

自媒体时代高职院校突发事件的应急机制研究^{*}

张馨尹

(四川职业技术学院 四川 遂宁 629000)

摘 要: 自媒体时代由于传播主体去中心化、传播方式交互性强、传播速度及时快捷、传播内容可信度差等特点,对高职院校的传统思想观念、传统教育手段、突发事件应急处理机制以及高职院校教育工作者和高职院校大学生都有着重大冲击。高职院校需要不断改进完善预防与预警、应急处置、恢复与重建、信息发布等各突发事件应急处置机制环节以便构建和谐稳定的校园环境,高职院校教育工作者需要不断学习更新自己的思想意识、职业素质和专业技能以便能够妥善处理高校突发事件,高职院校大学生需要加强相关理论及实践的学习锻炼,从而能够在发生突发事件时从容应对、能够在发生突发事件后快速恢复健康心理以及理智对待网络舆论。

关键词: 自媒体;高职院校;突发事件;应急机制

中图分类号: G640

文献标志码: A

文章编号: 2096-000X(2018)17-0191-04

Abstract: As a result of decentralization of the communication subject, the strongly interactive transmission way, timely and fast speed of communication and poor credibility of the communication content, era of We Media has a great impact on traditional ideas and educational means, the mechanism of emergency treatment, the teaching staff and students in higher vocational colleges. The colleges need to constantly improve the prevention and early warning, emergency disposal, recovery and reconstruction, information release and other mechanism related to emergency treatment in order to build a harmonious and stable campus environment. Teachers in higher vocational colleges need to constantly learn to renew their ideological consciousness, professional quality and skills so as to properly handle the emergencies in college. Students in higher vocational colleges need to strengthen the relevant theory and learning practice so that they are able to calmly cope with emergencies in time and quickly come back to life and rationally treat the public opinions on Internet after emergencies.

Keywords: era of We Media; higher vocational colleges; emergency; emergency mechanism

《2016 中国校园市场发展报告》指出,新浪微博、今日头条、微信依次为大学生使用媒介频率最高的前三,同时《2016 微博用户发展报告》显示,微博用户拥有大学以上高等学历的占比高达 77.8%。社交媒体成为大学生第一媒介信息源。^[1]随着我国经济快速的发展,各种文化思潮、意识形态、价值观念互相激荡、交融、碰撞,自媒体的互动性、自由性、及时性、共享性、虚拟性、高交互性等等,校园外部环境复杂化,校园内部环境多样化,综合以上各方面因素使得高职院校突发事件更容易引起社会各界以及新闻舆论的关注,这就给高职院校的教育教学工作带来了干扰、波动、冲击和挑战。在这样的大形势、大背景下,构建完备、高效、科学的高职院校突发事件应急机制刻不容缓。

危机管理专家史蒂文·芬克认为,危机发展是一个演变过程,即包括危机的潜伏期、爆发期、恢复期和解决期。^[2]华东交通大学李余华、李黎青、丁阳喜三位教授认为,突发事件类型纷繁复杂,但是大多拥有相似的生命周期——潜伏期、爆发期、蔓延期、结束期。^[3]为了更好地在自媒体时代开展好高职院校突发事件应急管理,根据突发事件不同阶段具有的不同特点,将高职院校突发事件应急机制分为两个部分来进行构

建——第一部分信息管理机制(信息系统 A 事前数据整理、采集、汇总、编辑;信息系统 B 突发事件处置的信息公布及情况备案;信息系统 C 事后数据整理、采集、汇总、编辑),第二部分应对管理机制包括预防与预警机制(包含信息系统 A)、应急处置机制(包含信息系统 B)、恢复与重建机制(包含信息系统 C)。两个部分的各组成部分既互相独立又关联融合。

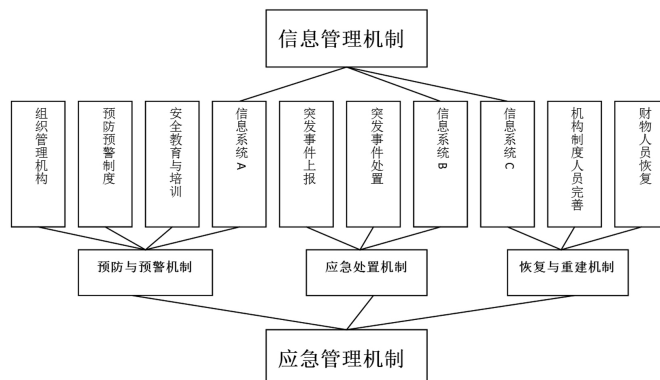


图 1 突发事件应急机制框架

一、第一部分——信息管理机制

杜克大学在相应的危机应对方案中强调,对学校 and 新闻

^{*} 基金项目:本文系四川省教育厅 2017 年思想政治教育研究课题(高校辅导员专项)“自媒体时代高职院校突发事件应急机制研究”的阶段性成果之一(编号:CJSFZ17-52)
作者简介:张馨尹(1984-),女,汉族,四川职业技术学院,思想政治辅导员,助理研究员,从事大学生思想政治教育与研究。

媒体来说,时间是新闻传播中的重中之重,危机应对团队也应第一时间召集起来。^[4]威斯康星大学明确地要求,在高校应对任何危机时,沟通是关键。^[5]路易斯安那州立大学第一份简报或声明必须在危机发生后的五小时内发布。^[6]

程淑艳^[7](2012)对美国高校学生治安安全类突发事件应急管理机制进行研究:美国各高校都非常重视突发事件信息方面的沟通,建立了一系列快速的信息沟通系统。信息是突发事件应急管理的基础和核心。刘燕^[8](2013)指出中国石油大学的数字化和网络化校园给师生带来了便利也存在一定的安全隐患,同时网络已经成为学校信息传播的常用方式。张怀德^[9](2014)在贵州师范大学对500名在校本科生进行了调查得出,在校大学生了解校园突发事件信息的渠道较为多样化,其主要方式为网络媒体。

(一)信息管理机制的概念

信息管理机制是指高职院校突发事件发生前,做好基础数据及信息的整理、采集、汇总、编辑,以期做好预防与预警;当高职院校无法避免发生了突发事件时,针对突发事件的信息客观、及时、准确地发布以及突发事件处置情况的权威通报、详细记录、备案上报,高职院校突发事件完全处理平息后,相关数据及信息的整理、采集、汇总、编辑,完善完备相关组织管理机构、相关制度、相关教育培训以及心理干预这样一整个协调一致、科学有效发挥作用的运行方式。

(二)信息管理机制的构建

1. 信息系统A(事前数据整理、采集、汇总、编辑)

高职院校突发事件由于诱发因素的多样性和组织行为的隐蔽性、猝不及防的突发性和迅速波及的扩散性、群体行为的过激性和造成后果的危害性、事件处理的复杂性和消极影响的持久性^[10]以及参与主体的多元性、事件演变的难测性^[11]这些显著特点,需要高职院校教育工作者在突发事件发生前加强信息系统的建设——收集各类信息,将收集到的信息进行分类、整理、统计、分析,对结果进行预评、预估,并根据预判采取有效措施,尽量做到防范于未然。而要做到各类信息的及时、完整、全面的收集,不仅需要高职院校各行政职能部门与各教学系部构建上下贯通、纵横交错的信息监控网络(如高层管理者的直通信箱、定期接待日、保卫处与校园监控设备设施、网电部与校园网络平台等等),也需要高职院校各教育工作者彼此之间以及与学生之间进行频繁紧密的联系互动(如班长联盟QQ群、学院官方微博、各教学系团总支维权部以及主题班会、团日活动、宣讲会等等),还需要各寝室室长、各班班委、各团支部、各学生社团、学生会各部门等等开展好扎实的每个学生的基础工作。

2. 信息系统B(突发事件处置的信息公布及情况备案)

在处理高职院校突发事件的时候,相关职能部门应该畅通正规渠道在第一时间客观、及时、准确地向社会公众以及高职院校师生公开突发事件的真相。通过及时公布真相,提高信息公布的效率,保证社会公众以及高职院校师生的知情权,用校方的权威来稳定民心,加强师生解决突发事件的信心,避免化解谣言和误解的产生,消弱紧张焦虑情绪的蔓延、消极负面的影响以及过激反应行为的产生;提高信息透明度和公众信赖度,提高学校的公信力,提高应对管理机制的运行效

能。

同时不同类型的突发事件有着自己的生命轨迹和处理要点,将处理过的高职业院校突发事件进行分类备案,包括事发原因、突发事件主要类型——自然灾害类突发事件、公共卫生安全类突发事件、大规模全体性突发事件、人身安全类突发事件、心理健康类突发事件^[12],处理依据——相关制度文件,处理情况——参与人员、工作流程、处置情况、处理结果,责任追究以及整改意见等等完整详细地报备给突发事件管理办公室,留档备用。最后还应该按照规定逐层向党政领导机关、教育管理部门等及时上报。

3. 信息系统C(事后数据整理、采集、汇总、编辑)

高职院校发生并处理好突发事件后,应该及时根据本次突发事件的发展周期,做好事前事中事后的各项相关信息的整理、采集、汇总及编辑。通过此项工作,查缺补漏,明确改进各个行政职能部门和各教学系部的具体权力与责任,高效分配各个行政职能部门和各教学系部的的工作任务,构建权责分明、完善完备、科学合理的机构、制度、人员配备,重建受损的房屋、设备、物质资源、高校声誉形象、高校社会知名度影响力等,治疗、干预、恢复因经历突发事件而遭受生理伤害或心理伤害的师生,使之早日恢复健康的状态。

二、第二部分——应对管理机制

应对管理机制是为了保障高职院校的和谐稳定、有序发展,保障高职院校广大师生人身安全及财产安全,采取一系列方法措施,在高职院校发生突发事件前开展好预防与预警、在高职院校发生突发事件时开展好应急处置、在高职院校发生突发事件后开展好恢复重建等方面的一系列处置过程。包括预防与预警机制、应急处置机制、恢复与重建机制。

(一)预防与预警机制

“千丈之堤,以蝼蚁之穴溃”《韩非子·喻老》,“凡事预则立,不预则废”《礼记·中庸》,“未雨绸缪,有备无患”《菜根谭》等等,从古至今各种经典著作中都不乏警醒世人在日常生活中工作中要居安思危,要防范于未然的名言警句。

1. 预防与预警机制的概念

预防与预警机制是指高职院校突发事件应急管理过程中,针对当前实际的情况,根据现有的数据、信息、资料以及初步展示的事件可能走向进行一个系统的分析,对处在潜伏期的突发事件进行正确的防范、适当的警示,从而做到科学合理切实有效的管控以及及时消除潜在危机的具体运行的复杂工作系统。具体环节包括:专门的组织管理机构、完善的预防预警制度、全院全员齐抓共管的安全教育及培训、多层次全覆盖的信息系统A(事前数据整理、采集、汇总、编辑)。

2. 预防与预警机制的构建

《21世纪议程》提出,“高等教育机构越来越需要有预见性的管理模式,面对日益急剧变动的世界,需要对各项任务进行有预见性的管理;为了确保更好地完成使命和实行形式的变化,需要对财力、物力和人力资源进行有预见性的管理。”^[13]预防与预警机制的构建是为了针对高职院校的实际要求,做到早发现、早控制、早解决,尽量捉早、捉小、捉苗头从而更加有效地应对高职院校突发事件。

(1)组织管理机构

高职院校应设立突发事件管理委员会以及突发事件管理办公室。委员会各成员由学院党委书记、院长、学院党委副书记、副院长、法律顾问以及心理咨询等方面的专家组成,制定完善高职院校突发事件管理制度,全面负责学院各类突发事件的管理,对涉及安全稳定工作的重大问题和事件及时做出决策并进行有效预防、预警、处置和恢复工作。办公室各成员由各行政职能部门负责人、各教学系部党政负责人、专家教授组成,在委员会的统一领导指挥下,贯彻落实学院突发事件管理制度,注意收集整理相关数据、信息、资料,切实做好各行政职能部门和各教学系部突发事件的预防、预警、处置和恢复工作。

(2) 预防预警制度

建立健全预防预警制度有利于巩固强化高职院校师生相关法律意识、有利于规范完善高职院校突发事件应急制度、有利于推进改善高职院校突发事件应急机制的运行和创新。现阶段我国关于校园突发事件预防控制的法律法规不健全、不完备、可操作性差以及不切实符合各高职院校的特点等等。^[14]高职院校应该依据《中华人民共和国突发事件应对法》积极组织专家、教授、应急管理研究人员认真学习国外相关理论基础和实际经验,依据自媒体时代高职院校突发事件应急管理工作的特点,结合高职院校实际工作情况,对高职院校突发事件应急管理处置中的相关内容、形式、职能职责等各方面进行准确界定,使高职院校在处理突发事件时有法可依、依法治校。

(3) 安全教育及培训

高职院校的领导层应该从思想上高度重视高职院校教育教学工作者以及高职院校大学生对于突发事件的应对教育,从政策上工作中给予各行政职能部门和各教学系部开展突发事件最大的支持和保障。通过定期开展班会、团日活动,不定期开展安全知识宣讲会、消防知识培训及演练、专题讲座、参观交流研讨会、应急演练等进行教育,还可以通过校园广播、校报、安全手册、官方微博微信等进行宣传。通过以上广宣传、勤培训、全覆盖的方式使高职院校的大学生加强相关理论知识和实践知识的学习,增强危机防范意识,对敏感问题有清晰自主的认识,耳濡目染下能够在遭遇困难和挫折时主动、积极地寻求高职院校教育教学工作者的帮助;在发生突发事件时不慌张、有主见、冷静正确地进行避险、逃生、自救和互救。

(二) 应急处置机制

“不言之言,闻于雷鼓”——管仲,“口言之,身必行之”——墨子,“纸上得来终觉浅,绝知此事要躬行”——陆游等等,古往今来众多政治家、思想家、教育家、科学家、军事家、文学家、史学家都提出了落实与实践的重要性。

1. 应急处置机制的概念

应急处置机制是指由于未能及时减少突发事件的可能性、未能及时消除引发突发事件的因素,导致高职院校突发事件发生,高职院校的各级领导、各行政职能部门、各教学系部和每一位教育教学工作者通过统一领导、协同合作;快速反应、迅速行动;上下沟通、信息畅通的工作及时有效控制以及妥善处理解决突发事件的完备工作系统。

2. 应急处置机制的构建

应急处置机制的构建是为了在突发事件发生后,迅速正确地采取科学有效的措施,将其负面消极的影响力降到最低、将其对高职院校对高职院校教育教学工作者对高职院校大学生的破坏力降到最低。具体环节包括:突发事件上报、突发事件处置、信息系统 B(突发事件处置的信息公布及情况备案)。

(1) 突发事件上报

在信息管理机制中信息系统 A 的多层次全覆盖可以做到及时发现发生在高职院校的突发事件——根据各寝室室长、各班班委、各团支部、各学生社团、学生会各部门或者高职院校各教育教学工作者、高职院校各行政职能部门与各教学系部的信息监控网络及时上报突发事件管理委员会以及突发事件管理办公室。

(2) 突发事件处置

突发事件管理委员会各委员对上报的突发事件进行评估,根据高职院校突发事件应急制度,结合应急管理研究人员、法律顾问以及心理咨询等方面的专家给出的意见,综合突发事件管理办公室各行政职能部门负责人、各教学系部党政负责人平时实际开展工作情况,对突发事件迅速采取有效措施、控制事态发展、降低相应损失。

(三) 恢复与重建机制

“温故而知新”、“学而不思则罔,思而不学则殆”、“日三省乎己”、“择其善者而从之,其不善者而改之”等等,古言中也有许多劝解世人应该多多学习,多多思考,多多审视,多多完善,以期不断改进进步的经典语句。

1. 恢复与重建机制的概念

高职院校发生突发危机事件过后,应该重建高职院校因突发事件而扰乱的教学科研、学习工作秩序,应该安抚平息在突发事件中受到影响的师生,应该消除突发事件给高职院校带来的人员财物的损害和消极的影响。突发事件事后的恢复与重建工作是高校突发事件应急机制中非常重要的一部分,有着举足轻重的地位。

2. 恢复与重建机制的构建

恢复与重建机制的构建是为了使突发事件发生后的学校进入正常的运转轨道,帮助受到突发事件影响的师生尽快恢复,同时使学校的声誉重新建立起来。具体环节包括:信息系统 C(事后数据整理、采集、汇总、编辑)、机构制度人员完善、财物人员恢复。

(1) 机构制度人员完善

明确统一突发事件事后恢复与重建的组织机构、制度规范与人员配置,发挥其高效工作的作用,协调好高职院校各行政职能部门和各教学系部的工作;在对实际损失做出全面系统的统计和评估的基础上,结合实际人力、财力、物力状况,制定切实可行的高职院校校园恢复与重建计划。

(2) 财物人员恢复

突发事件发生后对于物质的恢复应以供水、供电、宿舍、食堂、教室、道路、桥梁、医院等校园公共基础设施的恢复与重建最为紧要,同时重建公共基础服务设施、实施受害人员的优

(下转 196 页)

及自身素质都有差异。学生在一学期时间里也不可能只阅读一本教材,因此,高校教师在选择一种中国古代史教材后亦可以选择适合学习和研究中国古代史的其他教材和相关书目。例如《中国历史十五讲》(第二版)是清华大学“名家通识讲座书”之一,该书用平易语言叙述了从盘古开天地至今中国历史发展的曲折历程,重点是古代史。本书第一版自2003年出版以来,受到广泛好评和欢迎。中国古代史研究不仅在中国,也在世界,这方面主要有日本历史学家的系列著作《讲谈社·中国的历史》(十卷本)(广西师范大学出版社2014年)是日本学术界学习和研究中国历史的重磅作品。这套丛书的历史断线从先秦时期一直到近代,撰写者均为日本学界该领域的著名学者。其作品写法轻松,构思巧妙,富于洞见,观点新颖,同时又对近年来的诸多学术成果也有吸收,更重要的是该书还利用了最新出土的考古资料,是一套可读性的通史作品。除此之外,还有费正清主编《剑桥中国史》(全十册)(中国社会科学出版社2012年)是一部世界上极具影响的国外研究中国历史的权威著作。以上两部外国学者编写的中国历史,严格来说不是教材,但可以给学生另外一种世界观和价值观的东西,必将极大地丰富师范生们的思想和开阔他们的视野。

教材的编写和更新既取决于教师之“教”,同时也取决于学生之“学”,在一定意义上,学生之“学”尤其重要,因为使用教材的最终目的就是提高学生的学习效率,所以教材的更新,不仅因学术发展而变,还要根据教学对象而变。^[4]各种最新教材其实各有特色,历史学师范生中,有立志以教师终身职业的学生。在选订中国古代史教材时,应着重考虑大学教材与中学历史教材的结合性和连续性。为四年后从事中小学教学打下坚实的知识基础。如朱绍侯《中国古代史》、翦伯赞主编《中国

史纲要(增订本)》。

针对计划考研继续深造的学生应选订难度较大,能体现最新的史学研究成果的教材。如张岂之《中国历史》(六卷本)、晁福林和宁欣主编《中国古代史》等。

历史学师范生当中也有毕业后从事非历史专业的学生。可以推荐樊树志著《国史概要》(第4版),该书在叙述历史的内容上不同于以往的社会发展史模式,而是突出展现中国古代文明的发生、发展与演变,以此作为中国历史的主线。叙述结构上也不同于以往的章节二层框架(章节体),而是分设专题(专题式),删繁就简,推陈出新突出重点。《国史概要》绝非以往多卷本通史的缩编。此外,还有张仁忠著《中国古代史》、张传玺著《简明中国古代史》。

综上所述,笔者认为无论选订怎样的中国古代史教材,这都需要高校历史学教师对各种版本的教材有非常深入的了解,才可推荐给学生,以便针对性的学习和研究。激发学生的学习兴趣,树立学生学习的信心,从而促进学生全面发展。

参考文献:

- [1]周健.重写大学中国古代史教材之断想[J].许昌师专学报(社会科学版),1997(3):90-92.
- [2]王红亮.目前我国通行的中国古代史教材评析与建设构想[J].高教学刊,2016(7):60-62.
- [3]刘后滨.《中国史纲要》在课堂教学中的运用[J].探索的脚步——“十一五”北京高等教育教材建设论文集[M].北京:电子工业出版社,2010:39-44.
- [4]臧知非.回归本然——朱绍侯先生对中国古代史教材建设的思考与实践——以《中国古代史教程》为中心[J].史学月刊,2011(11):5-20.

(上接193页)

待、抚恤政策等。^[15]突发事件发生后对于人员的恢复包括对生理和心理的恢复。在生理上高职院校应该充分发挥校医院以及校外专业医疗组织的积极作用,在心理上通过家庭成员、高职院校心理辅导老师以及思想政治辅导员、社会专业治疗精神疾病的医院、精神疾病医生、心理辅导机构、心理治疗师等共同协作一起恢复。

近年来,我国高职院校突发事件频发,经由微博微信等平台即时、快捷、爆炸式传播,影响危害更加深远,这对高职院校的教育教学工作提出了新的现实挑战。构建自媒体时代高职院校突发事件的应急机制的目的在于有效预防预警可以避免的突发事件,有效处置控制已经发生的突发事件,有效恢复重建突发事件发生后的高职院校,以便维持校园活动的正常进行,确保校园的和谐、安全和稳定。

参考文献:

- [1]网易新闻.《2016中国校园市场发展报告》:大学生消费市场规模达全年6850亿[EB/OL].http://news.163.com/17/0510/14/CK35F0S900014AEE.html,2017-05-10.
- [2]王鹏程.高等学校突发事件预防与应对机制研究[D].南昌大学,2007.
- [3]李余华,李黎青,丁阳喜.高校突发事件中应急处置机制研究[M].

成都:西南交通大学出版社,2007:11.

- [4]李健荣,邱伟光.高校公共关系教程[M].上海:上海中医药大学出版社,2007:40-82.
- [5]美]罗伯特·希斯.危机管理[M].王成,译.北京:中信出版社,2003:66-225.
- [6]薛澜.危机管理:转型期中国面临的挑战[M].北京:清华大学出版社,2003:35-159.
- [7]程淑艳.高校学生治安安全类突发事件应急管理机制研究[D].湖南农业大学,2012.
- [8]刘燕.中国石油大学(华东)突发事件应急管理研究[D].中国石油大学,2013.
- [9]张怀德.高校突发公共事件的应急机制研究[D].湖南农业大学,2014.
- [10]刘发生.高校突发事件应对机制的建立与完善研究[D].南昌大学,2009.
- [11]郑志雯.高职院校突发事件应对机制研究[D].苏州大学,2013.
- [12]陈兴明,王珠龙,王艳超.福建高校突发事件应急管理体系构建探索[J].教育评论,2015(02):137-140.
- [13]冯文全,吴虹瑶.高校危机管理预警机制的构建[J].教育与现代化,2008(02):36-39+44.
- [14]蓝妹,谢明.强化高校应急管理建设和谐校园——福建省高校应急管理探讨[J].中国应急救援,2013(01):19-21.
- [15]胡澹.微博环境下高校突发事件的防治对策研究[D].湖南师范大学,2014.