第一图书网, tushu007.com

<<应急管理与危机公关>>

图书基本信息

书名：<<应急管理与危机公关>>

13位ISBN编号：9787300164649

10位ISBN编号：7300164641

出版时间：2012-10

出版时间：中国人民大学出版社

作者：唐钧

页数：246

字数：370000

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

<<应急管理与危机公关>>

内容概要

唐钧编著的《应急管理与危机公关：突发事件处置、媒体舆情应对和信任危机管理》分为四大篇，系统论述了应急管理与危机公关的理论、方法与实践。
《应急管理与危机公关：突发事件处置、媒体舆情应对和信任危机管理》首先根据三重危机源将危机应对分为三类：突发事件处置、媒体舆情应对和信任危机管理。
其后的三篇分别对这三类危机的应对进行了详细阐述。

第一类为以死伤和经济损失为主的危机，应对时集中体现为突发事件处置。
我国“一案三制”的应急管理体系在突发事件处置中发挥着重大作用，但风险社会必然要求主动防范、风险沟通、常态监管，应急管理应升级为风险管理。

第二类为社会负面影响和社会恐慌的危机，应对时危机公关作用显著。

形象危机的应对是前提，“媒体牌”的应用是基础，“舆论战”是关键。
公关主体既要运用好新闻宣传的技巧，又要直面社会心态，才能有效应对危机。

第三类为信任危机，应对的基础是转型期的社会管理创新和新形势下的群众工作。
应对信任危机时，要做到“有理有据、尽责尽义、全心全力”，系统、深入地做好社会稳定的风险评估工作；细致、全面地做好矛盾纠纷的调处工作；从信任管理的高度，将社会维稳作为顶层设计，长期持续地做好危机防范和抵御工作。

第一图书网, tushu007.com

作者简介

唐钧，中国人民大学危机管理研究中心主任，中国人民大学政府管理与改革研究中心副主任，中国行政管理学会公共管理研究中心兼职研究员。
主要研究领域：政府应急管理、危机公关、行政改革。
着有《公共部门的危机公关与管理》、《政府形象与民意思维》、《紧急救助》、《中外紧急救援成功案例研究》等。
主持社会维稳、风险治理、机构改革、政策评估等方面多项课题。

第一图书网, tushu007.com

<<应急管理与危机公关>>

书籍目录

危机源头篇 三重危机
第一章 危机源
第一节 死伤和经济损失的危机
一、界定与分类
二、公共场所安全问题凸显
三、专题：全国（大陆地区）灾情统计（2010年、2011年）
第二节 社会负面影响和社会恐慌的危机
一、界定与分类
二、专题：日本“3·11”地震的社会面应急
第三节 信任危机
一、界定与分类
二、公众的不信任僵局
三、常见纠纷的维权问题突出
四、专题：医院信任危机
应急管理篇 处置突发事件，应对死伤和经济损失为主的危机
第二章 危机特征
第一节 信息不对称导致科学决策难
一、信息不对称与本能反应
实例 美国911紧急呼叫系统，以信息系统整合科学应急
二、“并发症”扰乱传统部署
实例 “7·23”动车追尾：从“政府主导型”到“社会倒逼型”的应急
第二节 灾民心态与恐慌症
一、暴民效应与极端行为
实例 美国对社会人员的管理
二、灾后恐，院症
实例 哈尔滨市政府在“水危机”中应对“恐慌症”的实践
第三节 连锁反应与“善后难”
一、“冰山效应”与连锁反应
二、“救灾易，善后难”
实例 南京击毙人质案的社会评价
第三章 中国特色应急管理
第一节 “横到边、纵到底”的格局
一、分类管理，统一领导
二、分级负责，属地管理
实例 我国应急管理体系的建立健全
第二节 “标准化，全统筹”的部署
一、预则立，标准化
二、运转高效、配合协调、口径一致、保障有力
第四章 风险管理
第一节 从应急管理到风险管理
一、应急管理的综合困境
二、全面风险管理
实例 风险管理的原则与实施指南
实例 安全社区建设的趋势：规范化、精细化、人性化
第二节 风险政务

一、风险政务的挑战
二、风险政务的目标与战略
三、风险政务的特征与建设策略
实例 社会服务管理的风险评估与可持续保障
实例 北京市大兴区教委校园安全“主动防、科学管”工作体系
危机公关篇 优化形象，应对社会负面影响
第五章 危机公关：形象危机应对
第一节 危机公关的“空间”原则
一、以“Space”应对操作难题
二、以“Space”应对体制困境
第二节 政府形象危机的应对
第三节 企业形象危机的应对
第六章 “媒体牌”：广而告之的技巧
第一节 媒体的特征与机理
一、新闻价值第一原则
二、监管依赖“把关人”理论
实例 中国微博实名制
三、“信息管道”效应
第二节 牵着媒体走
一、牵着媒体走的前提条件
二、“定调子”——议题设置
实例 议题设置的实际分析
三、“深挖掘”——报道层次
实例 报道层次的实际分析
第三节 打好“媒体牌”
一、“正面导向牌”
二、“否定责任牌”
三、“减轻责任牌”
四、“减轻敌意牌”
五、“重塑形象牌”
第七章 “舆论战”：直面社会心态
第一节 舆论炒作
一、舆论炒作分析
实例 福建马尾严晓玲案：网上发帖致诽谤罪
二、舆论炒作的风险
三、舆论炒作的“墨滴效应”
实例 “7·23”动车事故缓解“郭美美”事件媒体危机
第二节 舆论机理
一、舆论的元素
二、“碎片化”显著
三、“无序”的常态格局
四、“去社会化”倾向
实例 山西问题疫苗事件中的舆论乱象
第三节 舆论战的实质是社会心态博弈
一、舆论战的评判规则是社会心态
实例 唐骏“造假门”之争
实例 深圳现行为艺术抗议归真堂活熊取胆

二、舆论战的关键变量
信任管理篇 新形势下的群众工作，应对信任危机
第八章 信任危机应对
第一节 信任危机应对的重要前提：有理有据
一、有理：长效预期
实例 北京市颁布实施《北京市行政问责办法》
二、有据：举证倒置
实例 垄断企业承担举证倒置责任
第二节 信任危机应对的科学模式：尽责尽义
一、法律层面，尽责任
实例 sa事件与广州管圆线虫病事件
二、道德层面，尽义务
实例 四川省试行国家公务员职业道德规范
实例 昆明市承诺“扶老被讹，政府买单”
第三节 信任危机应对的科学操作：全心全力
一、全心：全面应对三重危机
二、全力：应对三重危机过程中全面争取信任关系
实例 湖北省委省政府加强和改进新形势下的群众工作
第九章 信任危机管理
第一节 社会稳定风险评估：信任危机管理的长效工作
一、社会稳定风险评估
实例 警察的责任风险
二、评委与评估特征
第二节 纠纷调处和群众工作：信任危机管理的社会工作
一、纠纷调处：化解矛盾纠纷的群众工作
实例 创新非公权力矛盾纠纷调解机制
实例 创新法院多元纠纷解决机制新路径
二、风险沟通：化解矛盾纠纷的社会工作
三、心理干预：化解矛盾纠纷的心理工作
实例 “3·11”地震引发的信任危机和日本政府的应对
第三节 社会维稳：信任危机管理的顶层设计
一、社会雏稳的风险识别：风险属性与维稳困境
二、社会维稳的管理战略：维稳特征与理念再造
三、社会维稳的科学操作：优化策略与机制创新
实例 北京市朝阳区社会维稳体系“一网、两库、三关”的创新
参考文献
后记

章节摘录

医院是公共服务行业的窗口，医生更是医院的窗口，医生瞒看院方谋求私利，或打着医院旗号在外从事违法行为，将直接影响社会对医院的评价，损害整个医院的形象。
极个别医生倒卖健康证明、私自更改病历数据、雇用医托的行为，造成了极为恶劣的社会影响。
-3.患者知情权得不到保障知情权作为患者的一项基本权利，是指患者有知悉自己的病情、治疗措施、医疗风险、医疗费用和医生基本情况、技术水平及其他医疗信息的权利。
然而由于不少医务人员的忽视，患者的知情权很难得到保证。
知而不言，言而不尽。
由于缺乏专业知识，患者在就诊时往往处于弱势地位，医生对于其病情的诊断、药物和诊疗方式的选择，拥有话语权。
与此同时，大医院患者众多的现状，使得医生没有时间和耐心为患者详细解释病情和处方。
不少患者长时间的等候，却换来医生的三言两语，心中难免积聚怨气。
更有甚者，医生对于患者的询问表现出极大的不耐烦，以“解释你也不懂”等言语回应，更激化了双方矛盾。
字迹潦草，处方难懂。
尽管从2010年3月1日起，国家卫生部印发的《病历书写基本规范》正式实施，其中规定：“病历书写应规范使用医学术语，文字工整，字迹清晰，表述准确，语句通顺，标点正确。
”但是，“天书”病例的屡禁不止隐藏了更深层次的原因。
一方面医院希望借此保住利益，医生在写处方时使用药品的缩写名或简写名，避免患者自行到药店买药，以获取更多的提成；另一方面部分医生为避免纠纷，不希望泄露自己的处方信息，为事后脱卸责任埋下伏笔。
（五）媒体形象与信任危机　　医疗机构若想得到公众认可，获取良好的社会效益，树立良好的媒体形象十分必要。
但医院媒体形象的塑造并非易事，更多地牵涉到院方、媒体和公众三者间的博弈和互动。
1.医患纠纷频发　　近年来，医患纠纷频频出现在各类新闻媒体上，成为社会关注的焦点之一。
但由于现实因素的制约，医院在面对媒体时常常处于被动局面。
患者方有时无理取闹。
近几年来，医患纠纷呈逐年上升趋势，特别是当事人放弃正规的法律途径，采取“医闹”形式解决争端，严重影响了医院的正常秩序。
通常患者方通过在医院设灵堂、打砸财物、设置障碍阻挡患者就医，或者殴打医务人员等非常态手段，妨碍医疗秩序，达到扩大事态、造成负面影响、向医院施加压力的目的。
近年来医患纠纷的增多更催生了新职业——“职业医闹”，他们主动联系媒体，扩展事态影响面，加剧了医院的媒体形象风险。
2009年6月，广州、南平、三明等地相继出现“医闹”事件，经媒体报道后在全国都得到了广泛关注，造成了一定的负面影响。
不良媒体方趁机炒作。
由于卫生医疗行业备受社会关注，一些媒体从业人员为了吸引眼球、追求商业利益，故意利用管理和技术漏洞制造新闻，挑拨医患关系。
或者通过分析医患双方的纠纷，进一步曝光矛盾，寻求新闻点，给医患纠纷的解决不断制造障碍。
……

第一图书网, tushu007.com

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