

# 高校宣传工作应急机制研究

## ——应急机制的构成与运行

支果,周红蕾

(四川理工学院 党委宣传部,四川 自贡 643000)

**摘要:**在高校突发危机中,面对多元的信息传播渠道,高校宣传部门的应急反应能力对于危机的处置往往起着方向性的关键作用。了解高校突发事件所具有的一般特征,明确高校宣传工作应急机制的内涵与功能以及目标与原则,研究高校宣传应急机制的构成与运行,使高校在突发危机中采用科学规范的组织传播方式,切实发挥舆论导向的积极作用,对于维护高校和社会的稳定,构建和谐校园具有重要的现实意义。

**关键词:**突发事件;高校宣传;应急机制

**中图分类号:**G206

**文献标志码:**A

**文章编号:**1672-8580(2011)01-0123-04

在社会大变革时代,高校突发危机呈增加之势。随着社会的发展进步,人们可以利用的信息交流渠道非常广泛和便捷,信息的传播速度、传递范围都是过去不可比拟的。在突发危机时,如果不能保障人们的知情权,作为新闻代用品的谣言就会四处泛滥。在高校突发危机中,面对多元的信息传播渠道,高校宣传部门应是具有掌控能力的权威信息发布地。因此,分析高校应急的特点,掌握处置的基本原则,明确宣传应急机制的构成与运行,才能科学有效地加以处置。

### 一、高校突发事件概述

社会突发公共事件是指突然发生,对社会经济系统运行造成重大扰动的事件<sup>[1]</sup>。如美国的911事件、非典病毒流行事件及大面积森林火灾、水灾、地震等。为减弱和平衡突发事件对社会造成的冲击,一方面要逐步完善物质和服务布局,保持必要的储备,提高公共管理水平和公民素质,另一方面,必须建立快速反应的应急机制和办法。

高校突发事件,可以理解为发生在高等院校并对学校正常的运行系统造成重大扰动的突然发生的事件,或一般发生在高校内(或虽未发生在高校,却与高校中的人或事有相当联系),事前难以预测,对学校的

教学、工作、生活秩序造成一定影响、冲击乃至危及社会安定和政治稳定的公共事件<sup>[2]</sup>。从实际情况看,发生频率高、问题突出、影响重大的事件主要集中在群体性行动、心理疾患、校园安全与事故、师德与学风、学生管理、招生与就业等主要方面。为维护高校和社会的稳定,高校一要加强预防,把教育、管理各个环节的问题和矛盾解决在平时的萌芽状态之中,二要建立健全包括宣传应急机制在内的反应机制。下文着重对高校宣传工作应急机制与办法方面的问题进行探究。

为利于有针对性地搞好高校宣传应急工作,必须明确高校突发事件所具有的一般特征:

第一,扩散性。高校师生相对较为集中,而且他们对社会发展较为关注,也正在从社会的边缘走向社会的中心,高校的突发事件更是社会关注的焦点,事件一旦发生就会迅速扩散。

第二,持久性。由于高校相对集中以及现代传媒的发展,突发事件很容易波及到其他高校,也会出现共振效应。即使事件得到有效控制,它对人们思想和心理的影响并不会在短时间内消失。

第三,冲突性。当感到自己的利益被忽视、被怠慢、被侵犯,而在利益博弈中常常处于绝对的弱势,利益表

收稿日期:2010-08-18

基金项目:四川省思想政治研究会2009年立项课题(SCSZ2009129)

作者简介:支果(1963-),男,四川自贡人,教授,主要研究方向为民商法、宣传思想工作;

周红蕾(1965-),女,四川自贡人,副研究员,主要研究方向为思想政治教育、新闻与传播。

达不畅通,使师生产生特殊心理反应,例如,被欺骗感、被愚弄感、被侮辱和被压迫感等等,很容易会产生冲突性事件,当然也包括无直接利害冲突性事件<sup>[9]</sup>。

第四,情绪性。人与人之间通过暗示和模仿、情绪互相感染,参与人员的非理性因素逐渐增长,以至于达到狂热的程度。在特定社会环境的刺激下,人们的情绪会激烈地宣泄出来,导致行为失控。此外,事件参与者普遍有一种“集体无责任”和“法不责众”心理,而不顾现行社会规范的约束,借助突发事件宣泄情绪。

第五,群体性。大多事件的起因涉及一部分人的切身利益,而且大多数有一定的正当理由,共同的利益目标极易吸纳相同利益者,并把他们维系在一起。高校突发事件的主体是大学生群体,他们易冲动、好奇心强,即使是单一事件也有可能发展成为群体性事件。

## 二、高校宣传工作应急机制的内涵与功能

### (一)信息时代媒体在处置突发事件中的特点

#### 1.现代媒体的特点

媒体多元化。现代信息技术的高度发达,使信息传播的渠道越来越多。已经不是掌握了电视、电台、报纸就可以达到封锁消息、控制舆论的目的。网络新闻、论坛、QQ 群体、个人博客、上传图片、手机短信等方式,使得信息发布的渠道是多元化的。

#### 2.传布信息即时化

由于互联网和手机平台的日益发展和较少地发布限制,使得危机事件总是第一时间在网络上出现,并且成为舆论的焦点<sup>[10]</sup>。在网络时代,人人可以用手机拍下新闻的时代,人人可以使用微博客进行现场直播的时代,官方及其媒体承受的挑战是空前的。他们介入的姿态也无法一味保持高压、扭曲、遮蔽等方式,而是应该抛弃由官方独家掌控信息的意识和行为,学会让多双眼睛观察,让多种声音说话,让民众在多种信息中进行分析判断,得出自己的结论。

#### 3.功能复杂化

在媒体多元化的情况下,媒体的功能也出现了复杂的转变。既有可能成为解决危机的助力,有助于塑造高校的正面形象、平息事态、重建公众信心。也有可能成为谣言等虚假信息的集散地,对公众正确认知事件造成障碍。这对于高校如何有效整合、引导舆论提出了挑战<sup>[9]</sup>。

一般来讲,有效的应急预案系统可以把危机造成的损失降低到无应急预案系统的6%。正像媒体对于突发公共事件具有重要作用一样,高校宣传工作对于高

校突发事件危机处置具有关键作用。高校宣传部门作为学校的新闻媒体,应该发挥其舆情监测功能和校园整合、解释的功能,负起其应有的媒体责任,增加责任感,尊重师生和民众的知情权,把师生和民众欲知、应知、需知的信息及时、准确、完整地广而告之。因此,高校宣传工作在整个高校应急系统中属于重要的方面,是首要的、对整个高校应急反应起导向作用的子系统。应急中的高校宣传工作不同于一般新闻的传播,它是在极大时间压力下,不确定状态做出的无章可循的传播,属于典型的危机传播。

## 三、高校宣传应急机制的目标与原则

### (一)高校宣传工作在危机冲突中的目标

在激发师生和公众情绪中,实现危机传播的基调统一。对待危机事件,学校、媒体、公众和其它信息源基于不同的立场、经历、目的,也由于占有信息量的不同,其观点也有所不同。这是社会多元发展的结果,既是社会的进步,也给学校化解危机,实现传播基调的统一造成了困难。高校宣传工作的政策,就是通过多种多样的新闻传播渠道、通过新闻、报道、纪事、访谈等方式,将学校党政的声音扩大化,在激发师生和公众情绪的同时,使整个学校和社会达到一种共识,正是这种共识使师生和社会团结起来<sup>[9]</sup>。而不是经过危机撕裂人们的信任,造成大的隔阂。在设置舆论焦点中,塑造高校危机管理的良好形象。危机状态下的师生和公众心理往往是脆弱的、焦虑的,对有关危机事件的信息比较敏感。为了尽快帮助受众在危机状态下回复到日常状态,媒体应当适时设置和转移舆论焦点,疏导公众心理,塑造学校的良好形象。

在满足师生和公众信息需求中,保持学校的正常运转。师生和社会公众对危机事件的反应往往是盲目的,心里是脆弱的、因为他们的信息来源是有限的,在缺乏信息的情况下,往往表现为恐慌,轻信传言,这不利于整个学校乃至社会面的稳定。因此,高校宣传部门理应成为信息的直接最大占有者,以便能及时通过广播、网络、电视、报纸、办公系统和手机短息等多种方式,满足师生和公众对信息的知情欲望,谣言止于真相,谣言也止于公开、透明、迅速的信息发布制度。

### (二)高校宣传工作在危机冲突中的原则

#### 1.信息的及时性与准确性并重的原则

高校宣传应急机制与办法应借鉴我国于2008年公布的《政府信息公开条例》,该条例规定了政府在信息公开方面的义务。在突发事件中,由于现代社会信息

渠道的多样性,如果政府不及时公布信息,就会造成公众的恐慌,流言和谣言的传播就会泛滥,对人们产生误导,影响政府对事件的处理乃至政府的形象<sup>6</sup>。同理,在高校突发事件发生时,如果学校不及时并准确地公布相关信息,流言就会主导事件,从而造成对整个事件处理的被动局面。高校突发事件发生伊始,由于人们一时不了解真相,容易以讹传讹,引起心理上的恐慌,这时,学校宣传部门在关键环节不缺位,在紧要关头不失语,及时、公开、透明地予以披露信息,因势利导,抢占舆论高地,掌握宣传报道的主动权。尽量早介入,其目的就是能在群体性突发事件发生的初期或尚未发生前及时掌握信息,使之得到控制和平息,减少和避免损失,缩小影响。即使是在事件中也能把握现场处置主动权,在事件的应对过程中保证强有力的舆论攻势和执行效率。

#### 2.信息的全面性与选择性并重的原则

当危机出现时,高校应及时通过新闻发布等渠道介绍危机出现的情况、学校的基本态度和已经采取的相关措施,全面反映危机情况。当然,与西方纯商业化的媒体运作模式不同,我国媒体在追求新闻价值即信息的真实性、客观性的同时,还要遵循基本的新闻伦理和新闻纪律,在披露事实的基础上,要注重对信息的筛选,使新闻媒体在危机事件中真正起到帮助高校或政府的补台作用,发挥主流媒体的舆论引导作用<sup>7</sup>。我们要强调预防为主,虽然不可能彻底避免突发事件的发生,但是校内因素诱发的学生意外事件,其发生概率和危害程度都可以通过有效的防治得以降低;自然因素和校外因素诱发的学生意外事件难以避免,但是其危害可以通过相关教育、管理措施得以缓解。在平时的宣传工作中,就要不断强调“隐患险于明火,防范胜于救灾,责任重于泰山”的预防精神,营造安全和谐校园建设的氛围。在高校危机的潜伏期,媒体可以采取揭露事实的方式,唤醒广大师生和有关部门的注意,督促危机源的消除;在危机的爆发期,尤其是群体性事件中,要采取引导和疏导公众心理和情绪的方式,呼吁广大师生保持冷静与克制,在此情形下,过分刺激突发事件对象情绪的信息可以采取暂缓披露的方式。

#### 3.信息的主动性与互动性并重的原则

一个自信的事件处置领导群体在危机事件中,要主动建立起对于媒体的双向沟通渠道,而不是被动地在媒体揭露时简单的回应。危机公关能力强的高校善于利用危机,利用各种媒体提供的平台展示学校的魅

力和气魄,从而达到提升高校形象,挽回公信力的目的。在开放的同时,还要采取灵活多样的媒体互动活动。如发布新闻通稿,召开新闻发布会,安排记者互动采访等;通过广播、电视安排学校负责人与受众热线联系,解疑答惑;邀请媒体参观采访当事人、事发现场等方式都可以达到互动性的作用。

#### 四、高校宣传应急机制的构成与运行

高校宣传应急机制的构成与运行包括了信息源建设、科学传递方式、信息规范格式及处理,应对事件传播协调等。

##### 1.信息源建设

除固有的高校宣传思想战线的队伍外,遍布各二级学院和部门的通讯员队伍、学生记者团队等都是重要的信息源头。对这些队伍需要平时加强信息意识和报送规范的培训。如从具体的传递方式来看:发现事件苗头→信息源通过OA办公系统、移动办公系统、QQ群、手机短信等手段,及时将最新动态发往学校新闻中心网络信息员→信息员按信息规范格式处理→及时输出信息传达新闻中心负责人→核实事件概况,拟定媒体公关预案。

##### 2.信息规范格式及快速处理

为保证信息传递和处理的及时性,应该对需要传递的信息做出规范,以保证处理环节的高效化。统一规范的信息格式往往有利于对信息源作出快速有效的处理。

##### 3.科学传递方式

一般情况下,大体传递基本程序如下:

接到突发事件情况报告→党委宣传部(及时准确核实事件概况,拟定媒体公关预案)→及时向分管校领导汇报,同时专题汇报教育行政主管部门,求得新闻宣传应对策略及支持→分管校领导参加党政联席会(听取发生事件单位的详细情况汇报,获得学校领导层的处置原则和指示)→调整修订并统一外发信息口径,拟出新闻通稿→按照统一口径,联系媒体,沟通信息,获得共识,媒体公关→形成有利于应对事情解决的舆论氛围。

##### 4.应对事件传播协调

新闻中心应根据事件紧急程度,建立红、黄、蓝三色标示,以提醒宣传系统人员的应急等级以做好思想、物质和行为的相关准备。红色为最高应急等级,要求从接到信息到发布信息的时间最长不得超过3小时;黄色次之,要求从接到信息到发布信息的时间不得超过

8小时;蓝色再次之,要求从接到信息到发布信息的时间不得超过24小时。对于发生的危机,新闻宣传注意三说原则:“悲剧已经发生;我们正全力以赴挽回局势;我们对此深表关注和同情”<sup>[8]</sup>。对于这三说原则,宣传部门应抢先说、不断说、统一口径地说,以防止谣言污染造成被动。另外,对于媒体接待应严格按照“新闻媒体采访接待制度”执行,有理、有节、有效地和各类媒体打交道,把媒体记者当作朋友而非对立面。对于极少数动机不纯或有意发难的媒体,要紧紧依靠当地党委宣传主管部门和其他媒体管理机构,进行妥善应对和处置。

总之,应急状态下的高校宣传工作不同于常态下的新闻传播,它属于在极大时间压力和不确定状态下做出的无章可循的危机传播,高校宣传部门是具有掌控能力的权威信息发布地,只有确定科学的应急机制与办法,才能有效应对突发危机。随着中国社会高速发展,高校面临的内外环境发生了巨大变化,突发事件不可避免,高校作为高等教育的重要阵地,学校的稳定直接关系到国家和社会的稳定。只要我们加强高校宣传工作应急机制的研究,就一定能够不断提高应对突发

事件的能力,为构建和谐校园做出应有的贡献。

#### 参考文献:

- [1] 韩建武.突发事件应急机制研究[J].北京理工大学学报:社会科学版,2004,(8):6-8.
- [2] 焦贺言,易金丰.高校突发事件的类型、特征与处理原则[J].民主与法制,2010,(4):197-198.
- [3] 姚庆林.媒体在政府处置突发事件中的地位与作用[J].中国新技术新产品,2010,(1):255.
- [4] 吕伟.技术突变背景下政府应急机制创新[D].东南大学,2006.
- [5] 姜良琴,周柳奇.浅议高校突发事件应急管理现状分析及改进措施[J].湖南医科大学学报:社会科学版,2010,(5):251-252.
- [6] 万军.中国政府应急管理的现实和未来[J].中共南京市委党校学报,2003,(5):44-50.
- [7] 郭太生.美国公共安全危机事件应急管理研究[J].中国人民公安大学学报,2003,(6):16-25.
- [8] 宋欣涛.美国应急管理机制[D].外交学院,2004.

责任编辑:梁雁

## The Study of University Propaganda Emergency Mechanisms — the Formation and Operation of Response Mechanism and Approaches

ZHI Guo, ZHOU Hong-lei

(Publicity Office of Party Committee, Sichuan University of Science & Engineering, Zigong 643000, China)

**Abstract:** In universities, facing the emergent crisis information dissemination channels, multiple university propaganda department of emergency response ability for crisis disposal often plays the key role of direction. Understand university incident has the general features, clear university propaganda work emergency mechanism connotation and function as well as the goal and principle, research university propaganda emergency mechanism constitute and operation, make the university in sudden crisis adopt scientific and normative organization mode of transmission to perform public opinion direction positive role in maintaining the stability of the university and society, constructing the harmonious campus has the important practical significance.

**Key words:** emergency; university propaganda; response mechanisms and approaches