

<<危机管理心理误区初探>>

图书基本信息

书名：<<危机管理心理误区初探>>

13位ISBN编号：9787561541371

10位ISBN编号：7561541376

出版时间：2011-11

出版时间：厦门大学出版社

作者：陈仁芳

页数：266

字数：315000

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>

<<危机管理心理误区初探>>

内容概要

本书研究的是危机管理中的心理误区问题。

可以说,相当多危机事件的发生,或发生后由于处置不当而酿成的危机,心理上的误区难辞其咎。作者从危机管理和认知心理的理论入手,首先深入浅出地分析了危机的特点、分类和危机管理的过程、原则,然后分析危机决策认知心理、认知心理障碍及应对优化,进而对公共危机管理、企业危机管理及其心理误区进行了深入的分析。

本书的最大特点是收集整理了大量的案例,并对之进行深入的剖析,其中许多是大家耳熟能详的典型案例。

国内的案例如农夫山泉“砒霜门”事件、三株口服液事件等,都是因为在危机发生后,企业管理者心理上误判形势、不愿承担责任,构成与民意的对抗,结果带来不可挽回的损失。

又比如东航返航事件,其危机处理的失败在于一次次编造谎言,没有与乘客真诚沟通,引起乘客强烈的敌对情绪,使危机不断扩散。

国外的案例如埃克森公司油轮泄漏事件,该公司的原油生产和销售业绩曾高居美国石油公司之榜首,业务范围遍布全世界,由于在一次突发性油轮泄漏中反应迟钝,令企业形象和经济严重受损。

又如强生公司,1982年曾经成功处理一次质量危机,受到了消费者的欢迎和认可,让企业化危为机,成了危机管理的典范。

后来,强生违背了将社会责任和公众利益放在首位的经营理念,失去了企业的社会责任感,危机发生后无法有效应对,逐渐被消费者弃.....对民营企业危机的关注是本书的一大亮点,作者通过解读吴晓波《大败局》中的种种案例,总结民营企业的死亡法则;透过万科的生存之道、华为的居安思危等展示民营企业冬天生存法则,以此警示危机是企业的常态,企业往往是在化解危机中逐渐成熟的。

“生于忧患、死于安乐”是所有管理者务必时刻铭记的。

本书不乏最近发生的社会危机事件案例,如郭美美炫富事件、“7·23”甬温动车事故、“故宫门”事件等,这体现了作者对现实热点问题的关注和与时俱进的时代责任感。

作者站在一个危机管理研究者的视角,从理论和实际操作上对这些社会危机事件进行剖析,尤其是指出这些危机应对的心理误区所在,进而提出建设性的应对策略。

在每个案例的分析中,我们既能看到管理学和心理学理论应用的身影,又能领略“因事而异”灵活变通的技巧,从而增强分析和处理危机的能力。

<<危机管理心理误区初探>>

作者简介

陈仁芳，女，1965年12月出生，1986年毕业于福建师范大学教育系学校教育专业。
现任职于福建师范大学人民武装学院、副教授。
长期从事管理心理学、心理健康教育的教学和研究。
近年来重点对社会和企业典型危机事件管理及心理误区进行研究。
近期负责研究的课题：福建省乡镇人武部突发事件危机应对能力的研究。

<<危机管理心理误区初探>>

书籍目录

- 第一章 危机决策与认知心理
 - 第一节 危机及特点
 - 第二节 危机管理理论沿革
 - 第三节 危机决策与认知心理
 - 第四节 危机决策中的领导认知心理障碍及其应对优化
 - 第五节 应对危机心理误区案例分析
- 第二章 企业危机与认知心理
 - 第一节 企业危机及其分类
 - 第二节 企业危机管理的过程
 - 第三节 企业危机管理的原则
 - 第四节 毒奶粉事件及思考
 - 第五节 富士康“连跳”危机探讨
- 第三章 公共危机管理及心理误区分析
 - 第一节 公共危机概述
 - 第二节 公共危机管理理论的产生与发展
 - 第三节 政府公共关系对危机治理的作用及其存在的问题
 - 第四节 我国公共危机管理心理误区及优化
- 第四章 我国公共危机管理心理误区案例分析
 - 第一节 “故宫失窃案”公共危机网络舆情应对误区分析
 - 第二节 郭美美炫富门与红十字会应对危机误区分析
 - 第三节 “7.23”动车事故与铁道部应对危机误区分析
 - 第四节 “瓮安6.28事件”拷问政府危机应对能力
- 第五章 当前企业危机事件及未来走向分析
 - 第一节 强生危机的昨天与今天
 - 第二节 丰田“召回门”危机分析
 - 第三节 通用的破产危机与重生
- 第六章 民营企业冬天生存法则
 - 第一节 万科的生存之道
 - 第二节 狼性华为的居安思危
 - 第三节 国美内乱危机分析
- 第七章 解读吴晓波《大败局》危机管理心理误区
 - 第一节 企业家内心欲望膨胀导致过度多元化扩张
 - 第二节 企业家的个人专断、决策失误导致财务危机
 - 第三节 民营企业企业家创业原罪成了如影随形的困扰
 - 第四节 民营企业企业家缺乏政治素养成了政商博弈的牺牲品
 - 第五节 民营企业的死亡法则
- 参考文献
- 后记

<<危机管理心理误区初探>>

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>