

## 六项原则颠覆传统公关策略

作者批判传统的公关策略：石墙、洗白、烟幕、幌子、推诿等。它们的共同点是推卸责任和淡化事实。

## 《如何应对愤怒的公众》

[美]劳伦斯·萨斯坎德、帕特里克·菲尔德  
北京联合出版公司  
2016年7月

对任何一个组织来说，公众质疑意味着冰与火的考验，一旦处理不当，组织的公信力便会丧失，运作效率也大打折扣。随着社会的发展，环境冲突、信誉危机和群体性事件频发，却很难找到一种适用的方式回应。劳伦斯和帕特里克对公共争议和公识构建有着深刻的研究，并结合多年的危机调解经验，写成《如何应对愤怒的公众》。在中国，公众的顾虑和愤怒虽不如美国那般得到重视，但是他山之石，亦可供借鉴。

作者认为愤怒大致分三类：受不公正对待方有意识地动用这种情绪来保护自我；基于义愤，同情弱势一方，既是路见不平，也是防患未然；小部分别有用心之人，企图借外力放大事件。

那应如何应对愤怒公众？作者批判传统的公关策略：石墙、洗白、烟幕、幌子、推诿等。它们的共同点是推卸责任和淡化事实。为避免诉讼和经济责任，就想靠金钱来息事宁人。殊不知如此做法只能火上浇油。

作者另辟蹊径，推出一套公关互利法：响应对方的关注；对事实进行联合调查；作出应急承诺，将可能产生的影响降到最小，并对意外产生的可知影响作出赔偿；承担责任，承认错误，共享权力；自始至终以诚信为行事之本；着眼于建立长期关系。合称为“六项原则”，其核心主旨为着眼于质量、责任和问题的解决，与公众进行一场多方面、多议题的谈判，取得积极的沟通效果。

接着通过分析广为人知的事故案例、事故中的潜在危险及处理事故的认识分歧来展示新法的优越：以美国三里岛核泄漏危机为例，说明公开信息利大于弊；以埃克森石油泄漏事故为例，论证传统公关策略的弊端；以道康宁乳房植入体争议事件为例，告诉我们应该对产品了然于胸，对公众据实以告……

一般公众对事件的看法在很大程度上来自媒体，作者着重阐述了这一最敏感的公众角色。媒体大抵被假想为对立面，又认为它们是可控制的，所以事故发生后，常与媒体作战，妄想削减它们的影响力。其实与媒体的合作远比想象中要复杂，也讲究“六项原则”：首先，考虑媒体的利益，媒体依靠信息而存在，他们得到了想要的信息，就等于得到了稿源，如果拒绝提供信息，就是鼓励他们去揭露自己能够发现的事情。以埃克森的灾难报道为例，最先基于事实作出应急承诺，缓解了公众的担忧，但是在震惊平息后，又开始遮掩事实，试图控制信息发布，这时媒体别无选择，只能与之对抗；其次，诚实是互利法的重要原则，知与不知都当坦白相告。让最有资格答疑解惑的领导人公开发表观点，以令公众知情；第三，认清媒体是作为中立而存在的，合作得当，可为整个公共机构做宣传。当然媒体并不是解决争端的最好论坛，信息传播后，绕一圈就会发现已变了味道。

这套公关方法看似简单，但是要付诸实施，需要创新、勇气和成熟的领导能力。

江泽涵



## 人人都该爱上舒尔茨

我们永远地失去了世界上最好的超现实主义小说家

悦读



## 《鳄鱼街》

[波]布鲁诺·舒尔茨  
广西师范大学出版社  
2016年5月

阅读犹太裔波兰作家布鲁诺·舒尔茨的《鳄鱼街》，堪称一场文学的奇遇。本书是首部由波兰语直译的简体中文版小说全集。他创作并出版过的《肉桂色铺子》和《沙漏招牌的疗养院》两部短篇小说集，本书均已收录，并额外增加了他未曾结集的几篇作品。

1892年出生的舒尔茨，是一位中学美术教师。为了给无聊的生活添点料，才提笔写作。1942年，舒尔茨与一群犹太人被盖世太保无辜射杀时，仅仅五十岁。我们永远地失去了世界上最好的超现实主义小说家。

总有人喜欢把舒尔茨与卡夫卡、普鲁斯特做类比，好像只有他被伟大作家的光环照映，我们才好给他的作品定位。可舒尔茨是独一无二的。他隐匿在德罗霍贝奇小城里，用一双孤寂的眼睛扫描世界：从史崔斯卡街到集市广场、从父亲的衣料铺到自家的老宅、从管事店员席尔锋到居家佣人阿德拉……当然，父亲雅各的荒唐事穷尽一生也写不完。

开篇的《八月》，我读了三遍。舒尔茨的文字之美，犹如一刻也不停歇的流水。跟着他指引的方向，我们逛遍了小城。那里的景色与风情，令某个8月栩栩如生。他说，“不是风吹动树林，而是树引起了风”。他又说：“我们曲折的影子，投射到沿路的房子上，就像走过一架琴的琴键。”可当我们习惯了这里的美时，舒尔茨还说，“路边的向日葵生病了，正在等待自己的生命走向尽头，而在长满野生接骨木的垃圾堆上，放着疯女图雅的床……”

世界是均衡的，给你美的同时也给你破碎。这不正像王尔德说的：“生活在阴沟里，依然有仰望星空的权利”吗？它恰好赋予了舒尔茨破解生活枯燥之道：为梦想造座房子，让现实住进去。

从第二篇《着魔》开始，我们在书里无数次地见识了“父亲”。这个行为举止怪异的男人，完全不顾自己为父的身份。而在舒尔茨的眼里，父亲的古怪反倒展现了对生命无与伦比的热爱，“他永远都在忙着什么，带着病态的活力，枯萎的脸颊上闪着一抹红晕”。什么都打不败他，一切都是他点燃生命之火的引信。犹太人祖先的名字也叫雅各，父亲宛若神的代言人。

舒尔茨为读者造就了生命重压之下的冒险。不论是父亲养鸟，还是研究女人的身体结构，都是他通过梦境抵达现实的一种方式。他塑造了一个特别的人类标本，成就了一个异类的世界。

《肉桂店》自然是所有梦中的画龙点睛之笔。舒尔茨在回家取东西的路上，捡拾梦游般的人类，也嗅到了生活的迷惘气味。生活永远都不完美，“鳄鱼街”的美好街景正映照了人的丑恶心境。舒尔茨无奈地写道：“鳄鱼街是我们的城市对现代化和大都市的堕落的让步！”

可是，舒尔茨又试图反抗，在《沙漏下的疗养院》里，他质疑时间：我们一直无法在时间上与其他人达成共识，这便是我们无法留住生命的秘密。《父亲的最后逃亡》里在散放淡淡的忧郁，父亲在人世的轨迹里走失了，谁知道他是不是又去开启另外一段生命呢？

## 听『脑神经文学家』讲故事

这些仿佛只有出现在电影中的虚构故事，却都是萨克斯所经历的真实案例

好书我读



## 《错把妻子当帽子》

[美]奥利弗·萨克斯  
中信出版社  
2016年7月

即便轻微如感冒般的病症，也在某种程度上改变了我们所看到的世界。这样的感受，在传奇作家、脑神经学家奥利弗·萨克斯的《错把妻子当帽子》一书中，得到了印证。书中24个脑神经失序患者所感知的世界，与我们截然不同。

从外表来看，这些患者并无任何异常，比如，皮博士：他极富修养、魅力十足，是杰出的音乐家。但只要和他呆一会，你就会发现他的“异常”：他会和蔼地拍拍消防栓，或者轻声细语地和门把手话家常，更会经常捧住妻子的头，想把她的头拿起来戴到头上——他把妻子的头，当成了帽子！

是的，皮博士的视力正常，但他无法辨认全景而只认得出细节。他眼中的一朵玫瑰花，是一件“有红色的螺旋形状，贴有一条绿色线状物”的东西；而手套则是“有一片完整的表面”的某种容器。那些亲近的、亲密的朋友的脸，于他而言，变成了难以辨认的迷宫。

最为击中我心的，是吉米·格林，萨克斯称他为“迷航的水手”：吉米曾在美国海军服役，见到萨克斯时，他已经49岁。但他的记忆，却永远停在了1945年，自己19岁的时候。他不知道二战已经结束，不知道人类已经登上了月球。不论是刚说过的话或才看过的事物，他总在几秒钟之内就忘得一干二净。他“被孤独地禁锢在一段生命时空中，遗忘的壕沟阻隔在周围。他既无过去也无未来，却卡在不断变幻但又毫无意义的瞬间之间，动弹不得”。

书中的每一个病例，在常人看来大概都会觉得曲折离奇：完全失去“左边”概念的艾斯太太，无法感知到身体存在“灵肉分离”的克里斯蒂娜，失去了脑子里的“平衡器”而斜着走路的麦格雷戈……

这些仿佛只出现在电影中的虚构故事，却都是萨克斯所经历的真实案例。和我们所想象的不同，这些身患离奇之病，被剥夺了自然的、与生俱来的健康的人们，并没有愁云惨淡，哀叹命运之不幸，恰恰相反，他们付出了异于常人的辛苦和努力，努力去调适自己，或者在疾病与健康之间，找到了新的自由。比如走路像“比萨斜塔”的麦格雷戈，自己发明了一副平准眼镜，通过无数次艰辛的练习，终于可以直着走路了；患有妥瑞症（主要症状是大量地抽搐、痉挛、做鬼脸、发出奇怪的声音等等）的小雷，在服药与不服药的交替之间，成就了尼采所说的“伟大的健康”：虽然妥瑞症缠身，仍然幽默过人、勇气十足、神采奕奕。也正是这种精神让人读完书之后觉得，疾病并非不可承受之重。

不想当作家的科学家不是好医生，这句话放在萨克斯身上最为恰当不过。作为脑神经学家、医生的他，也是英语世界畅销书排行榜上的常客，被《纽约时报》誉为“医学桂冠诗人”。他患有“面盲症”，晚年又罹患癌症。但萨克斯对疾病坦然以待，如他所言：“每个人都是一个独特的个体，要寻找自己的路，过自己的生活，也以自己的方式死去。”

高美