

公共危机管理

危机公共关系的机制

目录

- 7.1 危机公关的原则和架构
- 7.2 危机公关的“责任模型”
- 7.3 危机公关的运行机理

7.1 危机公关的原则和架构

- 公共危机管理的阵地是“现场”和“舆论场”的融合；除了新闻发布，“舆论场”的公共危机管理还包括危机公共关系（Crisis Public Relation），简称“危机公关”（CPR）。

7.1.1 危机公共关系的“双SPACE”原则

原则缩写	原则要素
双S原则	系统原则System
	速度原则Speed
双P原则	制度原则Policy
	政治原则Politics
双A原则	态度原则Attitude
	权威原则Authority
双C原则	群众中心原则Citizen-Centred
	谨慎操作原则Care
双E原则	平等原则Equity
	效益原则Efficiency

信息填充策略的全流程模型

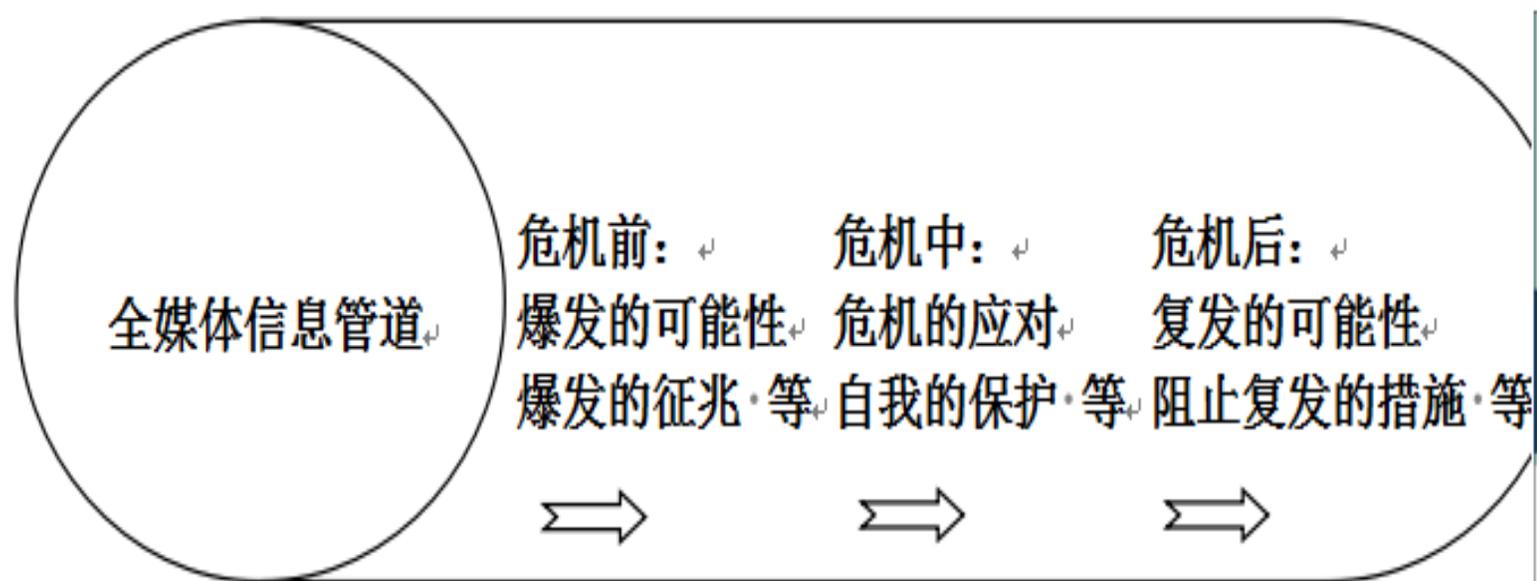


图 7-4·信息填充策略的全流程模型

7.1.4 危机公共关系的“利益相关”模型

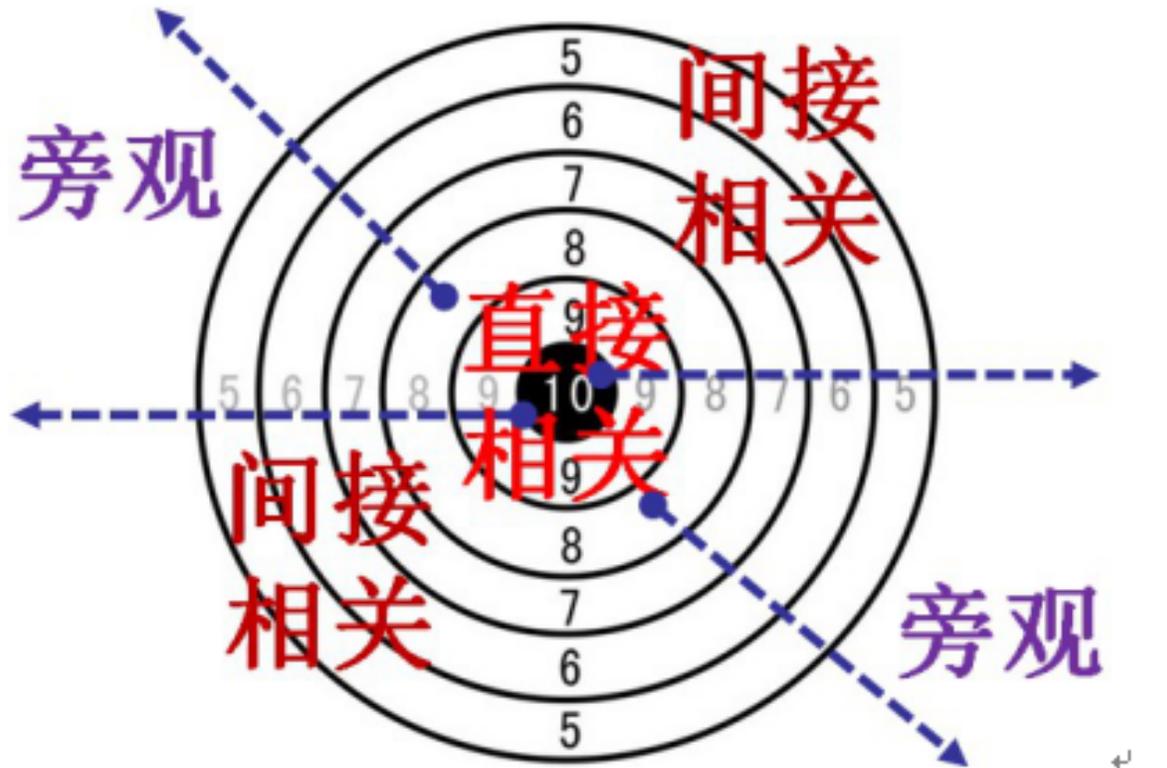


图 7-6 “利益相关”模型的三类利益相关群体分析

利益相关群体的“冰山模型”示意图

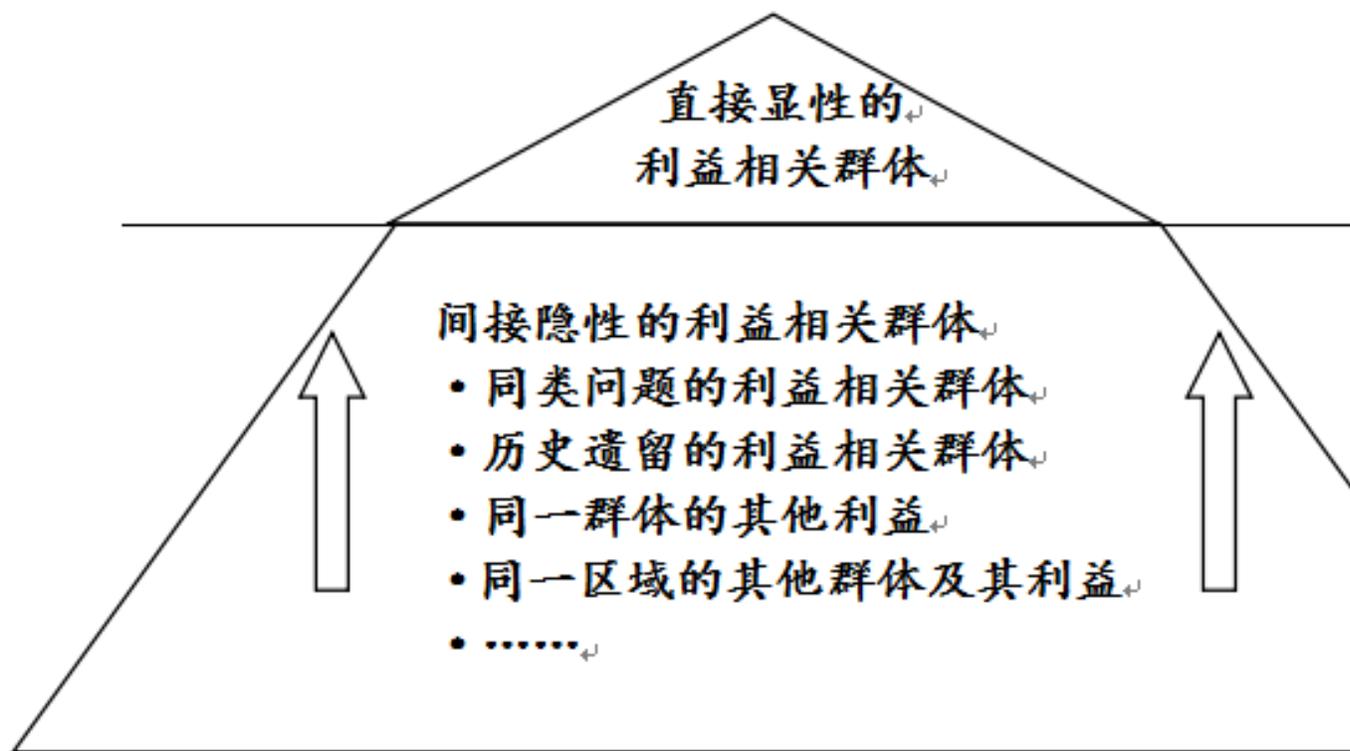


图 7-7·利益相关群体的“冰山模型”示意图

7.2 危机公关的“责任模型”

- 7.2.1 危机公共关系“责任模型”的机理

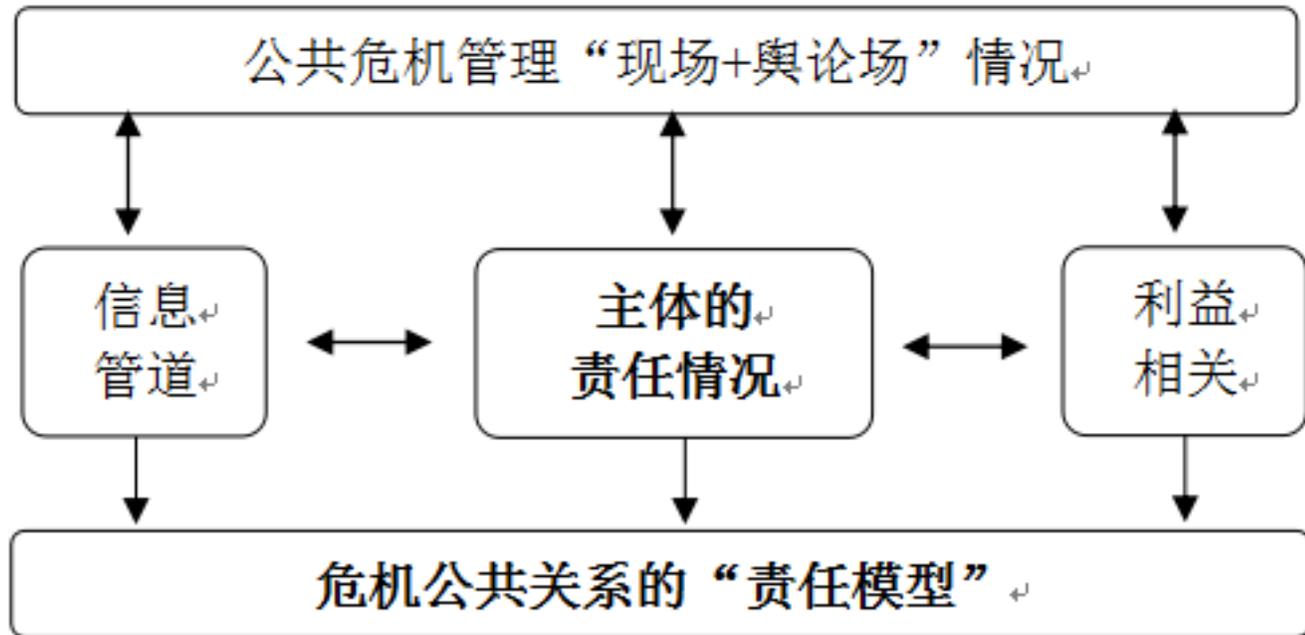


图 7-8 危机公共关系“责任模型”的示意图

无责任的速战速决模式

- 无责任的速战速决模式是指，在主体处于无责任的情况下，采取速战速决的危机公关策略，基本要求包括：
- 第一，快速调查，迅速展开全面和深入的调查；
- 第二，快速定论，尽快定性和定责；
- 第三，快速澄清，及时辟谣，并广而告之。

完全责任的以退为进模式

- 完全责任的以退为进模式是指，在主体处于完全责任的情况下，采取以退为进的危机公关策略，基本要求包括：
- 第一，诚恳认错，主动表态，承认错误，作出必须的承诺，彰显诚恳的态度；
- 第二，控制事态，积极作为，遏制事态发展，努力降低伤亡和损失；
- 第三，主动修改制度缺陷，亡羊补牢，消弭恐慌，争取规避同类危机的爆发。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/575033300111012004>