

图书基本信息

书名：<<领导者应对和处理突发事件的9种能力>>

13位ISBN编号：9787801798152

10位ISBN编号：7801798155

出版时间：2009-7

出版时间：中国致公出版社

作者：张振学

页数：314

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>

## 内容概要

请看看这一连串的事件：北京SARS、南方暴风雪、汶川大地震、三鹿毒奶粉、瓮安事件、杨佳袭警、新疆系列袭警事件、甲型H1N1流感.....近几年来各类突发事件频仍不断，令人猝不及防。

试问：突发事件多发、频发的原因何在？

当今，突发事件应急管理的基本特征是什么？

国外值得借鉴的突发事件应急管理做法有哪些？

突发事件的预防、处置与恢复重建有哪些工作要做？

怎样动员全社会参与突发事件应急管理？

《领导者应对和处理突发事件的9种能力》为各级领导者就如何应对和处理各类突发事件问题进行了系统的理论阐述和大量的实证案例分析.并提供了全面、实用、具体、有效的方法指导。

## 作者简介

张振学，男，1962年生，辽宁人，做过教师、记者，先后发表文学艺术及理论研究等作品数百篇，并多次获奖。

后移居北京，历十年余，笔耕不辍，现已成为国内知名畅销书作家、畅销书策划人、人生问题及社会问题研究专家，出版过多部励志类畅销书，并多次荣登北京图书大厦畅销书排行榜、北京王府井新华书店畅销书排行榜、新京报图书排行榜，其中《低调做人的哲学》被北京书刊发行协会评为“2007年度全行业优秀畅销品种”，在读者中具有相当广泛的影响力。

近年来，倾心于现代领导学和管理学的专题性研究，并有多部领导学和管理学著作陆续出版。

前期主要作品有《领导品格的力量》、《品人十法》、《高调做事低调做人》、《儒家的管理之道》、《制度高于一切》等。

## 书籍目录

- 第一章 总论 一 突发事件的概念 二 突发事件的特征 1.突发性 2.隐蔽性 3.复杂性  
4.危害性 5.紧急性 6.连锁性 7.群体性 8.不确定性 三 突发事件的分类 四 应对突发事件的原则与程序 1.应对和处置突发事件的原则 2.应对和处置突发事件的程序 五 应对突发事件的机制建设 1.建立突发事件的预警机制 2.建立突发事件的预控机制 3.建立突发事件的应急决策机制 4.建立突发事件的控制处理机制 5.建立突发事件的善后处理机制 6.建立突发事件的媒体管理机制 7.建立突发事件后的重建机制
- 第二章 高瞻远瞩的预见力 一 居高望远,防患未然 1.不等水来先筑坝 2.用忧患意识抬高看问题的眼光 3.正确的路线来自正确的预见 4.预见到位,才能防范到位和安排到位 5.要树立危机始终与人类相伴的意识 二 建立突发事件的预防体系 1.让突发事件进入管理者的神经系统 2.预防准备要有足够的针对性 3.把预防机制建立在理性的基础之上 4.把预见力及时化为执行力 5.在预防中准备,在演练中提高
- 三 对各类隐患的时刻警觉和有效扼制 1.千万不要忽视小问题 2.除去小祸以免大祸 3.闻风而起毫不拖延 4.防微杜渐以保平安 5.扼住危害的咽喉,创造命运的转机 四 进行经常性的警示教育 1.警示教育要有针对性 2.绝对不可粗心大意 3.制造危机感进行模拟教育 4.不叫胡马度阴山 5.让危机意识在心间永驻 6.得意的時候也是危险相伴的时候 7.太平盛世,安不忘危
- 第三章 临危不乱的沉着力 一 头脑清醒,不乱方寸 1.危急时刻更显英雄本色 2.兵来将挡,水来土掩 3.若无其事可能会真的无事 4.沉着地把危机消解于无形 二 善控局势.指挥若定 1.任凭风吹浪打,我似闲庭信步 2.即便内干也要显示出强悍 3.要具备把握未来的韬略 4.现场上的领导永远都应是精神抖擞的 三 措置裕如,沉着应战 1.灵活机动,挥洒自如 2.自己心神镇定,局势才能镇定 3.既来之,则安之 4.随机应变,巧过难关 5.首先坦然面对,然后各个击破
- 第四章 准确无误的判断力 一 善于判断当前形势 1.突发事件都是有来历的 2.准确判断,妥善处理 3.及时披露事件的真相 4.巧借“尚方剑”:以威治乱 5.“推”有时是最好的处理办法 6.有利和主动取决于对形势的了解 7.发令不可轻率,行动不可盲目 二 善于锁住问题的关键 1.斩断危机赖以发生的根源 2.善于作出最高效的举措 3.确定行动中的落脚点 4.领导者要善于发现关键点 5.抓住关键点就是抓住了处理危机的方策 三 善于认清问题实质 1.认识事件实质,避免出现盲动 2.要先定准靶子,然后发令射击 3.准确定性,合理解决 4.提高解决冲突的能力
- 第五章 思维敏捷的应变力 一 应变能力的构成 1.敏锐的洞察能力 2.快速的反应能力 3.准确的判断能力 4.科学的思维能力 5.果敢的决断能力 6.巧妙的用势能力 7.超常的镇定能力 二 快速的反应能力 1.快速反应才可快速摆脱窘境 2.提前作出反应,迎头拯救危机 3.不失时机地抓住“祸根” 4.抢先一步则可柳暗花明 三 有力的应对能力 1.不要把妥协看作是纯消极的 2.让权威者站出来为自己说话 3.避实就虚,暗中取胜 四 高效的掌控能力 1.改变局势,争取主动权 2.突发事件好比黔之驴,几招过后便可被降服 3.临危不乱靠的是底气和实力 4.掌控局面是领导者的一项基本功
- 第六章 有条不紊的组织力 一 在非常态下要保证上下意志的高度统一 1.抱成“团”的组织才具有战斗力 2.人心齐泰山移 3.统一意志就是统一方向 4.统一意志就是统一力量 二 在非常态下要保证上下目标的高度一致 1.只要集中火力,不胫而走的只能是危机 2.欲成大事离不开统一的目标 3.统一行动必须拥有统一的目标 4.组织目标来自于统一的组织力 三 在非常态下要保证上下步调的高度一致 1.组织行动要听从统一的指挥 2.用理性去提高组织力 3.紊乱可能会带来灭顶之灾 4.只有步调一致,才能获得胜利
- 第七章 振奋人心的鼓动力 一 给人以鼓舞。给人以斗志 1.树立坚强的决心,彰显必胜的信念 2.危难时刻领导带头站在前面 3.与灾难同台共舞,与部下同舟共济 4.领导者的勇气决定下属的士气 5.在危险中看到生机,在困顿中看到希望 二 给人以关怀。给人以护佑 1.危急时刻首先关注属下的安危 2.越是在危难关头越是要争取人心 3.关注部下的前途 4.重视员工的建议 三 给人以期望。给人以愿景 1.让人看到实实在在的发展 2.让人看到确实实的成果 3.让人看到冉冉升起的曙光 4.让人看到真真切切的愿景
- 第八章 英明果断的决策力 一 决策目标要针对性强 1.增强

<<领导者应对和处理突发事件的9种能 >

非程序化决策的能力 2.丢掉多余的包袱 3.决策必须是围绕解除危机制定的 4.针锋相对不怠慢 二 决策方案要及时到位 1.提高应急决策能力 2.非常时期就要采取非常决策 三 决策效果要立竿见影 1.决策必须要有高效率 2.决策要体现出高远的战略眼光 3.作决策要优中选优

第九章 快捷高效的执行力 一 了解执行角色 1.高层执行力 2.中层执行力 3.基层执行力 4.危机面前,领导者不能当“缩头乌龟”. 5.执行以结果为导向 二 执行目标明确 1.领导者就是第一执行者 2.按指令完成任务 3.提高领导者的“执行力” 三 执行从服从开始 1.执行,不找任何借口 2.执行,在可控下进行 3.让决定被无条件执行 4.执行力要被认可 5.执行要毫不走样 四 执行结果圆满 1.执行的目的是解决问题 2.执行的成果必须符合要求 3.执行的结果应该卓有成效

第十章 稳定大局的控制力 一 领导者的控制力是行动的“发令枪” 1.以领导者的意志力为中心 2.最有效的指挥是以身作则 3.以自己的行动昭示命令 二 领导者的控制力是群众的“主心骨” 1.用威信赢得信赖 2.用本事赢得拥护 3.凭智慧赢得敬畏 三 领导者的控制力是局势的“定海针” 1.领导者必须镇定自若 2.天塌下来有我顶着 3.成为精神上的领袖

附录一 中华人民共和国突发事件应对法附录二 国家突发公共事件总体应急预案附录三 国家特别重大、重大突发公共事件分级标准附录四 中国各级各类突发事件应急管理预防附录五 中国突发事件应急管理工作组织体系

## 章节摘录

第二章 高瞻远瞩的预见力 一般而言,任何突发事件都有一个由量变到质变的发生发展过程,都有一个其苗头或风头的崭露过程和展现过程,对这一过程的科学分析和合理推断,是预见、预测和预防突发事件发生的最基本的思维方式和最有效的防范手段。

作为各级领导者的责任并不仅仅在于对突发事件发生之后的及时应对和有效处理上,而更主要的是具备对突发事件或危机事件的预防意识、预警机制和预见能力;同时,需要特别说明的是,这里所说的预见力,不单是指对各类突发事件发生的潜在性和可能性的预见,还包括在事件当中对各种可能性变化和可能性后果的预见,以上这两点是检验各级领导者应对和处理突发事件能力高低的重要标志之一。

## 一 居高望远。

防患未然 作为一个地区,或一个企业,或一个部门的领导者,对于所辖区域或所辖范围内的一切事物必须时刻具备防患于未然的危机管理意识,这不仅关系到领导者的责任问题,更关系到国家和人民群众的财产和安危问题。

有道是,“做一方领导,保一方平安”,“为官一任,造福一方”,为当地保平安,给群众谋福祉,是各级领导者义不容辞的责任。

对突发事件具有较强的预见力、预测力、预防力和预警力,是每一位领导者必备的业务素质、管理素质和领导素质之一。

## 1.不等水来先筑坝 俗话说,未雨绸缪,有备无患。

提前准备好必要的防范措施,即便发生了突发事件,也不会造成太大的损失或损害。

正如防御水灾,最好的办法就是不等水来,便提前在它可能要肆虐的地方筑好堤坝,这就是防患未然的危机管理思想的最好体现。

事实上,只要领导者的心中始终警钟长鸣,在组织内部常有应急机制在预警,任何危机到来,都不能从根本上破坏组织的正常发展。

2001年9月11日,美国人把它视为“黑色星期二”的日子,在恐怖主义的突然袭击下,纽约的地标性建筑物,世贸中心双子楼轰然倒塌,楼内许多大公司的商务数据也随之“灰飞烟灭”。

然而,该中心的最大的主顾之一UPS快递公司,在灾后的第三天就进入了正常工作运行状态。它宣布,除了某些工作人员的不幸失踪和压坏的四辆卡车外,世贸中心的倒塌并没有给公司的客户资产带来重大损失。

危急时刻,公司总裁琼·李安纳花费巨资添置的远程数据系统忠实地工作到大楼倒塌前的最后一秒钟,将重要的业务信息完好无损地传送到了所有的分支办事处。

在危机前,李安纳制定的数据安全战略,在这次大劫难中发挥了将突发危机的不利影响下降到最低程度的功用。

当纽约世贸大厦被袭击时,琼·李安纳正在皇后公园打高尔夫球。

当政府和新闻机构还都不知发生了什么事的时候,他自己就接到了公司面临的危机的情况信息。

李安纳闻讯后顿时想起他有27个手下在那里工作,他立刻扔下球棒,火速赶往位于哈得逊河畔43号大街的公司所在地。

这位在UPS供职已超过30年的公司元老级人物一赶到那里,马上就命令手下立刻给所有司机的电脑化界面发送无线信息,通知他们立刻集结。

三个小时之后他稍稍松了一口气。

随后,他将4000名员工全都召集到43号大街。

由于空中运输已经被中断,地面上许多街道也已关闭或无法通行,他们从成千上万的包裹中挑选出医疗类供应品,然后将其中的二百多份送到各家医院、医生和药房那里。

“我早就领会到了这样一个道理,那就是放手让我们的员工运动整个系统。

”UPS副总迈克尔·伊斯库深有感触地说。

由于UPS对航空投递的依赖较少,它比竞争对手联邦快递要幸运得多。

这个全球最大的私营投递商在危急时刻所作的一系列重要调整保证了它的投送队伍正常运转。



每年收入高达270亿美元的UPS每天运送的货物价值相当于国内生产总值的7%。它对于危机和突发事件的出色的预防能力和应变能力既源自于若干年前建立的成熟的危机应对制度；也得益于领导面临灾难作出的第一反应。

这场危机彻底检验了UPS的预防能力和应变能力。

航空部总经理罗伯特·乐吉特透露：尽管该公司的大多数航空投递业务都在夜间开展，但是当关闭所有机场的时候，UPS的620架飞机中仍有56架正在飞行之中。

为避免地面运输队伍因为额外的任务而不堪重负，UPS启动了应急机制，优选送达那些能在三天内到达目的地的包裹。

其包裹运送没有被延误，UPS因此获得了客户的信任。

纵观UPS对紧急事件和突发事件的处理，它能够从容不迫地应对危机主要得益于它有一套成熟的危机预防和应对机制，这样的机制使它在突发事件发生后可以作出迅速的反应，从而可以从容应对。试想，如果不是早就建立了这样的机制，它的运转还能在紧急状态下那么从容有序吗？

因此，无论企业大小，部门大小，都应当建立自己的危机预防机制和应对机制，那么这个预防机制和应对机制应该包括哪些内容呢？

设置应对突发事件管理机构，是预防突发危机事件的重要保证，也是进行突发危机事件管理行之有效的领导保证。

一个成熟的组织，都会在其管理序列中设有专门的部门，专门从事突发危机事件管理工作。

为了对突发危机事件进行有效的预防和识别，事先拟订一套或几套既定的突发事件管理方案和程序等。

在事先防范方面，其职责是编制预案和计划，以应对不同情况的需要。

在突发危机事件发生时，协调管辖权内的各机构，各司其职地按照事先制定的方案处理突发事件，尽量控制事态的发展，把损失控制在一定的范围内。

如果事态失控，则要竭力争取重新控制局势。

为了保证事发时协调的顺利，定期安排各机构进行训练和演习。

.....

编辑推荐

各级领导者应急管理培训首先读本，突发事件可被广义地理解为突然发生的事情：第一层的含义是事件发生、发展的速度很快，出乎意料；第二层的含义是事件难以应对，必须采取非常规方法来处理。

作为各级领导者或国家公务员，在主抓好常规管理工作的同时，必须时刻注意和特别防范突发事件的发生。

任何突发事件都是不可小觑的，其责任之重大、危害之深远、影响之广泛，实为当责领导者个人无法承受之重。



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>