

# “互联网 +”时代高校突发公共事件 应急管理应对策略研究

罗科峰

浙江万里学院, 浙江 宁波 315100

**摘要:**高校突发公共事件具有突发性、复杂性、多样性、影响范围广泛和应对压力大等特点,尤其在互联网环境下进一步加剧了突发公共事件的传播速度。高校突发公共事件应急管理是保障教育教学秩序和学校安全的重要环节,必须适应时代的发展需求,不断创新应对策略,提升应对能力。通过深入探讨“互联网 +”时代下高校突发公共事件应急管理的现状,并提出切实可行的应对策略和管理机制,为高校突发公共事件应急管理实践提供新的思路和方法,为高校安全稳定和教育事业的可持续发展贡献力量。

**关键词:**互联网 + ; 高校; 突发公共事件; 应急管理

**中图分类号:** F27

**文献标识码:** A

**doi:**10.19311/j.cnki.1672-3198.2025.03.022

当今时代,互联网已经深入人们生活的各个方面。在高校教育管理中,脱离互联网会导致教学无法正常进行、管理工作无法顺畅展开。尽管互联网的普及带来了便利,但在过度互联的社会中,互联网带来的相互依赖也会引发各种社会问题,尤其是对高校而言,各种突发公共事件可能会导致一些不良后果<sup>[1]</sup>。近年来频繁出现校园欺凌事件,对社会、高校、家庭都带来严重影响。针对这一问题,需建立健全高校突发公共事件的应急管理机制和应对方案,明确各种突发情况下的应对措施和责任分工,确保在突发事件发生时能够及时、有效地应对,最大限度地减少损失。同时,加强高校安全防范工作,加强校园安全设施建设,提升校园安全管理水平,为学生提供一个安全、稳定的学习环境<sup>[2]</sup>。

## 1 “互联网 +”时代高校突发公共事件应急管理的重要性

### 1.1 化解公共危机,维护校园秩序

在当今社会,高校突发事件涉及安全事故、学生纠纷、网络舆情等各种情况,一旦发生,往往会引起广泛关注和社会恐慌。有效的应急管理能够帮助学校迅速应对突发事件,采取及时有效的措施,尽快控制事件发展,减少损失,降低对学校声誉和形象的负面影响,从而化解公共危机,维护社会稳定<sup>[3]</sup>。另外,高校突发公共事件应急管理对维护校园秩序至关重要。校园是学生学习生活的重要场所,是知识传播和文化繁荣的重要阵地。突发事件的发生会导致校园秩序混乱,影响

师生的正常学习和生活。建立健全的突发事件应急管理体系,学校可以在事件发生后迅速组织人员、调配资源,恢复校园秩序,保障师生的生命安全和财产安全,保障校园环境的安宁和谐。

### 1.2 改善公共形象,维护公众知情权

高校突发公共事件应急管理对改善公共形象尤为重要,高校作为社会的重要组成部分,其形象和声誉直接关系到社会对高校的认可和信任。在发生突发事件情况下,如果高校不能及时、有效地应对和处理,就有可能受到社会的批评和指责,进而影响高校的公共形象。因而,建立健全的突发事件应急管理体系,提高应急响应能力,及时公开信息,积极回应社会关切,是维护高校公共形象的重要举措。公众对高校突发事件的了解和掌握,不仅关系到公共安全,也是公民的合法权益<sup>[4]</sup>。在“互联网 +”时代,信息传播的速度和广度前所未有地快速和广泛,公众的知情权更加重要。高校要及时公开事件信息、真实全面地向社会公布事件的处理进展和结果,增强公众对事件的了解和认知,维护公共知情权,减少谣言和误解的传播,确保信息的透明度和可信度,增强公众对高校的信任度<sup>[5]</sup>。

## 2 “互联网 +”时代高校突发公共事件应急管理存在的问题

### 2.1 高校应急响应体系不健全

大部分高校虽已编制了成文的突发公共事件应急预案,但这些预案往往过于固化,缺乏灵活性。预案的制定往往只是简单地按照模板套用,没有充分考虑到实

**基金项目:**2023 年度浙江省高等教育学会高校保卫工作分会重点研究课题“浙江省高等教育学会 2023 年度一般课题立项资助”(KT2023376);2023 年度宁波高等学校保卫工作研究会课题“2023 年度宁波市高等学校思想政治教育研究会一般课题立项资助”(SGXSZB2317)。

**作者简介:**罗科峰(1981 -),男,汉族,浙江余姚人,本科,浙江万里学院助理研究员,研究方向:教育管理。

际情况和突发事件的发展变化,缺乏针对性的应对措施和具体的操作指引,在实际应急情况下难以发挥作用。在大多数情况下,高校突发公共事件应对工作小组是由学校职能部门临时抽调人员组成的,而这些组织机构往往缺乏常态化的管理职责的明确界定,缺乏统一的指挥和协调机制,响应时间延迟、行动不协调。另外,部分高校缺乏具有专业素质的应急管理团队,现有的应急响应队伍成员在应急救护知识、突发事件应对能力、工作协调能力等方面参差不齐,缺乏专业的指导和支持,应急响应工作往往无法及时有效地展开,错过了最佳的应急响应时机,影响了应急响应的实效性。

## 2.2 缺乏对应急教育的重视

在一些高校中,校领导缺乏对危急事件的足够重视,忽视了提前进行安全教育、技能培训和实践演练的重要性,在突发事件发生时缺乏有效的预防和应对措施,应急处理能力受到严重影响。由于青少年学生处于成长期,心理健康问题容易受到外界影响,但大多数高校对心理健康教育的投入不足,缺乏专业心理咨询师和资源,忽视学生心理健康问题,增加了应对突发事件的不确定性。在大学生应急救护技能培训方面,部分高校也缺乏足够重视,通常只普及火灾、地震等突发事件的逃生知识,而在其他突发公共事件的应对技能培训方面较为欠缺。

## 2.3 信息协调机制有待完善

尽管互联网技术的发展为信息获取提供了更多的渠道,但部分高校的应急管理机制主要局限于校内部门之间的封闭系统,缺乏与外部机构的有效沟通和协作,资源调配不及时、不充分,联动响应机制不够灵活,无法满足突发事件处理的需要。信息协调机制是高校应对突发事件的重要部分,对及时准确地应对突发事件至关重要,目前部分高校尚未建立起完善的信息交流和协调机制,仍然采用传统的信息传递模式,信息传递不及时、不准确,甚至遗漏重要信息,影响突发事件的应急响应效率。

# 3 “互联网+”时代高校突发公共事件应急管理的策略

## 3.1 建立健全突发公共事件应急管理体系

### 3.1.1 制定突发公共事件应急管理预案

为了在突发事件发生时能够迅速、有效地应对,保障校园内师生员工的安全和稳定,高校应制定突发公共事件应急管理预案,应对各种突发事件,降低事故发生后的损失和影响。突发公共事件应急管理预案的内容包括但不限于应急准备、应急响应、应急处置、后勤保障和善后处理等方面<sup>[6]</sup>。在应急准备阶段,需要确定应急组织机构和人员、设备设施的准备情况,建立应急信息报告和信息共享机制。在应急响应阶段,需要

明确指挥调度机构和人员,制定应急响应措施,启动应急通信和联动系统。在应急处置阶段,需要根据具体情况采取相应的处置措施,如人员疏散、医疗救助、灾后恢复等。在后勤保障和善后处理阶段,需要提供人员生活保障、心理疏导和社会救助等服务,开展事故调查和责任追究工作。

制定突发公共事件应急管理预案的步骤:一是确定预案编制的范围和目标,明确预案的适用对象和事件类型。二是收集和分析相关信息,如校园内部的风险评估、历史事件案例和外部环境的变化情况等。三是确定预案的编制机构和人员,建立预案编制的工作组织和协调机制,并制定各项应急措施、指挥调度流程和资源调配方案等。四是进行预案的审批、发布和培训,确保各相关人员了解预案内容和操作流程,并能够灵活应对突发事件。

### 3.1.2 建立突发公共事件应急管理组织机构

在“互联网+”时代,高校面临的突发公共事件应急管理任务更加严峻复杂,必须建立健全的突发公共事件应急管理组织机构,为高校提供有效的决策指导、资源调配和协调管理,从而在突发事件发生时迅速、有序地应对,最大程度地减少损失并保障师生员工的安全。在组织结构方面应设立决策组、协助组、执行组和行动组。决策组作为应急管理组织机构的核心,由高校的党政领导组成,其职责是对突发事件的发展态势进行分析和评估,制定应对措施,负责指挥应急处置行动,有效地协调各方资源、调动力量,快速应对各种突发事件,保障校园安全稳定;协助组由业务专家、法律专家等组成,为决策组提供专业意见和建议。协助组的职责包括协助制定应对突发事件的相关规章制度和管理办法、分析事件态势、提供信息和建议等,为决策组提供科学依据和决策支持,确保应对措施的科学性和有效性;执行组是应急管理组织机构的具体执行部门,负责组织协调应急处置工作,其职责是研究、制定、完善和落实应急管理规章制度、统筹规划和部署应急资源、开展应急培训和演练、做好危机预防和应急准备工作等,将决策组的指示落实到位,确保应急处置工作的有序进行;行动组由多个部门和单位组成,包括安全保卫职能部门、行政部门、各院系、党团组织、社团组织等。行动组的职责涵盖应急抢险和消防工作、应急救援与安全疏散工作、宣传教育活动、心理危机咨询支持服务等,在实际突发事件发生时迅速行动,有效地应对各类突发事件,保障校园内师生员工的安全。

## 3.2 加强高校突发公共事件应急教育培训

### 3.2.1 完善网络舆论引导队伍培养机制

在当今信息化时代,高校突发公共事件的应急管理不仅需要专业的网络舆论引导队伍,还需要加强突发公共事件应急教育培训,提高全体师生员工的应对

能力和紧急情况下的处置技能。在加强高校突发公共事件应急教育培训方面,完善网络舆论引导队伍培养机制需要明确培养目标。在高校中,需要培养一支具有高度责任感、坚定政治立场、熟练掌握网络舆情管理技能的专业队伍,队伍成员要具备丰富的网络知识和媒体素养,能够有效地分析和引导网络舆情,保障高校突发公共事件的正面宣传和舆论引导。同时,建立系统化的培训课程和培训机制。培训课程应包括网络舆情监测与分析、网络舆论引导与危机公关、网络信息安全等内容,以提升队伍成员的专业水平和应对突发事件的能力。在培训机制方面,应定期组织培训课程、开展实践演练和案例分析等形式,确保队伍成员及时更新知识,提高应对突发事件的应变能力。

### 3.2.2 构建大学生心理健康教育与应急救援技能培训机制

大学生心理健康教育应包括心理健康知识的普及、心理问题的识别和处理、应对压力和焦虑的方法等内容,以增强大学生的心理素质,提高其应对突发事件时的心理韧性和适应能力。在此基础上,还应建立心理咨询服务体系,为有需要的学生提供及时的心理支持和咨询服务。另外,要构建大学生应急救援技能培训机制。这一机制应覆盖基本的急救知识和技能,如心肺复苏、止血包扎、抢救体位、火灾逃生等方面的培训,高校可以开展模拟演练和实际操作,培养大学生在突发公共事件中的应急救援能力,使他们能够在紧急情况下迅速、有效地进行急救,最大程度地减少伤亡和损失。并加强对大学生的宣传教育,提高他们对应应急救援技能培训的认识和重视程度,形成全校上下共同关注和支持应急救援技能培训的良好氛围。

## 3.3 健全网络舆论缓释与信息反馈机制

### 3.3.1 利用网络平台构建网络舆论缓释机制

为有效管理和引导舆论,维护校园稳定,应构建网络舆论缓释机制,降低事件可能引发的负面影响。一是要建立高效的舆情监测系统。高校可以利用网络技术和数据分析工具,实时监测各类网络平台上与高校相关的舆情动态,其中包括社交媒体、新闻网站、论坛等各类网络平台,以全面了解和掌握网络舆情的发展趋势和态势。同时,高校应通过官方网站、微博、微信等渠道及时发布事件的真实情况和相关处理措施,避免出现信息滞后或不准确的情况,以充分满足公众的信息需求。另外,高校还应该加强与媒体的沟通与合作,积极引导媒体舆论导向,减少不实报道和炒作,共同维护社会舆论环境的稳定,并要积极参与社交媒体平台的互动,与学生和公众建立良好的互动关系,增强公众对高校官方信息的信任度。

### 3.3.2 树立责任意识,构建信息反馈机制

树立责任意识是高校突发公共事件应急管理的基础。

在这一过程中,高校所有相关人员都应该意识到自己在事件中扮演的角色和责任,不仅包括学校管理者和教职员工,还包括学生、家长以及校外社会公众,每个人都要积极参与、尽职尽责地履行自己的责任,以确保突发事件能够及时、有效地得到处理。构建信息反馈机制是为了确保事件信息的流通和反馈,及时掌握事件最新情况,采取相应的处置措施。信息反馈机制应涵盖从事件发生到处理结束的全过程,能够覆盖到所有相关方,包括学校内部各部门、学生、教职员工,以及外部相关机构和社会公众。

在构建信息反馈机制时,需要注意以下几个方面:一是建立多元化的信息收集渠道。构建信息反馈机制需要建立多元化的信息收集渠道,包括但不限于网络平台、电话热线、邮箱、社交媒体等,让各方便捷地向学校反馈事件信息,如事件发生地点、情况描述、受影响人员等。二是确保信息反馈及时性:学校要在最短的时间内收到相关信息,并能够快速做出响应。三是信息真实性和准确性。确保反馈的信息真实可靠、准确无误,对接收到的信息进行核实和验证,以防止不实信息的传播和误导。三是信息反馈的双向性。不仅学校可以向外部反馈信息,外部也可以向学校反馈信息,帮助学校更好地了解外部社会舆论和情况,更好地调整应对策略。四是建立信息反馈结果的归档和分析机制。将收集到的信息进行整理、归档,并对信息进行分析和总结,了解事件的发展态势和社会舆论动向,为制定后续应对策略提供依据。

## 4 结语

高校突发公共事件的应急管理工作是一项长期而艰巨的任务,在面对其突发事件时,全校师生及相关部门要共同努力和配合,高度重视突发事件应急管理工作,建立起科学、完善的应急管理体系,提高应对突发事件的能力和水平,有效保障校园的安全和稳定。

## 参考文献

- [1] 王立军. 突发公共事件中高校后勤管理及应急保障对策研究[J]. 延边教育学院学报, 2023, 37(06): 28-31 + 36.
- [2] 静香芝, 郝艳红, 严森森, 等. 高校应对突发公共卫生事件的对策与建议[J]. 河南医学高等专科学校学报, 2023, 35(05): 567-570.
- [3] 卫学莉, 张帆. 基于智能教育的高校公共安全突发事件应急管理研究[J]. 淮南职业技术学院学报, 2023, 23(03): 107-109.
- [4] 于坤, 杨世欣, 杨海波, 等. 突发公共事件中高校学生一般信任与负性情绪的关系: 焦虑敏感性的中介作用[J]. 天津师范大学学报(社会科学版), 2023, (05): 113-119.
- [5] 刘阳, 张景波. 突发公共事件下高校网络思想政治教育的审视与思考[J]. 北京教育(德育), 2022, (09): 79-82.
- [6] 吴书强. 高校突发公共事件应急管理机制研究[J]. 陕西教育(高教), 2022, (03): 46-47.