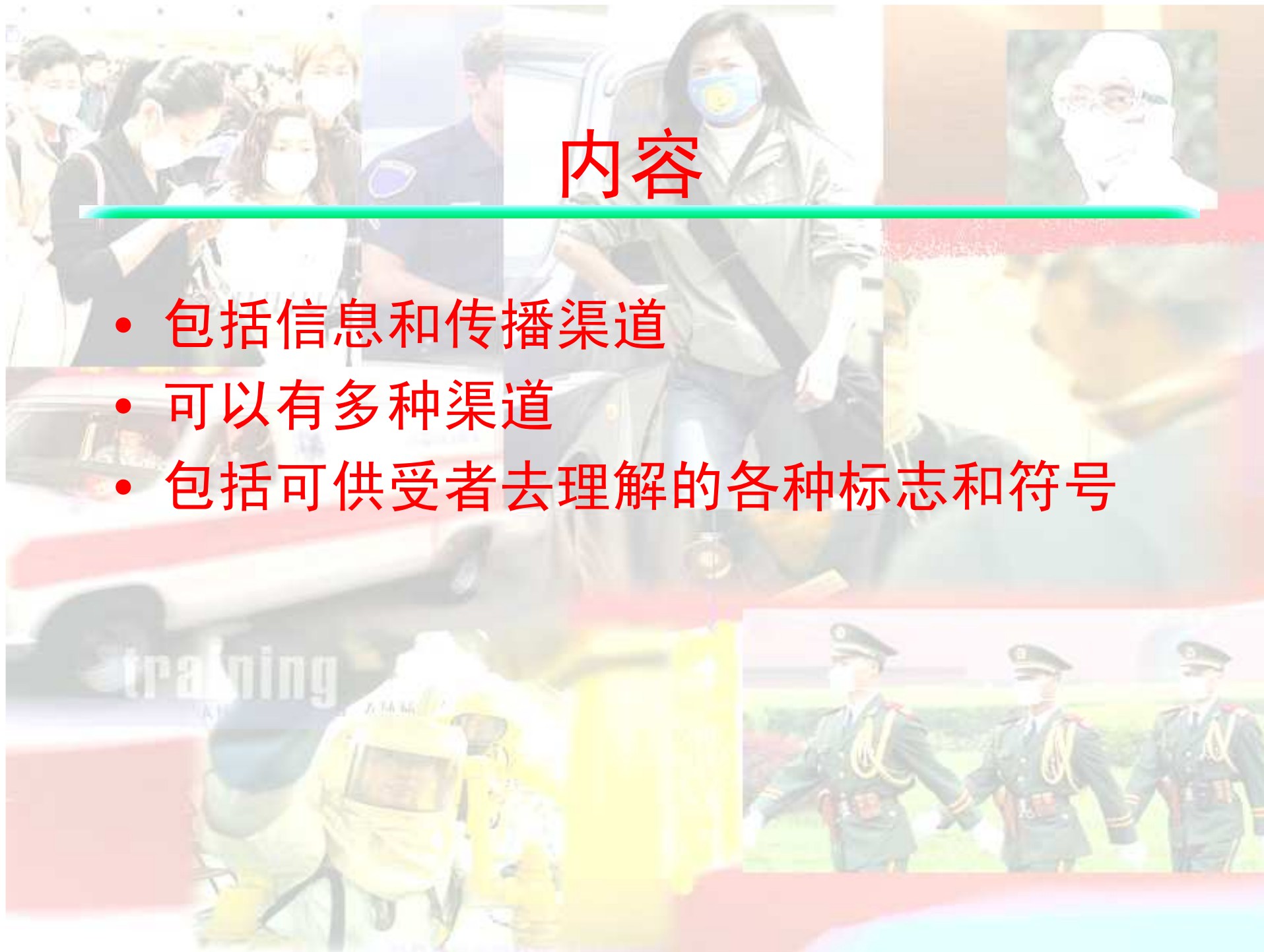
- 启动沟通事件
- 选择一定的标志和符号影响受者
- 通过书面或口头语言或非语言方式传递信息
- 通过传者的参考体系和受者的参考体系来影响标志和符号的选择

受者

- 根据本人过去的经验，环境和与传者的关系来理解接受的标志和符号并转化成可以理解的个人信息。
- 一般来说通过听，读，看来接受信息。
- 对接受的信息作出反应。

内容

- 包括信息和传播渠道
- 可以有多种渠道
- 包括可供受者去理解的各种标志和符号



环境

- 噪音和其他干扰因素
- 包括沟通需要的所有环境因素
- 受自然，社会，心理环境影响
- 可以促进或阻碍传者和受者的互动。

信任是能否沟通的基础

- 信用需要很长时间才能建立但可以毁于一旦。
- 我们可以上天入地，却很难进入邻家的门：没有信任！
- 要有信任,其实很容易：说实话
- 不相信？



数字练习

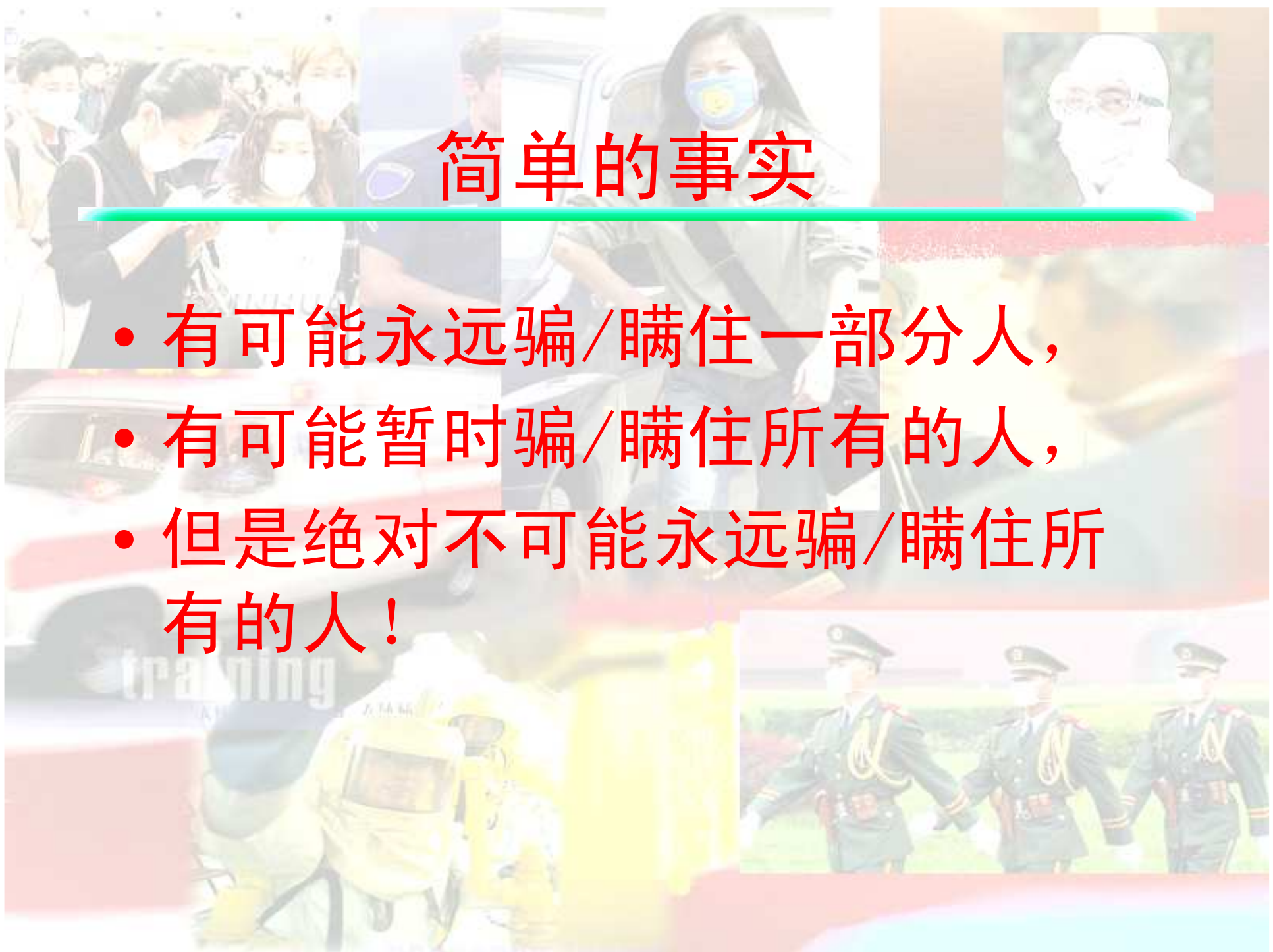
- 请所有的学员准备笔和纸 准备记录。

**说谎不漏马脚
是很难很难的事**

- 请台上学员重述数字。

简单的事实

- 有可能永远骗/瞒住一部分人，
- 有可能暂时骗/瞒住所有的人，
- 但是绝对不可能永远骗/瞒住所有的人！





沟通的意义在于 传者和受者互相理解

- 无效/低效沟通的指征
 - 老是问同样的问题，反复要求解释
 - 同事/朋友/家里人没有对话
 - 缺乏各种不同类型/方式的沟通渠道
 - 不断出现完全可以避免的危机
 - 凭拍脑袋做决策，没有证据支持。



毁灭信誉最容易的方法：无计划的沟通

- 准备沟通计划的五个关键
 - 对想沟通的要点打好腹稿或文字稿
 - 考虑受者可能的各种反应及对策
 - 将沟通要点按轻重缓急组织好
 - 认真考虑表达时如何能做到对事不对人
 - 有可能的话在沟通前先演练演练。

媒体关系是公共关系的重中之重

- 不了解媒体的表现
 - 恐惧媒体，躲避媒体
 - 新闻发布会上套话连篇
 - 自以为是不尊重媒体
 - 危机时保持沉默不接待媒体
 - “无可奉告”

媒体有四软肋

- 低投入高产出，队伍总体素质不高
- 饥肠辘辘
- 疲于奔命
- 富有人情味（也有偏见）

饥肠辘辘

- 中国从一个传播很封闭的时代，突然进入到地摊卖报刊、街头树萤幕、终端有电脑的资讯时代，实在需要很多话题，但又不可以乱说，可说的题目太少
- 医疗纠纷自然是没有后顾之忧的最好话题。

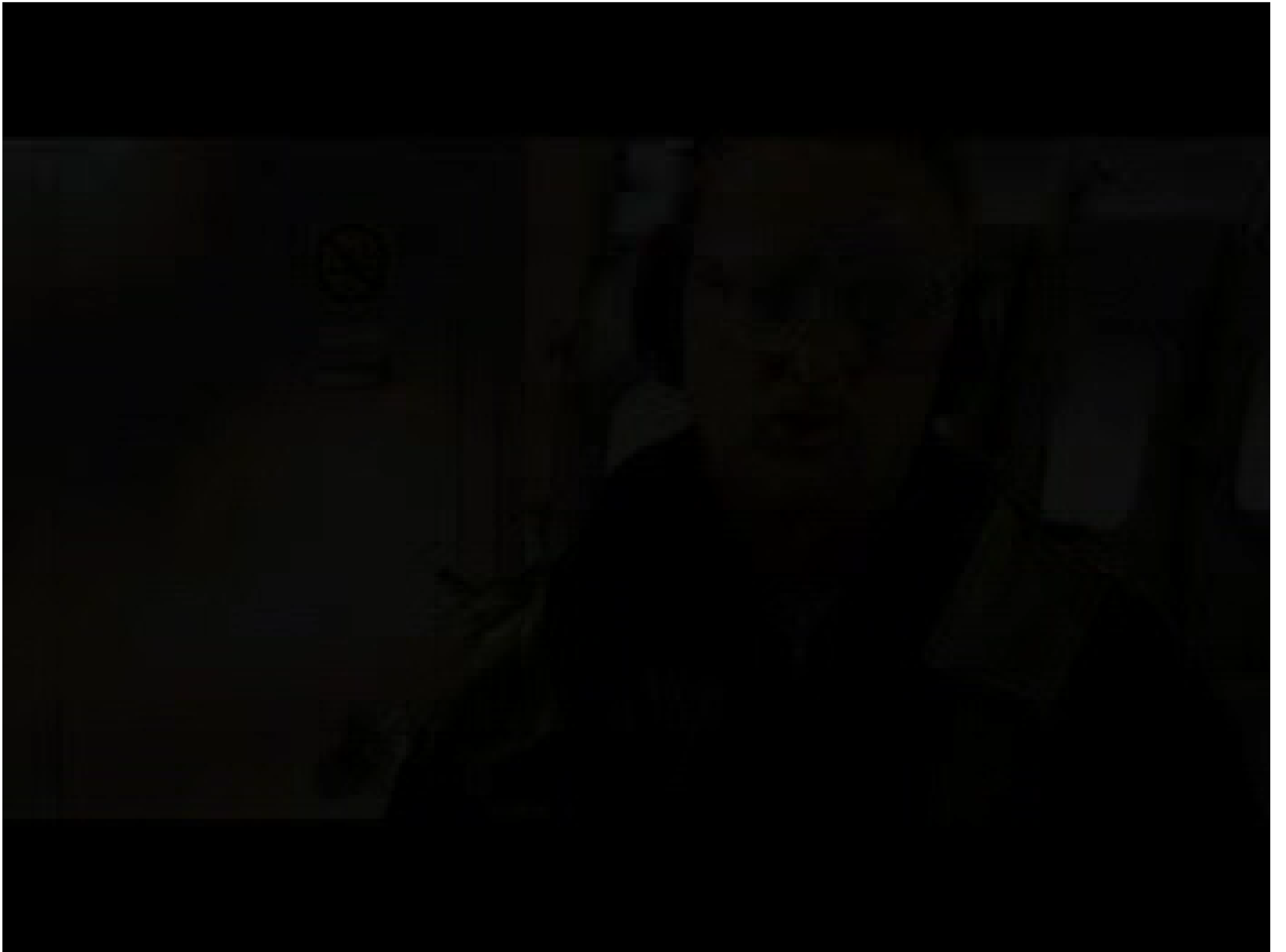


媒体要什么：与众不同，情感丰富，言简意赅

- 差异：事件本身的重要性并不重要
- 情感：事实其实是次要的（打动记者的心）
- 简洁：简单才有力量，简洁才能充实



突发公共卫生事件应对中
公共关系和沟通的重点是
风险沟通



风险沟通的七原则

- 想方设法让公众成为您的伙伴
- 认真计划和评估您的沟通努力
- 重视公众的关注
 - 公众更关心信誉，信用，能力，公平和爱心，而不是统计数字和细节
- 诚实坦率公开透明
- 与有信誉的人/组织合作
- 尽量满足媒体的要求
- 简明扼要富有感情

风险沟通的渠道

- 同事/同行
 - 新闻简报，现场会议，会议对话，热线电话，内部刊物
- 社区居民
 - 社区会议，报纸文章和广告，热线电话，电视广播和传单及宣传画，公共图书馆，电影和录像，互联网，直接邮寄
- 领导和有关部门
 - 电话汇报，内部文件，面对面汇报，现场检查，内部局域网
- 媒体
 - 简明扼要的新闻稿
 - 现场采访和现场直播
 - 新闻发布会

风险沟通注意点（1）



- 尽量不用术语，必须用一定要加上简单易懂的定义，千万不要用即使是一部分人不懂的术语
- 对安全，健康，环境问题不能开玩笑，要幽默拿自己开刀
- 对负面指责一次性反驳，不要多次重复
- 尽量用积极或中性的词，避免负面词
- 能用多媒体时一定要用，避免照本宣科

风险沟通注意点（2）

- 千万不要仅用钱来证明您的重视，强调健康高于经济，社会道德和责任大于经济问题
- 讨论问题时一定要对事不对人
- 尽量用例子，故事，比喻来说明问题，少用数字
- 实事求是不要没有根据地乱猜测
- 不要文过饰非推责任
- 不要说“要求保密”
- 不要情绪化，任何时候都要冷静
- 身体语言要和口头语言一致



谢谢
请提宝贵意见