

<<危机>>

图书基本信息

书名：<<危机>>

13位ISBN编号：9787510704154

10位ISBN编号：7510704154

出版时间：2011-7

出版时间：中国长安

作者：艾学蛟

页数：209

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## &lt;&lt;危机&gt;&gt;

## 前言

这个时代，不会留下太多试错的机会我们正生活在一个喧嚣的时代。

中国以不可争议的速度崛起，崛起的另一面——突发事件的数量，也在以不可争议的速度增加。

如同旋转硬币的两面，我们在大国自豪与社会多难的复杂情绪中左右为难。

今天，社会突发事件蔓延的速度已经超出了我们的想象。

污染、矿难、食品安全、疫情、校园血案、大火、交通事故、群体性事故、官员落马……早上一睁眼，不好的消息接踵而来，强行充斥我们的视听。

突发事件多发，是多种因素合力的结果。

巨大的社会变迁，给人们带来了措手不及的喜悦，沧海桑田的奇迹在短短三十年就轻易造就。

同时，改革开放下的高速增长，也带来了猝不及防的问题。

社会发展带来的并不是面面俱到的进步，甚至人们会有这样的无力感，成功的愈发成功，失败的似乎更加失败。

穷人与富人、权力与资本、发展与污染等……各方博弈愈演愈烈，矛盾日益尖锐。

在这里，我们还必须提及一个充当突发事件催化剂的特殊工具——网络舆论。

网络舆论的传播性、自由性超过了任何一种传统媒体，它有着强大的传播团体和无孔不入的传播渠道以及相对自由的言论权利。

在网络中，人人是信息传播者、监督者和发号施令者。

一旦突发事件在网上被公布于众，成为网络焦点，该事件会从个人事件或区域性事件陡升为全国性事件，事件的影响力会以迅雷之势扩散。

鉴于网络舆论的强大功能，越来越多的人开始借助网络舆论这一工具，制造新的危机，引起相关部门的关注，化解原来的危机，即“以危化危”。

此类非常规的危机化解方式，在网络舆论的催化下，逐渐有了普世性。

“以危化危”的普及，意味着突发事件蝴蝶效应的进一步扩散，即使在政府部门看来微不足道的一件小事，经过网络的发酵，也有可能被催生为轩然大波。

现实的复杂性，舆论工具的快速传播性，导致突发事件数量上突飞猛进，影响力也不断趋向重量级。

各级政府部门面临着空前挑战。

而且，一些地方政府处理突发事件，不是只要亮出权力，一切就能迎刃而解，也需技巧和策略。

遗憾的是，一些地方政府部门的应急管理 with 突发事件狭路相逢时，常会败下阵来，非但没有处理好突发事件，还弄巧成拙，使自身陷入危机，这是一些地方政府的次生突发事件，即预防和处理突发事件不利引发的政府公信力危机。

至今，突发事件频频发生，不少政府部门还在旧式危机管理中徘徊，试图以权力与突发事件硬碰硬。

于是，隐瞒真相、推脱责任、反应迟钝等种种错误的应急方式层出不穷，延误了切割危机的黄金时间，导致危机蔓延。

某些政府部门漏洞百出的危机处理方式，日积月累，会形成一种负面的集体情绪——对政府的失望与愤怒。

故伎重演的失败处理故事在各地一再发生，某些政府义正词严的承诺只在突发事件处理期间短暂兑现，过后便被抛在脑后。

负面集体情绪越聚越多，到最后有可能规划为负面集体性格，这是非常危险的信号。

法国思想家薇依曾说，“当社会权力机制造成处在社会底层的人的尊严彻底幻灭时，这就是一场屈从者反对发号施令者的永久性斗争。

”集体情绪的硬度也是有限的，如果经历难以抗拒的压力，也会断裂，引发的后果不堪设想。

时代车轮呼啸而至，我们必须加速奔跑，有时力不从心，有时浮躁焦虑，但必须适应。

不断积聚的负面集体情绪潜伏在不远处，伺机而动，不会给我们留下太多试错的机会。

除了正面引导，把握好疏与导的尺度，别无选择。

## <<危机>>

### 内容概要

危机的突发性、非常态性，对各级政府以及干部的应变能力提出了非常高的要求。

《危机（突发事件经典案例解析与实用指南）》从实战角度出发，为各级政府和领导者提高突发事件的应急处置能力和危机管理能力，提供切实可行的思路和借鉴。

《危机（突发事件经典案例解析与实用指南）》由艾学蛟编著。

## <<危机>>

### 作者简介

艾学蛟，管理学博士，著名危机管理学家，中国企业危机管理教学第一人，中国危机管理切割理论创始人，现任中国危机公关品牌联盟秘书长，北京大学危机管理课题组组长，北京大学、清华大学等国内多所著名大学EMBA教授，中国人民大学危机传播管理研究中心研究员，全国工商联常年特聘危机管理培训咨询专家。

## &lt;&lt;危机&gt;&gt;

## 书籍目录

## 第一章 山西问题疫苗事件与江苏狂犬疫苗事件：健康岂容儿戏

本章主案例：山西问题疫苗事件、江苏狂犬疫苗事件

辅助参考案例：四川资阳市“怪病”危机

山西问题疫苗的是与非

垫底的应对网络舆情能力

狂犬疫苗也有“李鬼”潜伏

失语噤声治不得众声喧哗

## 第二章 蜱虫叮咬致人死亡与阜阳手足口病：坚定不移地坚持“第一时间原则”

本章主案例：蜱虫叮咬致人死亡、阜阳手足口病

辅助参考案例：广东省公安部门开通微博

毒虫疯狂

失效的危机预警

一波三折的手足口病鉴定

“以谎辟谣”是雪上加霜

## 第三章 紫金矿业污染事件与内蒙古赤峰市水污染事件：公共安全更要给群众知情权

本章主案例：紫金矿业污染事件、内蒙古赤峰市水污染事件

辅助参考案例：郴州市血铅儿童事件

一个上市公司欠下的环境债

突发事件处置天平：GDP与污染哪头更重

赤峰市万人水危机

是天灾，也是人祸

## 第四章 海南毒豇豆事件与广元橘子事件：食品安全是高压线

本章主案例：海南毒豇豆事件、广元橘子事件

辅助参考案例：“香蕉致癌”事件

海南豇豆沉浮

运筹帷幄的大局观

短信的“力量”

谣言止于公开

## 第五章 校园血案与菲律宾人质事件：安全问题来不得半点马虎

本章主案例：校园血案、菲律宾人质事件

辅助参考案例：美国弗吉尼亚理工大学枪击事件

救救孩子

切除危机源头才是根本

菲律宾人质事件

蹩脚的应急处置术

## 第六章 上海“11·15”火灾与河南伊河桥垮塌事件：人为灾难乃政府公信力大敌

本章主案例：上海“11·15”火灾、河南伊河桥垮塌事件

辅助参考案例：福州市大火

高楼时代的伤痛：上海大火

形同虚设的危机预警

伊河桥上的惨案

豆腐渣工程只能忽悠一时

## 第七章 山西王家岭煤矿透水事故与河南伊川矿难：未雨绸缪是切割矿难危机杀手锏

本章主案例：山西王家岭煤矿透水事故、河南伊川矿难

辅助参考案例：智利矿难零死亡

## <<危机>>

喜忧参半的煤炭事故救援

漂亮的救人之道

河南平禹之痛

“37人遇难”与智利“零死亡”的对比启示

第八章 伊春飞机失事与法航空难：救援与善后是“过程不可控事件”重头戏

本章主案例：伊春飞机失事、法航空难

辅助参考案例：乳业大地震

伊春悲恸

“快、准、狠”的应急力

太平洋上空的灾难

“计白当黑”式的应急管理

第九章 江苏东海自焚事件与江西抚州宜黄县拆迁户烧伤事件：强制拆迁几时休

本章主案例：江苏东海自焚事件、江西抚州宜黄县拆迁户烧伤事件

辅助参考案例：安徽马鞍山干部打人事件

92岁老人的特殊抗争

抗议的生命也不容漠视

“钟家人”烧伤风波

拆迁事件中错位的官民互动模式

第十章 千人下跪事件与云南省孟连县“7·19”胶农事件：知民意才能稳民心

本章主案例：千人下跪事件、云南省孟连县“7·19”胶农事件

辅助参考案例：广东化州新安镶梅子坑移民下跪事件

千人下跪事件

不能忽略第一领导者的安全阀作用

孟连“7·19”事件

“一把手”的良性沟通效应

第十一章 少女遭警察等猥亵与强奸案笔录被张贴：执法者更要有毛法

本章主案例：少女遭警察等猥亵、强奸案笔录被张贴

辅助参考案例：贵州瓮安事件

少女之死

拖延与隐瞒不是好办法

长脚的强奸案笔录

“不作为”是危机催化剂

## &lt;&lt;危机&gt;&gt;

## 章节摘录

版权页：在这里，我们还必须提及一个充当突发事件催化剂的特殊工具——网络舆论。

网络舆论的传播性、自由性超过了任何一种传统媒体，它有着强大的传播团体和无孔不入的传播渠道以及相对自由的言论权利。

在网络中，人人是信息传播者、监督者和发号施令者。

一旦突发事件在网上被公布于众，成为网络焦点，该事件会从个人事件或区域性事件陡升为全国性事件，事件的影响力会以迅雷之势扩散。

鉴于网络舆论的强大功能，越来越多的人开始借助网络舆论这一工具，制造新的危机，引起相关部门的关注，化解原来的危机，即“以危化危”。

此类非常规的危机化解方式，在网络舆论的催化下，逐渐有了普世性。

“以危化危”的普及，意味着突发事件蝴蝶效应的进一步扩散，即使在政府部门看来微不足道的一件小事，经过网络的发酵，也有可能被催生为轩然大波。

现实的复杂性，舆论工具的快速传播性，导致突发事件数量上突飞猛进，影响力也不断趋向重量级。各级政府部门面临着空前挑战。

而且，一些地方政府处理突发事件，不是只要亮出权力，一切就能迎刃而解，也需技巧和策略。

遗憾的是，一些地方政府部门的应急管理 with 突发事件狭路相逢时，常会败下阵来，非但没有处理好突发事件，还弄巧成拙，使自身陷入危机，这是一些地方政府的次生突发事件，即预防和处理突发事件不利引发的政府公信力危机。

至今，突发事件频频发生，不少政府部门还在旧式危机管理中徘徊，试图以权力与突发事件硬碰硬。

于是，隐瞒真相、推脱责任、反应迟钝等种种错误的应急方式层出不穷，延误了切割危机的黄金时间，导致危机蔓延。

<<危机>>

编辑推荐



<<危机>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>