

<<美国的经验>>

图书基本信息

书名：<<美国的经验>>

13位ISBN编号：9787506038089

10位ISBN编号：7506038080

出版时间：2010-4

出版时间：东方出版社

作者：特里·克拉克

页数：217

译者：洪燕

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>

<<美国的经验>>

内容概要

信息透明的时代已经到来，所有的人都要，参与到信息交流中，学会多种方式交流，一定要了解你的听众，让结果越残忍越接近事实越好，不要让公众对政府失去信任。

<<美国的经验>>

作者简介

特里·克拉克，是美国前五角大楼女发言人。

作为时任国防部部长拉姆斯菲尔德国防部公共事务助理，她经常在电视新闻发布会上担任其最高代表发言，并经常出现在《60分钟》、《早安美国》等节目中。

克拉克女士在1992年乔治·布什的总统竞选活动中担任新闻秘书。

在布什的首个任期内，她担任总统私人联络负责人和美国贸易代表公共事务助理。

在参议员约翰·麦肯恩的早期国会生涯中，她曾担任其高级顾问。

克拉克女士目前担任康卡斯特公司的高级顾问及美国有线电视新闻网新闻撰稿人。

<<美国的经验>>

书籍目录

读者指南第一章 坏消息肯定会被公布出来 第一节 临危不惧，勇敢地说出事实真相 “基汀五人案”：尽自己所能，将事情全盘托出 哈格的勋章：敢作敢为，尽快地解决问题 麦肯恩与哈格的启示：不拐弯抹角，不为自己找借口 第二节 如果把事情搞砸了，尽快公布坏消息，并对公众承认错误 “老莫”的烦恼：在媒体公开披露之前，向公众道歉 友军误伤事件：一旦决定调查某事，必须马上去做 “蟒蛇行动”：如果把事情搞砸了，就去迅速地解决它 金牌得主的忏悔：亲口说出坏消息，接受公众的评判 斯图尔特的收获：勇于承担责任，赢得更多的信誉 默克公司的对与错：不论曾经获得多少荣誉，说慌会使一切归零 伯克夏首席执行官：向信任你的人承认错误，以获得更多的支持 由安然公司联想到的：尽早并毫无保留地承认错误，让坏事尽快结束 关闭基地和重组委员会：坦诚可以节约时间，减少过程中的不愉快 阿布·葛雷监狱虐俘事件：责任人，就要承担全部的责任第二章 信息对军事、商业行动的影响 第一节 形势大好韵时候，可以将注意力集中在成就上 外交与沟通：沟通计划是解决外交问题的最佳选择 信息自由化：让世界人民尽可能地了解国家安全问题 信息透明化：开诚布公是最好的防御手段 随军记者的任务：让人们零距离地感受真实的战争 信息渗入商业：老老实实地与公众分享可以分享的所有信息 第二节 形势恶劣的时候。必须以饱满的热情关注自己的错误 关塔那摩基地：以新的方式，管理非常规战争中的战俘 仓促公布的照片：付出一半的努力并不能成功，必须尽你所能第三章 学会用多种方式进行交流 第一节 士兵不会只带一件武器就上战场 与媒体合作：当你与媒体打交道时，请不要说慌 布什竞选：重视“非传统”媒体的力量 复杂的通信计划：你最应该拥有的工具是正确看待现实的态度 戴克的观点：进行大量的调查，结果越残忍越接近事实越好 “准时保证”项目：改变坏形象，需要花费很长一段时间 第二节 了解你的听众。了解他们最需要什么 接触“外围人”：参加固定的团体运动，了解外面发生的事情 “集中小组”：改变传统的宣传方式，以求突破 广告：可以轻松改变人们固有的观念 互联网：人们可以直接获得自己需要的一切信息 博客：一股可以影响未来的强劲力量第四章 非常时期需要非常战术 第一节 积极抓住机会，尽管并不是每次都有收获 “快速跟踪”项目：说服周围的人，不管他从事什么样的工作 “老古董”：对与本行业联系最少的人进行宣传，可扩大支持率 对外宣传：找听众并不难，但找到合适的听众就另当别论了第五章 个人代替机构传达信息的时代已经结束了第六章 沟通不是构造简单的艺术，而是结构严谨的科学第七章 沟通课程中，最简单的一课第八章 信息透明的时代已经开始了鸣谢注释

<<美国的经验>>

章节摘录

我深深地自责，为什么我没有按照我的直觉行动？

为什么我没有仔细研究一下？

仅仅从《陆军时报》知道这个消息是不够的，我要马上把这个消息公布出去。

很多记者也加入了我们的队伍，急急忙忙地向外公布这一消息。

他们也为这焦头烂额，很多人马上把此事归咎于我们。

这次，我们必须自己解决问题了。

我告诉工作人员，马上起草一份声明，承认我们所犯的错误。

“写得短一些，别给自己找借口。

”我说，“就说我们搞砸了，后来发现了事情的真相。

得确保加里·戈登的家人知道这件事。

”然后，我飞奔到拉姆斯菲尔德的办公室去告诉他这个消息，如果拉姆斯菲尔德在毫不知情的情况下，从别的渠道得知了这件事，我们的麻烦就大了。

拉姆斯菲尔德转了一下眼睛。

“把问题解决了。

”他下了命令。

这是拉姆斯菲尔德的根本原则之一：如果你把事情搞砸了，就去解决，并且迅速地解决。

当拉姆斯菲尔德本人在召开新闻“吹风会”时，无论是面对媒体记者还是在做现场直播，如果他说错了，他都鼓励我们在任何一处他说错的地方打断，并马上纠正他的错误。

当声明写好以后，我们将它发布在美国国防部的网站上，并通过电子邮件和传真向美国各地发送。

当早晨“吹风会”的内容以文本形式发布在五角大楼的网站上时，我们在括号里加了一句话：“国防部已经确认了全球定位系统的来源。

”消息的首句是这样写的：“经证实，关于全球定位仪器可能属于一位七年前在索马里被杀害的美国军人，这一消息是不正确的。

”我们公布了这件事情，并简单地解释了这个来历不明的全球定位仪器是如何在阿富汗被发现的。

这样的新闻并不是我想看到的。

幸好这件事情很快就过去了，一些记者开始赞赏我们在承认错误时的坦诚与直率。

乍一看，我们的策略是违背直觉的。

对错误作出反应是肯定的，解释事实，也是必需的。

但为什么五角大楼要亲自站出来宣布坏消息呢？

原因很简单：在信息时代，坏消息肯定会被公布出去。

唯一的问题是由谁来公布它，和这些消息是否准确。

同样的原理也适用于商业、政治或其他任何方面。

如果等着别人来宣布这些消息，你很可能会不喜欢他们公布消息的方式。

如果你想避而不谈或掩盖真相，那你就等着你的竞争对手和媒体把你当成茶余饭后的谈资吧。

如果记者觉得他们知道了一些你不想公开的事情，他们就会挖空心思地去报道。

如果你没有把细节公布出来，或者更糟糕的是你误导了听众，那么关于你的故事就会有好几天的跟踪报道。

每一次报道都会将坏消息重复一遍，然后指控你对此事撒谎。

有时候，你怀着善意的初衷想解决这个问题，但最后反而像是在谋划一个骗局。

另外，你不要指望把坏消息解释清楚就万事大吉了。

坏事就是坏事。

人们与媒体打交道时最容易犯的错误就是把媒体当成了自己的部下，以为他们的工作就是去做你交代他们做的事情。

实际情况是，你把坏消息解释清楚了并不代表他们不去报道那些本来就错误的消息。

这就是他们的工作。

<<美国的经验>>

记住，他们不会白白替你报道的，你只能希望他们多报道一些对你有利的方面。

金牌得主的忏悔：亲口说出坏消息，接受公众的评判 亲自说实话有很多好处。

很多记者在“基汀五人案”后对麦肯恩的评价很高。

大众媒体头一次觉得他是一个实话实说的人。

承认自己的错误，或者亲口说出坏消息，能很好地改变公众对你的评价，就像迈克·菲尔普斯（Michael Phelps）那样。

这位六届奥运会游泳金牌得主，是一位处理人际关系的高手。

2004年秋天，他被指控酒后驾车，但他听从了别人的建议，被拘留几天以后，亲自向媒体发布声明，仅说了一句话：“对不起。”

“简单、直接、丝毫没有为自己找借口。”

“上个星期我犯了一个错误。”

菲尔普斯在一份事先准备好的声明中说，“酒后驾车是错误的、危险的，这种事情是社会所不能允许的。”

几天后，菲尔普斯出席了在巴尔的摩举行的健康与体形展览会，在举行签名会前，他回答了记者的提问。

“我想看着大家的眼睛对你们说，我错了。”

我想站出来，让尽可能多的人受到我的影响。

在第二个星期的星期一，他出席《今日美国》（Today）节目的访谈时，再次重申了他的话：“我犯了一个很严重的错误。”

每天早上起床以后，我看着镜子中的自己，都要自我反省，我一直生活在这个错误的阴影下。

名誉受到威胁时，菲尔普斯选择了最明智的做法，而且做得很完美。

他的做法收到了效果。

他那些忠诚的拥护者，对他更加敬佩。

在这件事情以前，我对菲尔普斯不太了解。

看到了他的做法后，我认为他是一个敢于承担错误的诚实的孩子。

就像《华盛顿邮报》的丹尼尔·德威斯（Daniel de Vise）在报道菲尔普斯在巴尔的摩的情况时所写的：“与会者的心中只有同情。”

斯图尔特的收获：勇于承担责任，赢得更多的信誉 玛莎·斯图尔特（Martha Stewart）为了挽救名誉，最明智的做法就是去监狱服刑。

不要误解我的意思：总体来说，如果她一开始没有惹麻烦是最好的了。

可一旦她被指控有罪，主动去服刑才是明智的举动。

这让人们看到了她柔弱的一面，与媒体所描述的那个至高无上的女皇形象大相径庭。

虽然她的案子正在上诉的过程中，但她主动为此事负责，这和其他人在类似案件中的做法截然不同。

当利昂娜·赫尔穆斯里（Leona Helmsley）出狱时，她所经营的连锁酒店的生意前所未有的兴隆。

“随便你怎么说，”一本杂志里这样写道，“她经营着最大的酒店。”

利昂娜并没有逃避事实，相反，她勇敢地面对她的问题，并且很乐观地去解决问题。

<<美国的经验>>

编辑推荐

《美国的经验》：五角大楼前发言人，特里·克拉克，解读大国理念，终结公共危机，只有说出真相，如果把事情搞砸了，要尽快公布坏消息，并对公众承认错误。

<<美国的经验>>

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>