

目錄

危機管理與談判，李宗勳，智勝文化

第一篇 概論篇

第一章 緒論

壹、緣起與動機	4
貳、危機管理與相對安全概念的關聯	6
參、危機管理與緊急應變的重要議題及挑戰	8
肆、危機管理與談判之時代需求與重要性	12
伍、提升風險與危機管理的公共整合能力	13
自我評量	15

第二章 分析方法與架構

壹、分析概念	18
貳、分析方法	20
參、本書佈局	26
自我評量	28

第二篇 理論篇

第三章 風險評估與危機管理的理論與特性

壹、再認識風險的屬性	33
貳、風險管理、緊急應變計畫與危機管理的關聯與區隔 ..	35
參、風險管理的核心準則與關鍵	38

肆、風險管理機制之評鑑的建置與執行	41
自我評量	50

第 四 章 災害治理的哲學觀與方法論：以復原重建階段為例

壹、引言	52
貳、文獻檢閱與理論基礎	53
自我評量	71

第 五 章 以社會經濟脆弱性因子分析建構社區災害的回復力

壹、前言	74
貳、文獻檢閱與理論基礎	75
參、個案背景與研究設計	84
肆、問卷調查分析	89
伍、結論	102
自我評量	108

第 六 章 國土安全與系統韌性治理：以美國情資融合中心公、私協力為例

壹、前言	111
貳、系統韌性的相關文獻與意涵及面向	113
參、美國國土安全逐漸重視各區域「情資融合中心」 的公、私協力	116
肆、美國國土安全戰略的調適與挑戰	122
伍、情資融合中心對我國之啟示與運用	127
陸、結語	132
自我評量	133

第七章 溝通與談判

壹、何以需要透過溝通進行談判？	136
貳、溝通為談判建構廣泛的社會關係	142
參、溝通進行潛意識說服	143
肆、溝通提升談判的品質	144
伍、經典案例——古巴飛彈危機	146
自我評量	155

第八章 危機談判策略與技巧

壹、危機談判與一般談判之區別	158
貳、瞭解談判本質	159
參、診斷衝突情境	160
肆、選擇談判策略	161
伍、執行談判階段	163
陸、案例解析	168
自我評量	172

第三篇 實務篇

第九章 國外案例：美、日兩國經驗

壹、前言	176
貳、日本的防災體系與災防課題規畫	177
參、日本實地訪視觀察與東京都安全管理	187
肆、匹茲堡公共治理案例凸顯美國民主資產	192
伍、結語——省思與建議	194
自我評量	197

第十章 芝加哥警察局化危機為轉機的創新策略

壹、創新購回計畫促使槍枝遠離街頭	200
貳、「向幫派叩應」、「擁抱暴徒」轉化幫派問題	202
參、全美警察首長年會總統演講要點	204
肆、結語	209
自我評量	210

第十一章 國內案例：關鍵基礎設施防護與緊急徵調作業

壹、前言	212
貳、相關文獻與理論	214
參、內湖安全社區安全促進案例初探	219
肆、災害防救的重要設施之資源徵調	226
伍、結語	240
自我評量	242

第十二章 危機談判的案例分析

壹、勞工街頭抗爭爭取權益之請願的執法談判	244
貳、公務員處理與民眾權益攸關之公務談判	247
參、公務員處理抗爭滋擾之公務談判	249
肆、高雄大寮監獄劫持人質談判案例	252
自我評量	263

第十三章 災害防救的責任與風險之治理與分擔

壹、前言	266
貳、文獻探討	267
參、個案研究設計與施測	274
肆、實證調查資料分析	276

伍、結論	280
自我評量	287

第四篇 總結篇

第十四章 結論：未來發展趨勢與議題

壹、城市大型活動之反恐維安策略	292
貳、「新型態戰爭成型」帶來新的風險與啟示	296
參、「新型態群眾運動」的風險與談判技巧	303
肆、國外運用社群媒介處理緊急事件經驗	305
伍、危機談判的能力建構與推廣	308
自我評量	310
參考書目	311
索引	329