



菲尔普斯游泳很牛，危机公关也很牛

菲尔普斯，北京奥运会的“八金王”，如今却因为吸食大麻成了全世界人议论的焦点！好在，他第一时间承认吸食大麻的事实，第一时间向世人道歉，菲尔普斯在最短时间内作出了最明智的选择。中国某门户网站上的一个民意调查显示，在菲尔普斯道歉之后，有53.4%的网友选择理解并继续支持他。除此之外，国际奥委会、美国奥委会、国际泳联等组织都表示不会处罚菲尔普斯，就连各赞助商也纷纷表示不会因此抛弃飞鱼。由此看来，此次吸食大麻事件，菲尔普斯的危机公关取得了全面性胜利。

■本组撰稿 快报记者 付智勇

## 孙海平带上沙包赴美 称刘翔世锦赛不可能夺冠

昨天孙海平带弟子谢文骏赴美，上午上海莘庄基地里挤满了来采访的记者。这一次赴美，刘翔的康复训练也将基本结束，孙海平将带着刘翔进行一些专项训练，所以这次过去孙海平还特意带了两件礼物——橡胶绷带和沙包。孙海平说：“两根橡胶绷带和两个沙包！别小瞧了这两样东西，这都是我们在上海训练时的必备工具。”

外界对刘翔的恢复都持乐观态度，于是“何时上跑道”、“何时穿钉鞋”、“何时复出”等问题再度砸向孙海平，他苦笑说：“其实标准还是那些，我不可能让他还没恢复好就去参加比赛，尤其是世锦赛，即便去了也拿不到冠军。”孙海平此去，刘翔将逐步从一般训练转到专项训练上来。“刚刚开始训练，成绩肯定不会好，(13秒)30、40、50的样子，假如他8月的时候就可以跑到13秒20左右，那么我就会安排他参加世锦赛。但这样的成绩在世锦赛上可以拿前几名，冠军是肯定拿不到的。”

快报记者 付智勇

## 陈可辛怒斥媒体

称吴君如没必要向刘翔道歉

香港艺人吴君如近日被曝用粤语侮辱刘翔，而其丈夫陈可辛闻听之后为老婆喊冤，怒斥媒体炒作“刘翔门”。

事情起源于吴君如主持的电台节目，在谈到刘翔奥运会上退赛一时，她突然说出：“他脸系咪食屎呢？”字面意思是“他是否吃屎呢？”嘉宾急忙说：“他脚伤！”吴君如随即道歉：“我不应该侮辱他，讲过头了。”

“我觉得她连道歉都没有必要。”陈可辛说，“她说的‘脸系咪食屎’在广东话里的意思就是脸色很差，这个香港人都知道，媒体却断章取义。” 小宇

## 又一纪录改姓“纳”

据ATP消息，根据本周一更新的ATP单打世界排名，纳达尔已提前锁定了将于11月22日在伦敦举行的大师杯参赛资格，成为历史上最早锁定ATP大师杯参赛资格的选手，而这一纪录此前的拥有者正是费德勒。在排名榜上，纳达尔的积分已达到了14260分，领先排名第9位的同胞沃达斯科10780分，这样即便纳达尔此后全部首轮出局，他在大师杯之前的世界排名也不可能跌出前8，因此西班牙人提前近10个月锁定了大师杯参赛资格。

快报记者 陶晶

## 国乒选拔“直通横滨” 马琳享受特殊政策

今年4月底，世乒赛单项比赛将在日本横滨拉开帷幕。昨天上午，刚刚结束了春节休假的中国乒乓球队在国家体育总局进行了“直通横滨”队内选拔赛的第一阶段比赛。

马琳因伤缺席，这样他在第一阶段就不会有成绩，导致他无法正常进入两个阶段的总排名。对此，刘国梁表示，队内已针对马琳的情况制定了“特殊政策”，“按照马琳的水平，打进前6应没问题，他这次不参加，实际上是给其他选手更多机会，至于马琳，他肯定要参加第二阶段的比赛，届时我们会给他定一个指标，比如说打进前4或前6，也算对他的一个考核。” 快报记者 陶晶

## 体彩大乐透 奖池高达1.02亿

2月2日晚开奖的体彩超级大乐透第09011期一等空开，不过奖池因此得到了迅速累积，目前已超过亿元大关，达到了1.02亿。当期开出的中奖号码为前区“02、11、13、14、21”，后区“02、04”，可能因为该号码整体数值偏小，所以中奖颇有难度，一等奖没有中出。令人欣慰的是当期二等奖依然大爆发，中出9注之多，每注奖金38万多元，其中一注通过追加还多拿了23万多元的奖金，总奖金达到了60多万元。 朱莱

认错很及时，道歉很诚恳，连国际奥委会都原谅了他——

# 菲尔普斯危机公关有一套

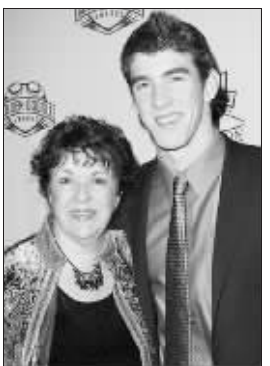
## ■亮点

### 向母亲道歉博世人同情

菲尔普斯的危机公关手法并不高明，但效果却非常好。这一点就连接受记者采访的公共关系学的专家也不得不为菲尔普斯的危机公关而竖起大拇指。

专家认为，“作为一个全世界都关注的名人，媒体对菲尔普斯的关注度和曝光率也是非常高的，而发生在他身上的负面和污点新闻更是大众关注的焦点，也是媒体报道的热点。因为一向以正面、积极、健康的形象展现在世人面前的菲尔普斯出现了吸食大麻这样的负面新闻，一下就颠覆了人们脑海中固有的认识。”

当负面新闻发生后，选择公开道歉这是一种西方危机公关的常规手法。专家认为，



菲尔普斯很在乎妈妈的感受

菲尔普斯在第一时间承认吸食大麻并公开道歉，这个行为看似简单，但背后肯定有一个强大的公关团队在帮他运作此事。“选择在什么时候道歉，如何使用措辞，这些都是非常有讲究的。而且之前就有报道说，在英国媒体曝光这一照片之前，菲尔普斯的团队就试图用高价来收购此照片。由此可见，菲尔普斯团队的危机公关其实在新闻曝光前就已经开始了。”专家说。

虽然在专家看来，菲尔普斯危机公关的手法很常规，但其中却有一个亮点，也正是这个亮点博得了无数人的同情。专家所说的这个亮点正是菲尔普斯向母亲认错这个细节。众所周知，菲尔普斯来自一个单亲家庭，从小和母亲在一起生活，他对母亲也尤为尊重。但是当母亲得知儿子吸食大麻后，面对镜头的母亲表现得非常失望甚至流下了泪水。菲尔普斯也承认从未见母亲如此沮丧过，而这件事情对母亲的伤害超过了其他任何事情。

专家说：“在菲尔普斯的危机公关中，向母亲道歉这张牌打得非常漂亮，应该说是他这次危机公关中杀伤力以及效果最好的一个。因为这个环节打动了所有人的心，人们在被亲情感动的情况下，也会原谅这个年轻不懂事的孩子。”

## ■反应

### 国际奥委会不追究飞鱼

飞鱼出事之后的道歉很快就有了收效，昨天国际奥委会公开表示接受菲尔普斯的道歉。国际奥委会称，“菲尔普斯是一名伟大的奥运冠军。他已经为自己的不当行为道歉。我们没有理由怀疑他的真诚和他所做出的保证。”除了国际奥委会外，美国奥委会、国际泳联等组织都表示不会对菲尔普斯进行追加处罚。

之前民众最担心的是菲尔普斯形象受损之后，其“钱途”将会受到很大的影响。但昨天菲尔普斯代言的各家赞助商都公开表示将继续支持菲尔普斯。包括飞鱼最主要赞助商之一的泳衣品牌speedo公司和瑞士名表品牌Omega公司在内的诸多赞助商在“大麻门”事件发生后都站在了菲尔普斯这边。Omega公司表示，菲尔普斯吸食大麻的行为只是他的私生活，根本不是问题，而speedo公司则称，“菲尔普斯仍是speedo团队尊贵的成员，一名伟大的

世界冠军”。

除了国际体育组织、赞助商对菲尔普斯的态度非常积极之外，就连民众对菲尔普斯的支持率也未受到毁灭性的打击。据悉，菲尔普斯承认吸毒的新闻刚出来不到几个小时，在美国著名报纸《今日美国》的网站上，网友评论已经超过了一千条。网友们甚至还分成两个阵营发起辩论，这其中仍然支持菲尔普斯的人占了多数。反对者认为，菲尔普斯不配再做年轻人的偶像，他应该通过此事损失巨额的经济收入，这样才算是接受教训。而支持者则认为吸食大麻不是什么大不了的事情，菲尔普斯也需要像普通人一样放松。还有网友搬出了奥巴马的例子鼓励菲尔普斯：奥巴马年轻时也曾吸食大麻，但最后却成了美国总统。

对于这一事件，中国某网站也进行了网友调查，其中选择支持菲尔普斯的网友占到了53.4%。

## ■对比

### 王皓该向飞鱼多学学



王皓因“撒尿门”形象大损

同样是体育明星，在如何处理负面新闻方面，菲尔普斯比起中国同行来要明显地棋高一着。近几年，媒体对体育赛事的报道越来越多，体育明星们的私生活也慢慢地被曝光在了世人的眼皮底下。当负面新闻出现的时候，国内的体育明星处理的态度远没有菲尔普斯这样积极，危机公关意识的淡薄可见一斑。

在聊到这个话题的时候，专家专门提到了去年底王皓酒后打人一事。专家认为，当王皓酒后打人一事被媒体报道之后，王皓本人的态度显得有些推诿，并通过博客等各种方式进行辩解。此外，王皓的主管部门对此事也都持一种保护当事人的态度，没有能及时地发表对此事的处理意见。

专家说：“当既成的负面新闻被曝光后，作为当事人千万不要进行狡辩，因为狡辩肯定会让大众反感，而且也不符合大多数人对待是非的心理。此外，在负面事件中，当事人的上级部门一定要反应迅速，对当事人的处罚一定要公开透明且按章执行。像这次菲尔普斯吸食大麻事件，虽然各界体育组织都没有对他进行处罚，但是他们都是根据自己的章程来执行的，每个决定都是有自己的依据的。积极地对事件进行处理不仅可以维护自身的组织形象，对于当事人也是一种保护。”

专家认为，作为体育明星，既然已经成为了公众人物，其一言一行就会受到广泛关注。任何一个小的负面新闻都会成为一个污点，无论怎样危机公关都无法抹去。所以，作为公众人物就一定要严格要求自己，时时刻刻都不能放松。因为公众人物的形象是最重要的，要想维护好自己的形象以及品牌，就不能犯任何错误。

## 专家建议

### 危机公关信息必须透明

对于人而言，犯错总是难免，体育明星也是人，所以当出现错误之后，如何进行危机公关将负面效应降到最小呢？记者就此咨询了公共关系学的专家。

专家认为，一旦负面新闻被认定且被媒体曝光，一定要在第一时间召开新闻发布会，当事人、经纪人均要到场，向媒体通报整个事件的原委，并表明自己的态度。因为保持信息的通畅和透明对消除负面效应是非常必要的。倘若掩盖不报的话，大众处于好奇势必会产生各种猜想，而这些猜想的杀伤力是极大的。

其次，要通过网站和媒体发布自己的致歉声明，给

关心自己的人一个交代。专家说：“在危机公关的整个过程中，处理好和媒体的关系是最重要的，一个成熟的公关团队都有很好的媒体关系。因为他们知道，一旦出现负面新闻，媒体的力量和态度将会引导绝大多数人。所以和媒体做好沟通，并通过和媒体的友好关系都可以将负面的效应降到最小。除此之外，事件发生之后，当事人将会怎么做，也会影响大众对其的态度。这也是很多明星在出现负面新闻后，积极参加公益活动的一个重要原因，因为这样可以修复自己在大众心目中的形象。”

## 采访手记

### “菲教授”给我们上了一课

菲尔普斯这一次给全世界上了一堂很好的危机公关课。这一课上得精彩，不仅值得明星学习，也值得我们每一个人学习。

“危机公关”这四个字，听起来耳熟，但真正懂得这个道理的人并不多。危机公关在美国并不算一个新的名词，经过几十年的发展，美国人已经拥有了全世界最发达的一套危机公关的操作方式。面对坏事情，如何由坏变好、如何降低损失、如何消除疑虑，甚至如何道歉，美国人都研究了个底朝天。所以当菲尔普斯遇到大麻无法自拔后，如何善后，其团队早已开始运筹帷幄了。

和美国比起来，危机公关”这个词在国内却是一个全新的概念。虽然政府部门、企业、单位和个人都会遭遇到处理危机的时候，但是如何做、怎么做，都还处于初级阶段。

著名公共关系专家游昌乔先生通过十年的研究，创导出危机公关5S原则”：即：承担责任原则、真诚沟通原则、速度第一原则、系统运行原则和权威证实原则。

随着国际化进程的加快，随着对外交流学习机会的增多，相信国人对危机公关的感触也会更为真切。危机公关也将真正融入到我们的生活中来。



《ESPN》杂志曾“解剖”过菲尔普斯，“诚实”应该是飞鱼的秉性之一