

高级人力资源管理师复习第八章第四节 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/54/2021\\_2022\\_\\_E9\\_AB\\_98\\_E7\\_BA\\_A7\\_E4\\_BA\\_BA\\_E5\\_c37\\_54733.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/54/2021_2022__E9_AB_98_E7_BA_A7_E4_BA_BA_E5_c37_54733.htm)

第四节 危机管理

- 1、危机管理概述：英文韦伯辞典：有可能变好或变坏的转折点或关键时刻；福斯特：急需快速做出重大决策、缺乏训练有素的员工、缺乏物资资源、时间紧迫。罗森塔尔和皮内泊格：具有严重威胁、不确定性和危机感的情境。罗伯特希斯：对人员和资源的威胁；失控；对人员、资源和组织造成可见和不可见的影响。危机内涵的四个因素：危机反映时间有限；必须马上做出决策；信息不可靠或不完全可靠；应对危机所需的人力、设备可能超过实际可得。危机首先是一起事件，并且具备突发性、意外性、单向沟通性、由事件驱动反应以及组织能控制力下降 / 压力增大等特征。
- 2、危机管理的基本框架 危机管理：如何面对威胁、意识到潜在的威胁并努力去阻止其发生以及发生时采取迅速和有效的应对。危机的生命周期：前兆阶段、紧急阶段、持久阶段、解决阶段。危机事件的生命周期管理：预防危机、识别危机、管理危机、总结危机。危机事件的社会应对机制：危机应对社会网络；危机应对的法律框架；协调机制；危机应对的公众沟通。
- 3、危机反应能力 建立危机反应能力的必要性：减少人员方面的责任；将负面的反应最小化；保护公司财产；将经济损失最小化。
- 4、组织危机管理的原则：1) 最早、迅速和真实地通告危机；2) 让受尊重的第三方出面来通告危机；3) 对这场危机中的所有受难人表示真挚的同情；4) 与所有受影响的人们沟通，尤其要注意与职员沟通。

100Test 下载频道开通

, 各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)