

公關之道 守良心以得人心 – 楊志剛（79年傳播學哲學碩士畢業）

撰文 楊詠然（本科二年級）

一九九六年，有人移民避九七，楊志剛卻從陽光與海灘回歸石屎森林，統領西鐵工程的公共事務，他的公關生涯亦由是展開。後來輾轉，他曾任董建華競選辦公室公關組副主任、香港賽馬會對外關係部主管，直至現在，更擔任起香港科技大學發展與公共事務處處長一職。由政府、商界轉戰大專院校，轉變頗大，但他的處事宗旨不變，由始至終以「堅守良心以得人心」為守則，更將之廣泛應用於公司事務，這句話亦成為了他公關生涯的致勝之道，別人所強調要為公司「粉飾太平」或「拆彈」，對他來說，只是其次。

由新聞處到貿發局

楊志剛於一九七七年入讀中大新聞系傳播學哲學碩士研究課程，畢業前曾到佳藝電視初嘗「跑新聞」滋味，他當年的拍檔更包括現任電盈新聞及財經資訊首席副總裁的羅燦。畢業後，他加入香港電台，參與《鏗鏘集》的製作。一九八零年，他入職政府新聞處，主要的工作為編撰新聞摘要及輿論分析。每天，他必須於上午九時前寫好當日的新聞摘要及分析，以趕及送至港督府及各政府部門。由於終日與文字為伍，他熱衷寫作戀上文字，累積了十年的寫作修為後，他由斤斤計較每一個用字，到後來強調以清新可喜的手法寫好每一篇文章，建立了自己的風格。後來，正當他仍勤於每天清早七時開始趕「死線」的日子時，有人向他招手，他遂告別文字工作，將職銜由「首席新聞主任」轉為「香港貿易發展局澳紐辦事處主任」。

用良心耐性 據理力爭

楊志剛在紐西蘭的生活愜意，回港全為迎接另一份挑戰。西鐵項目於回歸前一年年底拍板，造價四百五十億元，是香港最大單一工程，亦是香港有史以來最大之收地工程。工程範圍極廣，對西九龍至屯門的沿線居民影響甚大。楊志剛出任西鐵高級公共事務經理後，打破常規，在鐵路沿線成立多個社區聯絡辦事處，讓居民反應意見。當時，時有村民不滿工程擾民，甚至恐嚇要引爆石油氣罐，楊志剛的工作便是要「拆彈」，平息民憤，開「居民大會」捱批至夜深也屬平常。另外，向市民講解收地賠償、共同協商如何舒緩施工滋擾、逐一處理市民反對聲音，工作繁複之極可想而知。

楊志剛做人處事但求無愧於心，也盡力希望所屬公司能無愧於民。一名獨居於元朗的老婆婆，住所牆身受西鐵工程影響以致出現裂縫，婆婆毫不知情，更不懂以法律途徑索償。處理此事件時，公司的律師與楊志剛為「公司利益」四字鬧得很僵，律師堅持：若居民不提出索償，公司職員主動協助人家向公司索償，有違公司利益。楊志剛則強調不應狹隘地以金錢量度公司利益，為正義又好，為名譽也

好，公司應主動向婆婆作出合理賠償，他更引述 Warren Buffett（華倫·巴菲特，全球首富）的一番話：「員工令公司損失金錢，可以諒解；令公司名譽受損，則絕不姑息。」他的做法得到公司最高層的支持，最後還了婆婆一個公道。從這件事來看，在現實跟前，良心並不一定要靠邊站。

楊志剛認為除了憑良心做事、要敢言，另一致勝關鍵是事事要做足準備功夫。有業主指責西鐵工程令大廈牆身受損，遂向某報章投訴，該報章當然就事件與楊志剛對質。依楊志剛看來，「擋箭」切忌閃爍其詞，於是他捧著厚厚的、耗時半年所製的「施工前檢查報告」跑上報館，有問題的樓宇早已盡錄於報告冊內，他圖文並茂向記者耐心講解。翌日見報，事件如實報道，楊志剛成功「拆彈」。經此一役，楊志剛更堅信自己的看法：「傳媒不一定與公關唱反調。傳媒的良心，是社會集體良心的最高體現。傳媒的良心，亦無需用真誠才能感動。只要我們拿事實，講道理，不弄虛，不作假，傳媒的報道亦自然公正合理」。

「科普」由零開始

現時身為香港科技大學發展與公共事務處處長的楊志剛，回顧其公共事務生涯，他在西鐵工作的日子最長，但教他怡然陶醉的卻是科大的工作氣氛。大學思潮開放，走在思想與知識之最前，且兼容百花齊放的意見，難怪他在這樣的工作環境中如魚得水。

在科大的日子，最教他津津樂道的是在二零零六年六月，蜚聲國際的科學家霍金教授應科大之邀到校演講，他負責籌劃該次演講會。事後，他更將演講內容集結成書，以淺白的文字，向公眾講述科學的奧秘，並與商務印書館攜手出版「科普系列」，至今已出書三冊。「科大沒有『大學出版社』，亦無額外資源。但我們猶勝『大學出版社』，因為讀者買我們的書，市場需求我們的書。這是我們唯一的資源，亦是我們唯一所需。」

肩負起科大公共事務的統籌工作、傳媒關係、宣傳工作、大型活動、大學發展及校友關係等為職責，在機緣巧合之下更協助科大推廣科學，楊志剛感到滿足之餘，他仍牢牢守住「守良心以得人心」的宗旨。



楊志剛（站在霍金後者）把霍金的演講內容結集成書。

楊志剛小檔案

- 1978 年 佳藝電視新聞記者
- 1979 年 香港電台節目製作部
- 1980 年 政府新聞處助理新聞主任
- 1990 年 政府新聞處首席新聞主任
- 1992 年 香港貿易發展局澳紐辦事處主任
- 1996 年 西鐵高級公共事務經理
- 2002 年 董建華競選辦公室公關部副主任
- 2002 年 香港貿易發展局駐澳紐代表
- 2004 年 香港賽馬會對外關係部主管
- 2006 年 香港科技大學大學發展與公共事務處處長