

突发应急事件危机管理

——主讲老师：马龙照

一、 危机管理

1、什么是危机管理？

- 舆论传播与危机管理的关系？
- 企业的危机防火墙有哪些？
- 危机公关的对象有哪些？

2、为何要做危机管理？

- 管理学减法：100-1=0
- 个体事件转向公共事件
- 危机认知三无现象
- 危机发生的三大规律

3、危机管理包含哪些内容？

- 危机的认知？—危机的本质为何？
- 危机的特点？—如何防止主生危机引发次生危机？
- 危机的分类？—常见的20种危机信号
- 危机公关的目的？—为什么说是争取而非争辩？

二、 新《安全生产法》的重点内容解读

1. 关于安全生产的监管问题
2. 关于构建双重预防机制的问题
3. 关于安全生产治理漏洞的问题
4. 关于新的行政处罚实施机制问题

三、 突发应急事件与“应急处突能力提升”

1. 为何越怕什么就越来什么？（墨菲定律与海恩法则）
2. 为何一个小失误会带来大麻烦？（破窗效应与蝴蝶效应）
3. 突发事件在舆论世界里如何传播？
4. 习近平总书记关于“应急处突能力提升”的论述

四、 突发应急事件处置的关键环节

1. 危机四大情境识别
2. 危机事件发展的五个阶段分析与管控
3. 危机处置要先做好的三个“预”

五、 突发应急事件处置中的领导力

1. 预见力-寻辨根源，最坏打算；
2. 沟通力-坦诚一致，信息完整；
3. 感知力-承担责任，闭环承诺；
4. 行动力-迅速决策，胆大心细；
5. 学习力-反思复盘，突破创新。

六、 突发事件中处置与应对实务中

（一）、内部管理

1. 如何迅速反应，采取救援、求助措施？
2. 如何提高全员危机意识，防范次生危机产生？
3. 如何上下一致、系统运行，避免应急死角？

4. 如何高效沟通、统一口径，做好内部管控？

(二)、外部公关

1. 判断舆情趋势，抢占舆论高地；
2. 找准公关对象，精准组织语言；
3. 解析公众情绪，避免火上烧油；
4. 避开舆论旋涡，进行有效回应。

(三)、媒体沟通

1. 媒体声明稿撰写的四大要素
2. 如何面对记者的突然采访？
3. 采访作答的八大禁忌
4. 与媒体沟通的四大主要形式

七、 应急处理中常见误区

1. 第一时间回应还是第一时间反应？
2. 是先解决事情，还是先解决心情？
3. 事实真相是否与公众认知一致？
4. 为什么说有理不一定有利？

八、 应急预案管理

1. 应急预案小组的设立
2. 风险识别与风险评估
3. 应急能力的评估
4. 应急救援组织体系的建立
5. 应急预案的编写
6. 应急预案的评审与发布
7. 应急预案的实施
8. 应急救援预案的维护与更新
9. 应急预案的演练

❖ 案例分析：

- “3·21”江苏盐城响水工业园爆炸事故
- “5·22”甘肃越野马拉松事故
- “3·27”成都温江区实验中学群体性事件
- 拼多多员工猝死事件
- 河南某企业水泥搅拌站事故处理
- 顺丰速运快递小哥被打事件
- “7·23”动车追尾事故新闻发布

❖ 课堂练习：

针对网上报道的负面信息，写一篇声明。

【课程特色】

案例分析、情景演练、短片播放、互动性强、新闻事件引入、深入浅出、逻辑性强

【课程时长】6小时