

政府决策与公共危机管理

授课课时：

标准时间 6 小时

课程引言：

- 德国飞机涡轮专家海恩先生说：每一起重大飞行事故的背后，必然有 29 次轻微事故和 300 起未遂先兆以及 1000 起事故隐患
- 对危机进行预警，就是奔跑的时候为摔倒做准备，就是今天的健康为明天的不幸做准备，就是风光时为可能面临危机时做准备
- 一次危机决策，可疑影响政府的一个阶段，也可能影响政府形象很长的一个时期，乃至高层决策者的命运！
- 如何为高速运转的决策体系系上安全带呢？突发事件到来的时候，你可以将损失降到最低？《政府决策与公共危机管理》成为政府各级干部的必修课。

课程背景：

中国先后经历了公共危机事件的洗礼：7 23 动车追尾事故、红十字会“郭美美”风波、山西襄汾尾矿溃坝事件、云南“躲猫猫”事件、贵州瓮安治安事件福建 PX 项目纷争、“东航返航”事件、杭州宝马飙车案等，这给政府和公共机构乃至社会都造成了极大的影响，这些危机事件成为社会关注的热点。

“事件”、“危机”、“危机管理”已成为媒体报道中经常出现的关键词。在这些危机事件的背后，我们一方面看到了政府对危及公众利益事件惩治力度的加大，公众维权意识以及媒体传播力度和广度的空前提高，另一方面也看到大部分政府及其组成人员对危机的预警不到位、不及时，危机事件缺乏有效应对。面临诸多危机事件，公共危机如何预警？

对于政府机关而言、对于政府机构领导而言，在履行社会形象的过程中，

是选择主动与公众沟通，还是选择积极处理、“被动防守”？从 2003 年的非典到此后的松花江有污染到再到今天的一系列重大公共危机，如何决策与管理，有效应对与控制？

课程对象：

省长、市长、处级公务员。

前言：

危机管理本质——汽车安全带

危机管理——中国特色与现实环境

危机意识——政府组成人员全员意识

危机内在特性——不可逆转性与感冒症状

危机管理——高度与角度的战略选择

第壹节 公共危机如何处理？

真相走在留言的前面——松花江污染与信息控制

生命财政事件——千岛湖事件与美大学校园枪击案

热点事件与挑明真相——瓮安事件的教训

未知话题与拒绝共振——危机管理中的基本功

供应链优先公关——福建 PX 项目

依靠主管——贯穿事件东西方的 14 天规律

疑难危机事件的智慧——河南灵宝跨省追捕案件启示

安全事故多步走——安全事故应对中的 8 大关键元素

第二节 政府部门如何预警危机？

危机来源于内部

危机来源于外部

设计与暴雪危机

对网络社区无形对手的堤防

9 11 事件与预测

9 11 事件中声明与启示

预案与处理视角

危机与对未来趋势的把握与预测

互动讨论一：

铁道部 7 23 事故新闻发布会设计的核心缺点是什么？

如果由您担任铁道部新闻发言人，在部领导授权后，如何承诺公众？

第参节 决策程序规范与应急组织人事选拔

资源建设、指挥体系、信息发布的三角支柱

资源建设是国内目前最大的薄弱

四渡赤水的启示——授权

先激后励——目标第一

提倡顺向情绪激励

罗斯福永不言弃的精神

刘洋与梅尔龙的故事——

指挥体系中的组织安排——应急事件的团队结构

何人适合处理危机——

第四节 公共危机管理与新媒体

网络媒体的外在特性

网络媒体的内在特性

手机媒体的未来前景

博客与意见领袖

播客与事件进程

移动互联网

微博的互动性与其影响力

新闻发言人的基本功

互动案例二：

一个政府职能部门遭遇突发事件，有可能形成危机事件。

您的政府成员如果负责决策与管理，如何制定危机应对方案和预警方案？

第五节 政府新闻风险防范

律师意见代替危机管理团队的意见

好的媒体关系等于正确舆论引导

准备被打翻不要预案

侥幸意味着过关实质是定时炸弹

照搬西方经典与教导

海量传播主导一切

危机处理速度越快越好

以牙还牙及头疼医头

危机+机会——机会+危险