

自上周五(3月28日)晚媒体人谢晓含糊其辞爆“明星猛料将出刊”起,网友迅速锁定了文章和姚笛,两人婚外恋曝光。在网友和媒体夹击下,周一零点刚过,文章在微博发表了出轨致歉信,三分钟后马伊琍也发布微博:“恋爱虽易,婚姻不易,且行且珍惜。”夫唱妇随地就把“小三”姚笛踢出局。事件似已尘埃落定,但在娱乐圈中屡见不鲜的事件,却成了刚过去的整个周末的热点新闻,文章的道歉声明转发和评论量均破百万,甚至超过天后王菲宣布离婚的微博转发总数,创造微博新纪录,这恐怕不能不“归功”于文章在圈内糟糕的公关关系。所以,记者先从事件发生后,媒体圈中发生的事,以及相关人等的公关手段说起,更请资深媒体人士逐个点评。

出轨虽易,公关不易,且行且珍惜

从文章出轨事件看娱乐圈明星危机公关该怎么做?

3月 《南都娱乐周刊》编发“预告”

28日

@谢晓:为了顺利签片,我下午关机拒绝了一切人情电话,直到下班心里才松了一口气。请大家别怪我,也别再打听拍到了什么,当事人最清楚发生了什么。我也理解当事人此时的焦灼,但请相信此报道绝无任何阴谋论,记者也拒绝了巨大的利益诱惑。常在河边走难免不湿鞋,路还长,祝你们今后能走好!

前情回放:经纪人四处灭火不成

在谢晓发布微博之前,文章经纪人四处找人帮忙“灭火”,反而让更多的人提前知道了文章要“出事”了,让他们的婚外情铁证在未正式曝光前,已被自己主动坐实,成为“公开的秘密”。

同场加映:媒体圈进入狂欢状态

- “礼拜一,娱乐圈将爆大料。主角是我最讨厌的明星第一名。只能说到这了#西安娱记伙伴儿们喜大普奔#”
- “南都(娱乐周刊)挺住。”
- “靠女人上位,对记者牛B没礼貌、酷爱一夜情的某一线小生,终于被捉奸在床了!多少娱记暗自窃喜啊!不是老说我们抹黑你吗?不是成天秀恩爱吗?不是找枪手洗白吗?礼拜一,看你怎么死!”

其实,娱乐新闻中的各种劈腿事件不少见,这次媒体的狂欢式反应,并非仅仅是基于这次事件本身,如果在网上搜索一下关键词“文章”,能看到“耍大牌”、“飙脏话”、“人品差”、“骂粉丝”等众多让记者让公关接待公司愤怒的新闻。

点评:文章姚笛约会信息被预告之后,网上立刻传出文章方面扬言花多少钱都行,且不说文章方面是否真这么扬言过,关键点也不在于他的四处灭火(这种情况所有人都会选择尽量去灭火的),而是这些看似幕后交易的部分被大喇咧地作为消息放出来。这里只说明了一个问题,媒体是多不怕得罪文章,多不想保护文章,文章是多么没有谈判的筹码。危机公关,功夫并不只在危急时刻。作为艺人,平日的资源累积,关系建立,锦上添花还是其次,重要的是在于不至于在危机时刻被落井下石。灭火无非是找关系谈条件,条件没谈成,谈条件的事儿还被放得漫天都是,无非是谈判的对象与你谈不上交情并一点也不想对你手下留情。

29日

腾讯网发布第一批图片

点评:这时候文章很难做出公开应对。首先他可能并不知道媒体手上是否还有进一步的图片,这种情况下事件进展和群众情绪都需要观望。而且第一批图片出来之后,全世界都认定一个事实已经摆在大家面前,没有否认的空间。他在这个时间应该做的最重要、最核心的问题不是回应而是解决家庭内部矛盾。这件事情文章归根结底是需要向家人道歉、坦白,取得原谅。外人的情绪还是其次的。从后来文章、马伊琍夫妇的声明看,文章第一时间确实做了这件事情。

30日

凌晨 文章经纪人首次回应:他们只想做普通人

文章经纪人傅女士回应时并未否认文章与姚笛被偷拍到的事实。她说文章马伊琍一直以来被部分媒体误解,“在生活中,他们只想当普通人却被当成艺人;在工作中,他们想好好做演员却被当成明星。”

为此拍到视频的记者卓伟反驳:“这个回应没有诚意,也看不到文章对这件事的基本态度。难道普通人劈腿,就没有错吗?明星本来就是公众人物,秀恩爱的时候怎么没把自己当成普通人?”

点评:文章经纪人的回应,可成为最烂危机公关的案例。不过,这里我们不谈她的话是否脑残,只说在这个时候出来回应媒体是怎样的一种错。给媒体回应和自我声明是迥然不同的,声明直接面向大众,你要说的话就摆在那里;但回应存在一个沟通环节,媒体用什么方式得到这句回应,你回答的是哪一句问话,你的回应会被用在怎样的段落和语境中——这一切都是回应人所无法掌控的,谁都不能保证出来的意思是否还是原来的意思。文章出轨文图视频曝光的节奏极快,鲸吞蚕食的新媒体让传统媒体的“周一见”已经沦为笑话,可见媒体竞争的白热化——

这时任何一点肉腥味都能让他们闻风而动。这种情况下,回应当然是很危险的一件事情。

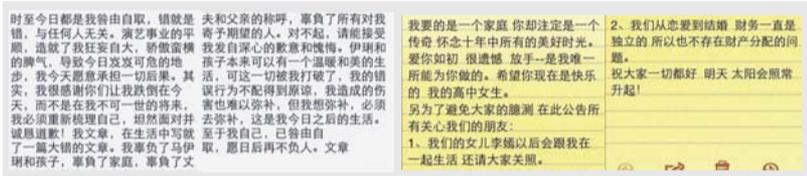
30日

上午 《南都娱乐周刊》版面被偷拍提前遭公布

下午 搜狐网站表示周刊版面已提前曝光,故发布全版视频

点评:如果没有能力阻止媒体相继爆料、事情完全曝光,那么危机公关最重要是冷静,回应得法,而不在乎快。2011年5月10日晚高晓松酒驾造成四车连撞,四人轻伤,高晓松于第二天写下“对不起!永不酒驾!”已算是非常快的回应速度。1999年10月吴绮莉被爆怀着“龙种”,11月成龙才回应“只是犯了一个全天下每个男人都会犯的错”。2008年1月底爆出著名的“艳照门”事件,2月11日阿娇回应“很傻很天真”,2月21日陈冠希才予以回应。让事情发酵一下未必是坏事。如果文章非常着急地回应了,回应是否能做到深思熟虑,是否和马伊琍进行了有效沟通不说,着急本身也会被网友诟病。那时候网上一片痛打落水狗的态势,文章说什么都会成为被骂的素材。而事情过去一两天,网上其实渐渐已经有不同的声音出现,一部分看官的情绪也发泄掉了不少。

31日



对比文章和马伊琍、李亚鹏和王菲的声明,夫妻之间风格差异甚大。

晚上 文章认错 伊琍“珍惜”

文章:致#周一见# 时至今日都是我咎由自取,错就是错,与任何人无关。演艺事业的平顺,造就了我狂妄自大,骄傲蛮横的脾气,导致今日岌岌可危的地步,我今天愿意承担一切后果……

马伊琍:恋爱虽易,婚姻不易,且行且珍惜。

点评:一个有名的已婚男人出轨被曝光后需要做的事情首先是要赢得太太的谅解,无论这个男人是明星还是政客,只要太太站在他这一边,他在这场战役中,就可保命。这是一场没有赢家的战争,只要出了这样的事情,大家都是 LOSER,要做的无非是让自己输得不要太难看而已。

周一凌晨,文章和太太马伊琍分别在自己的微博上发声,一个道歉,一个“且行且珍惜”。这样夫妇两个最直接的应对无疑是最好的危机处理办法,也是唯一的办法。被看官们挑剔的地方也不少,比如:这个时候还“致周一见”太矫情;“我很感谢你们让我跌倒在今天”,仿佛他是被谁敲晕了抬上床的;选择周一凌晨发言太刻意并惹怒了一千赶不及发稿或者半夜被叫回去重新做版的传统媒体;还有夹杂在其中的繁体字有请人代笔之嫌等。这些挑剔都是在可忍受范围内,文章即便再能笔下生花,那些声明的文字也还是会被别人掰开揉碎了地逐一挑剔,给人挑剔一下,无妨。至少文章这最关键的一步危机应对没有走偏;道歉认错,夫妻统一战线,全部用个人微博发表,不借助任何媒体。

值得一提的是,文章和马伊琍还用心良苦地对自己的声明使用了“粉丝头条”功能,该收费功能可以使发布的目标微博出现在粉丝信息流的顶部,使得粉丝不会错过其关注对象发布的重要信息。 **南都供稿**

大V点评

@一毛不拔大师:不过看到文章的道歉函,真是叹气啊,道歉有两个大忌:一是不要叽歪,道歉函前半截意思是我平常太牛所以被人黑了这也太叽歪了;二是不要瞎抒情,什么“文章写了烂文章”“致周一见”都属于此类。诚恳朴实的道歉语言最容易被接受,公关团队负分……

@五岳散人:说实在的,我挺看不起文章那个声明的。这也是中国男人卑鄙的一面。有小三以后演浪子回头的戏码,都没有勇气对小三也说一句对不起。而中国女人弱智在于,声讨小三的同时,把罪过全放在小三头上,忘记了一个巴掌拍不响,让自己的性别成了第二性。