

<<MPA管理沟通案例分析精选>>

图书基本信息

书名：<<MPA管理沟通案例分析精选>>

13位ISBN编号：9787513005920

10位ISBN编号：7513005923

出版时间：2011-7

出版时间：知识产权

作者：沈远平

页数：249

字数：270000

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>

## <<MPA管理沟通案例分析精选>>

### 内容概要

沈远平的《MPA管理沟通案例分析精选》以国内外案例分析教学和研究的基本原理和实践指导为依据，以案例分析的实践成果为基础，按照分析报告的基本格式编写而成。

本书所有案例都是近几年发生在我国的真实事件。

本书的主题如下：一是处理群体性突发事件中的公共管理沟通；二是公共政策过程中的公共管理沟通；三是公共行政和公共管理中的跨部门之间的协调沟通；四是政府应急管理的信息发布策略等。

《MPA管理沟通案例分析精选》的读者对象主要是；MPA学员、行政管理和公共管理专业的本科生和研究生，从事公共行政和公共管理的相关人员以及对管理沟通感兴趣的相关读者。

## <<MPA管理沟通案例分析精选>>

### 书籍目录

#### 绪论

- 一、案例、管理案例
- 二、案例分析的学习方法
- 三、管理案例与案例分析报告的编写

#### 1. 哈尔滨市松北区松北镇——处置群体性突发事件的公共管理沟通策略研究

##### 案例正文

##### 案例评析

- 一、背景理解
- 二、问题诊断及原因分析
- 三、案例评析
- 四、对策与建议

##### 结论

##### 参考文献

#### 2. 丰泽湖山庄——政府公共管理沟通探讨

##### 案例正文

##### 案例分析

- 一、背景理解
- 二、问题诊断及原因分析
- 三、对策与建议
- 四、对对策与建议的评估分析

##### 结论

##### 参考文献

#### 3. 番禺垃圾焚烧发电厂——公共政策制定中的公共管理沟通探讨

##### 案例正文

##### 案例分析

- 一、背景理解
- 二、问题诊断及原因分析
- 三、对策与建议

##### 结论

##### 参考文献

#### 4. 从SARS事件到“5·12”汶川大地震——政府应急管理信息发布策略探讨

##### 案例正文

案例一 SARS事件应急管理中的信息管理与信息发布

案例二 “5·12”汶川地震中的信息发布

##### 案例分析

- 一、研究的意义、内容、理论和方法
- 二、政府、媒体、公众关系分析
- 三、问题诊断与原因分析
- 四、对策与建议

##### 结论

##### 参考文献

#### 5. B机场空港口岸——跨部门沟通管理研究

##### 案例正文

案例一 化学试剂滞留事件

案例二 B机场海关的通关流程改革

<<MPA管理沟通案例分析精选>>

案例分析

- 一、研究背景理解
- 二、问题诊断与原因分析
- 三、对策和建议
- 四、对对策与建议的检验评估

结论

参考文献

6.TH广诚广场烂尾楼重建——政府跨部门协调会的会议管理研究

案例正文

案例分析

- 一、背景理解
- 二、问题诊断及原因分析
- 三、对策与建议

结论

参考文献

## 章节摘录

在沟通者策略的可信度方面，张副市长首先利用沟通者可信度中的地位头衔的作用，向大家自我介绍，&ldquo;我是本市副市长，&hellip;&hellip;&rdquo;。

顿时，现场就安静下来，起到了静场的作用。

紧接着她利用群众的疑惑，说出&ldquo;我就是你们选出来的副市长&rdquo;，这是她赢得群众初步信任的关键。

在处置群体性突发事件时，沟通者首先要获得群众的信任，才能够对他们展开劝阻和说服工作。

接下来她向群体表达了良好的意愿，激发了群体对她的进一步信任。

比如，她讲：&ldquo;你们应该相信政府能够按政策办事。

你们到这里来，就是找政府解决问题的，我是受政府的委托来与你们讨论和解决问题的。

&rdquo;在沟通者策略中的形象与气质方面，张副市长的行为和胆量无疑都表现出政府领导的正面形象，在群众中受到赞誉。

通过沟通者可信度策略的应用，张副市长拉近了与沟通对象的距离，立刻被沟通对象所接受。

随后，张副市长趁热打铁开始说服工作，劝导群众离开现场。

另外，张副市长的沟通策略应用也建立在对群众信任的基础上，她相信群众是讲道理的，相信群众不会伤害到她，相信只要诚恳地与他们沟通，他们会听从政府的，所以她才能够自信地采取一系列沟通策略取得劝导的成功。

2.沟通对象分析策略 张副市长的劝导工作能够成功，一方面是她正确地使用了沟通策略，另一方面她能够准确分析沟通对象，准确地把握住沟通对象的心理状态和心理需求，顺势利导地处理问题。

在她获悉事件发生时，她遵循&ldquo;第一现场&rdquo;的原则，立即驱车赶往省委门口。

在前往的路上，她一直在思考和回忆松北区的基本情况：区划改革带来的变化，面临的主要现实问题等。

很快她对事件的由来和问题的根源基本上就有了初步的判断和预测。

她根据群众聚会在省委门口上访的行为，分析他们此刻的心理状态就是&ldquo;我们就是要到上级领导部门来解决问题的&rdquo;。

同时，她充分利用这一心理因素，开展一系列劝导工作。

在与群众的一段对话中，她是这样讲的：&ldquo;你们应该相信政府能够按政策办事。

你们到这里来，就是找政府解决问题的，我是受政府的委托来与你们讨论和解决问题的。

&rdquo;以至于在最后劝导一些仍抱有怀疑态度的群众时，她仍然是以这种群体心理作为劝导的突破口。

。

&hellip;&hellip;

<<MPA管理沟通案例分析精选>>

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>