



经济管理学术文库·管理类

高校突发公共危机事件 预警机制与应对策略研究

Research on Early Warning Mechanism and Coping
Strategies of University Emergency

蒋宗彩 / 著



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

课题支持：河南省科技攻关项目（项目编号：152102310089）；河南省高等学校重点科研项目（项目编号：17A120006）；河南省教育厅人文社会科学研究项目（项目编号：2017-ZZJH-014）。



经济管理学术文库·管理类

高校突发公共危机事件 预警机制与应对策略研究

Research on Early Warning Mechanism and Coping
Strategies of University Emergency

蒋宗彩 / 著



经济管理出版社

ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

高校突发公共危机事件预警机制与应对策略研究/蒋宗彩著. —北京: 经济管理出版社, 2016. 10

ISBN 978 - 7 - 5096 - 4540 - 6

I. ①高… II. ①蒋… III. ①高等学校—突发事件—处理—研究—中国 IV. ①G647.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 188958 号

组稿编辑: 曹 靖

责任编辑: 杨国强 张瑞军

责任印制: 司东翔

责任校对: 张 青

出版发行: 经济管理出版社

(北京市海淀区北蜂窝 8 号中雅大厦 A 座 11 层 100038)

网 址: www.E-mp.com.cn

电 话: (010) 51915602

印 刷: 北京九州迅驰传媒文化有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 720mm × 1000mm/16

印 张: 12.75

字 数: 243 千字

版 次: 2016 年 12 月第 1 版 2016 年 12 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 5096 - 4540 - 6

定 价: 58.00 元

· 版权所有 翻印必究 ·

凡购本社图书, 如有印装错误, 由本社读者服务部负责调换。

联系地址: 北京阜外月坛北小街 2 号

电话: (010) 68022974 邮编: 100836

前 言

近年来,由于校园内外诸多不稳定因素导致高校突发公共危机事件频繁发生,对高校及社会造成了严重的影响,高校突发公共危机事件逐渐引起社会的关注,高校公共危机管理已成为学者们研究的关注点。危机预警管理是公共危机管理过程中消弭或减轻公共危机最基本且最有效的手段。因而本研究对高校突发公共危机事件预警管理进行了系统性的研究,分析了国外发达国家高校突发公共危机预警管理体系的特点、高校突发公共危机事件的影响因素及形成机理,并针对危机管理预警能力设计了评价方法,最后基于我国高校突发公共危机预警管理的现状提出创新高校公共危机管理预警机制的对策与建议,目的是为高校公共危机预警管理工作提供理论依据和操作参考。

本书主要从以下几个方面进行研究:

(1) 阐述高校突发公共危机事件预警管理的基本理论及国外高校突发公共危机事件预警体系的特点。从高校突发公共危机事件的内涵、特征、危机预警管理的意义等方面对高校突发公共危机事件及预警管理进行理论阐述。从组织、运行两个角度系统分析了美国、德国、英国和日本等高校突发公共危机事件预警管理的模式和方法,总结出有利于我国高校突发公共危机事件预警管理的经验借鉴。

(2) 分析高校突发公共危机事件的影响因素及形成机理。首先基于高校的特征从高校内部与外部两个方面分析引发危机的诱因,其中内部诱因从管理、环境、心理及意识四个维度加以考察,外部诱因从社会、家庭及自然三个维度进行探究;然后运用自组织理论、系统动力学和脆性理论分析高校突发公共危机事件的形成机理。

(3) 分析高校突发公共危机事件的应急科普模式。首先对高校突发公共危机事件应急科普的现状进行了分析,然后从面向学校、面向家庭和面向社区的视角构建了以人为本的应急科普模式。

(4) 构建高校公共危机预警分级和预警管理能力评价体系。针对高校公共



危机,从事件要素和管理要素两个维度构建高校公共危机预警分级评价体系,将改进的 α 截集模糊TOPSIS方法用于危机预警分级评价,并进行应用分析。针对高校公共危机管理预警能力,从源头掌握、过程控制、组织管理三个维度构建高校公共危机管理预警能力评价指标体系,将群组AHP、区间模糊TOPSIS和区间直觉梯形模糊多属性群决策方法用于危机管理预警能力评价,并进行应用分析。

(5) 提出建立我国高校突发公共危机事件管理预警机制的建议。首先,从组织体系和运行体系两个角度分析了我国高校公共危机预警管理的现状和不足之处;其次从加强高校突发性事件应急科普、健全高校突发性事件风险评估机制和完善高校突发性事件的组织体系等方面提出了建立高校公共危机管理预警机制的建议。

目 录

第一章 绪论	1
第一节 研究背景与意义	1
第二节 相关研究综述	2
第三节 研究内容与研究思路	9
第二章 高校突发公共危机事件预警管理的基本理论	11
第一节 高校突发公共危机事件的概念与分类	11
第二节 高校突发公共危机事件管理的内涵与过程	14
第三节 高校突发公共危机事件预警管理的概念与内容	16
第三章 国外高校突发公共危机事件预警管理体系的分析与经验借鉴	19
第一节 美国高校突发公共危机事件预警管理体系的分析	19
第二节 德国高校突发公共危机事件预警管理体系的分析	27
第三节 英国高校突发公共危机事件预警管理体系的分析	31
第四节 日本高校突发公共危机事件预警管理体系的分析	35
第五节 国外高校突发公共危机事件预警管理的经验借鉴	38
第四章 高校突发公共危机事件影响因素与形成机理分析	42
第一节 高校突发公共危机事件的诱因分析	42
第二节 高校突发公共危机事件形成机理分析	48
第五章 高校突发公共危机事件预警应急科普机制研究	54
第一节 应急科普国内外研究现状	55
第二节 高校突发公共事件应急科普的内涵分析	56



第三节	国外高校突发公共事件应急科普模式经验介绍	58
第四节	我国高校突发公共危机事件应急科普的现状分析	60
第五节	构建“以人为本”的高校突发公共危机事件应急科普模式	62
第六章	高校突发公共危机事件预警分级研究	66
第一节	高校突发公共危机事件预警分级评价的概念模型	66
第二节	高校突发公共危机事件预警分级评价体系	68
第三节	高校突发公共危机事件预警分级评价方法	70
第四节	高校突发公共危机事件预警分级评价方法的应用	75
第七章	高校突发公共危机事件管理预警能力评价的研究	81
第一节	高校突发公共危机事件管理预警能力评价的概念模型	81
第二节	高校突发公共危机事件管理预警能力评价指标体系	82
第三节	高校突发公共危机事件管理预警能力评价方法	84
第八章	我国高校突发公共危机事件管理预警机制的设计	100
第一节	我国高校公共危机预警管理的现状分析	100
第二节	高校突发公共危机事件管理预警机制创新	104
第九章	总结与展望	114
第一节	研究总结	114
第二节	研究局限及展望	115
附录 1	我国高校突发公共危机事件预警分级研究调查问卷	117
附录 2	我国高校突发公共危机事件预警管理能力评价的调查问卷	121
附录 3	基于区间直觉模糊的高校突发公共危机事件 预警管理能力评价问卷调查	124
附录 4	高校突发公共危机事件预警分级的 LINGO 程序	127
附录 5	高校突发公共危机事件预警分级的 MATLAB 程序	176
附录 6	美国十大安全高校主要危机管理部门及特点分析	181
参考文献	186

第一章 绪论

第一节 研究背景与意义

近年来,我国正处于高等教育大众化阶段,高校办学规模不断扩大,加之社会变迁和社会问题的频频发生,使得高校内外部环境日益复杂化,导致近年来高校危机事件频发,涵盖了从社会问题到高校自身问题引发的各类公共危机。例如,2013年南京理工大学实验室爆炸事件、复旦大学研究生投毒案、江西师范大学食物中毒事件;2012年长江大学斗殴事件、中南大学食堂起火事件;2011年北京大学教授论文剽窃事件;2008年上海商学院火灾事故;2005年清华大学学生硫酸泼熊事件;2004年马加爵事件;等等。这些危机事件有的是由于社会价值观、社会风气等原因引起的群体事件,有的是由于个人心理失衡造成的个体事件。危机事件的发生,一方面给高校的日常工作及教学带来了巨大的危害,甚至造成经济、名誉损失;另一方面给高校的作风、学风、校风及校园文化等造成严重的影响。如果处理失当或不及时,高校公共危机可能蔓延,甚至成为引发社会公共危机的隐患,影响国家的长治久安和社会稳定。

对于我国高校而言,造成高校公共危机的诱因主要来自两个方面:一是社会价值观、社会风气等外部因素引发的。我国处于社会转型的关键时期,正面临着“非稳定状态”的频发阶段,各种矛盾折射到高校管理之中,使得职业道德和社会道德下降、心理失衡等现象层出不穷;人口日益膨胀使得对教育的需求也日益扩大,但由于有限的教育资源使得教育需求无法得到充分满足。二是高校学生、高校管理等内部因素引发的。2007~2012年我国普通高校在校学生的年均增长率达到5%左右,2012年在校学生人数已经超过2500万,在校学生数量增长速度和总量都不容忽视,加之学生来自于五湖四海,层次复杂必定发生不同地



域文化之间的碰撞，这些都会增加高校管理的难度；高校大多实行开放式管理，外来人员可以随意进入校园，增加了高校的不安全因素；校园安全管理制度不够完善；等等。

危机事件的发生引起了社会公众的关注，同时对高校公共安全管理提出了更高的要求。高校需要营造一个安静、和谐的氛围，维护正常的教学秩序，才能让学生安心学习、教师安心教学，这要求高校必须重视公共危机管理。高校公共危机管理是一个综合的、动态的、复杂的过程。在这个过程中，除了及时收集准确、有效的信息及各种资源等基本要素以外，为了保证来自不同部门的人员协同合作、物质资源高效利用，需要建立相应的管理机制。高校公共危机管理机制指的是为处理高校公共危机而制定的相应措施和制度，包括预警机制、紧急处置机制、事后协调机制、评估机制以及体系运行机制等。其中，建立高校公共危机预警机制是公共危机管理中最关键也是最基本的环节，完善的预警机制能帮助高校进行有效的公共危机的监测和预防，同时也对整个危机管理效率的高低起着决定性作用。因此，研究高校公共危机预警机制不仅有利于提升高校预警管理的效率和防范控制能力，而且对于保障新时期我国高校的健康稳定与持续发展，具有重要的理论价值和现实意义。

第二节 相关研究综述

学校危机管理主要包括危机预防与预警，学校危机教育，学生危机心理的缓解和引导，以及动员社会力量的参与等方面，其中危机预警是高校危机管理中源头控制的关键。目前，关于高校公共危机管理的研究引起了社会和学术界的广泛关注。为梳理和归纳高校公共危机管理的研究现状及演进趋势，本研究利用系统的文献分析方法，从国外和国内两个视角对高校公共危机管理研究进行缕析，以便更好地了解与把握最新的研究动态和发展趋势。

一、国外研究综述

危机管理的研究最早应用在西方政治学领域，主要研究战争时期出现的各类社会问题。直到20世纪60年代至80年代初，危机管理得到了更广泛的应用，并逐渐成为一门独立的学科，并于20世纪80年代将危机管理的研究重点转移到危机预警管理。伴随着校园危机的频繁发生，政界和学术界开始关注对校园公共危机管理的研究，比如“9·11”事件后，美国高校的公共安全系统管理有了很



大的更新和完善,几乎每个州都拥有自己的管理机构专门负责管理校园突发危机事件和各类日常危机管理工作,同时美国政府也相当重视学校危机,制定了很多法律法规。在研究领域,研究者对学校危机管理中的预警工作给予了极大的重视。

关于高校公共危机管理方面的研究,主要从宏观和微观两个层面进行探究,宏观层面主要侧重于危机管理计划、组织体系和团队建设等方面的研究,微观层面主要侧重于危机分级、危机信息传播途径和方式,以及学生心理分析等方面的研究。美国学者 Coombs 从宏观角度对 20 世纪 80 年代世界高等教育的危机进行研究。Lerner 等所著的《校园危机反应实战指南》是校园突发事件研究中较权威的著作,该著作被誉为“一套校园危机的综合反应计划”。Mitroff 等(2006)指出,美国各级政府都对学校的危机管理给予相当的重视,制定了一系列的政策法规,并有详细的操作指南。学校危机管理主要包括危机预防与预警,学校危机教育,学生危机心理的缓解和引导,以及动员社会力量的参与等方面。Eugene 等(2007)在《校园危机管理:计划、防范与恢复》一书中大篇幅介绍了高校应急团队的建设及培训,提出了高校应急团队的运作策略、构成成员、组织弹性、职责、快速响应等观点,并指出专业队伍的建设是高校危机管理最根本的核心内容。Lynn(2008)指出,对校园突发事件采取分级制度,并做出相应响应,在对高校突发事件和危机事件分析中,采用了危机矩阵的分析方法。Mastrodicasa(2008)通过总结弗吉尼亚理工大学枪击事件的经验教训,指出当前信息传播途径存在的不足之处,强调保持信息畅通在高校公共危机过程中的重要性。David 等(2011)强调,在危机发生时学校必须要及时向学生、教师和工作人员传播信息的重要性,以便让他们随着事件的发展采取保护措施。Wang 等(2011)对危机发生时大学生的反应、心理特征进行调查分析,并根据这些调查提出学生应如何应对公共危机。Sullivan(2011)提出增加高校人员在危机过程中参与度的必要性以及提高各人员应对能力的方法,强调组织体系在高校公共危机发生过程中的作用。Liu 等(2011)分析了如何建设应急操作计划系统,并在此基础上提出了大学应急计划。Connolly(2012)分析了美国高校在应急管理计划方面存在的问题。Romano 等(2013)指出,社交媒体逐渐成为高校危机管理中的沟通媒介,并通过案例分析媒体在危机管理中的作用。Sabina 等(2014)研究了当校园性侵犯或暴力等危机事件发生时信息的披露、服务的提供以及服务的利用,表明大部分的信息都是通过非正规的渠道传播的,另外身体及心理健康服务的利用率最高,进而提出改进的策略。

二、国内研究综述

与发达国家和地区相比,我国对危机管理的研究起步比较晚,近年来在借



鉴、消化、吸收国外有关危机管理理论的基础上,开始不断拓展危机管理研究领域和视角,从社会学、政治学、法学和经济学的角度进行危机管理的研究。同时,将笔墨扩展到高校危机管理,学者们主要关注高校危机管理国外经验借鉴、高校公共危机管理全过程的研究、危机预警管理等方面的研究。

关于国外高校公共危机管理的经验介绍与启示的研究,研究者们通过对美国、日本、英国等国外高校公共危机管理体系的分析,提出值得我国高校借鉴的经验。方展画等(2008)分析了美国校园危机管理组织架构的四大特点,即政府高度重视、明确各方责任、整合多种资源以及创新管理方法,认为我国高校有必要建立并强化危机管理机构。韦庆辛(2010)通过应急预案、应急体制、应急机制以及应急法制四个方面比较分析了中美高校的应急管理体系,并提出了改进中国高校危机管理的建议。于艳玲(2010)分析了美国、英国、日本、中国港澳台地区的应急管理体系,提出构建高校突发事件“五全”管理模式、应急管理“刚性+柔性”模式、运行机制以及保障系统。凌加泉(2010)从美国、日本及中国港澳台地区高校突发事件应急管理的经验出发,提出构建高校突发事件应急管理系统的“组织框架、信息管理、规章制度”三个支持体系和“预防预警机制、应急处置机制、评估恢复机制”三大运行机制。林洲等(2010)介绍了美国及日本学校危机管理的经验,并归纳出值得我国高校学习的启示。方展画(2011)探究了美国校园危机管理的特征和经验,并对国内高校在危机管理上存在的问题进行了分析,提出从体制建设、体系构筑及应用模式三个方面予以进一步完善。倪洪涛(2012)借鉴英国大学安全治理的三种模式,即驻校警察模式、令状授权校警模式和混合治理模式,设定了我国未来大学校园安全治理的基本走向。董泽宇(2013)介绍了德国突发事件风险分析的主要方法及对我国的启示。丁炜(2015)介绍了当前国内高校应急管理组织体系建设中存在的问题,并将中国、美国、日本的典型高校应急管理组织体系进行对比,对国内高校应急管理组织体系建设提出有益设想,就复旦大学的校内机构设置提出了复旦大学应急管理组织体系的改进设想。

关于高校公共危机全过程管理的研究,学者们不仅分析了高校公共危机的定义、特点,而且指出了我国在高校危机管理中存在的不足之处以及应对策略,包含预警策略、应对策略以及恢复策略,同时对高校公共危机管理能力进行定量研究,注重危机前、危机中和危机后管理能力的评价。

(1) 高校危机全过程管理策略方面。李佐卫等(2004)以“非典”等突发事件为例提出高校突发事件的概念,并探讨分析高校突发事件的类型、成因及特点。王瑜(2006)从危机管理理论和现代控制理论两个角度构建了高校危机管理系统模型,并建立了高校危机管理机制。何新(2008)引入协同理论,构建了



国高校应急管理协同机制的主要内容及权责分工。邓奇根等（2009）针对学校危机特性，从预案预警、应急响应和风险管理三个阶段构建学校危机管理机制。董雪梅（2009）通过分析高校突发事件的特点及成因，提出应对高校危机需要树立危机观念、加强法律支撑、科技支撑、资金支撑等。游士兵等（2009）将高校突发事件管理看作一个整体的系统，分析其特点和内外部因素，构建了高校突发事件管理模型。姚伟（2010）从构建高校突发事件应急机制的要求及原则出发，提出了构建处置机制的对策，包含预防机制、预警机制、应急控制机制和善后处理机制。马蕊等（2010）研究了大学生群体危机管理的特点、规律、动因及发展趋势。马红（2012）通过探究我国目前高校危机管理的现状，指出了存在的问题并提出在风险社会背景下加强危机管理的途径。张守波（2012）指出，构建高校突发事件应急处置机制应包括应急预防机制、应急控制机制和善后处理机制。谢军勤等（2012）分析了高校突发事件的特点和原因，并提出了应对措施。刘德海等（2012）从非传统安全的视角审视我国高校突发事件应急管理的现状及问题，针对性地提出对策与建议。李礼等（2013）系统地分析了各级危机管理主体所应掌握的高校突发事件的各种因素，并探析高校突发事件管理的“三个体系”：事前控制体系、事中控制体系和事后控制体系。耿俊茂（2013）运用系统分析法等多种方法从多个学科对高校突发事件的内涵、特征、原因等进行研究，从而提出高校突发事件预防处置和应急管理机制。陈兴明等（2015）从福建高校突发事件的特点出发，通过典型案例的剖析对福建高校突发事件的种类进行归纳，进而分析福建高校突发事件应急管理存在的问题，并提出福建高校应从突发事件的事前预防体系、事中应对与处置机制、事后恢复与评估体系以及构建完善的心理干预机制四方面着手，构建应急管理体系。赵文永（2015）从建立统一长效的领导和决策机制、建立网络舆情的监测预警和研判机制、建立公共危机处置信息公开与发布机制、建立网络舆论平衡与引导机制、建立危机事件大学生心理干预机制和建立网络舆情处置评估机制六个方面对高校公共危机网络舆情的应对与引导进行探讨。马静（2015）基于协同治理理论的视角，分析了高校突发事件协同治理的内涵及其多元主体角色定位的基础上，剖析了我国高校突发事件治理的现状与困境，并立足现实实践，从建立多元主体立体交叉式协同治理组织体系、完善高校突发事件协同治理的法律制度、搭建高校突发事件协同治理的综合信息沟通平台、健全高校突发事件协同治理预警机制与评价机制和加强高校应急心理立体支持系统建设等提出了构建高校突发事件协同治理模式的基本路径。黄宗喜（2015）以危机管理的4R理论为分析框架，结合辅导员工作实际，提出辅导员应对高校突发事件的缩减策略、预备策略、反应策略和恢复策略，并从高校管理机制和辅导员队伍建设两个层面提出了辅导员应对高校突发事件的现实困境。封



红旗(2016)从网络治理的视角,提出采用制定预警机制、加强舆情管控、及时发布真实信息以及正确引导舆论等措施来应对高校突发事件。赵梦琳等(2016)对比分析了上海某高校投毒案、北京某高校教师吃空饷事件采取的危机公关策略,并结合新媒体时代突发事件的特点,提出高校面对突发事件的危机公关策略,以期为高校处理突发事件提供借鉴。陈国华(2015)以江西部分高校突发事件经典案例,概括出各类事件的含义、特点和诱因,通过对事件进行理论论述,进而指出面对高校突发事件时,我们要事前做好预防管理工作、事中要做好应急处置工作、事后要做好恢复管理工作,维护学生健康发展、学校和谐稳定。张明平等(2016)从新媒体的视角讨论了中高校突发事件舆论引导的几个关键问题。

(2) 高校危机管理能力评价方面。杨瑾(2008)利用模糊综合评价方法及校正—补偿评价法对高校突发事件管理能力进行评价。刘伟(2009)构建了高校危机管理能力结构模型,通过分析高校危机管理过程指出薄弱环节,从而针对性地提出加强高校危机全过程管理能力的策略。杨斌等(2010)基于全过程理念对高校危机管理过程进行了分析,从危机事前预防、事中处置、事后恢复三个阶段建立危机管理全过程能力评价指标体系,并运用模糊 AHP 进行评价。方静等(2010)首先分别利用信息熵、层次分析法和实地调研三种方法确定高校危机管理能力评估指标的权重,然后通过最小离差法确定最终权重。刘庆华等(2012)将粗糙集与灰色关联分析法相结合对高校危机管理能力进行综合评价。姬浩等(2013)借鉴软件开发过程能力成熟度模型构建高校危机管理能力成熟度模型,通过变权方法和模糊理论进行实证研究。

关于高校公共危机预警管理研究,预警研究在危机管理全过程研究中被研究者重视,由于预警是危机源头控制的关键,故高校危机预警研究是目前一个研究热点,研究者们主要从定性和定量两个方面进行探究,定性研究是运用危机管理的相关理论分析我国高校公共危机管理预警机制,定量研究是通过建立高校公共危机管理预警能力评价的定量模型进而进行实证评价。

(1) 高校危机管理预警方面的定性研究。彭学君等(2005)应用危机管理的相关理论提出了学校危机管理预警与处置的基本要求。吴洁等(2009)从构建内部机制和畅通外部沟通渠道两方面设计了一套有效的高等学校突发事件预警机制。陈香红等(2009)强调信息系统在高校公共危机预警管理中的重要性,指出预警信息系统的现状及问题。朱旭(2009)从信息论角度建立高校突发事件预警信息系统以提高危机预警能力。马宁奇(2011)通过剖析高校突发事件的内涵及诱发因素,从而提出高校突发事件的预防对策。齐磊(2011)分析了构建公共危机预警机制存在的困境,提出如何构建完善的公共危机预警机制。周玲(2011)构建了高校公共危机预警管理中预警信息体系。冯海成等(2012)从风险管理视



角构建高校突发事件预警体系,争取在危机潜伏期的“第一时间”觉察到。张俊燕(2012)基于信息收集、分析和研判,从分类设定分级预警信号,建立预警信息网络等方面建立预警机制。田玉芬(2013)分析了高校突发事件的性质、特点及其成因,构建有效的高校突发事件预防机制。王成林(2014)以泸州市城区三所高中为例,对中学校园公共突发事件预警机制现状及对策进行研究。刘佩(2016)提出高校如何利用大数据,以提高高校突发事件下的学生管理、学生教育工作以及辅导员的预警能力,该研究对推动高校突发事件的预警管理现代化工作具有深远价值。

(2) 高校危机管理预警方面的定量研究。冯润民(2009)从学校内部管理方面提出包含教学管理、学生管理等因素的指标体系,采用多层次模糊综合评价法对学校内部管理因素作用下的校园稳定状况进行评价,并且通过引入马尔科夫转移矩阵,对未来校园稳定状况做出预测,进而对在校学生突发公共事件进行预警。孔德民等(2009)将神经网络应用到高校突发事件预警中,利用其确定校园的安全等级。张瑛(2011)建立了高校危机管理预警体系,并采用德尔菲法确定体系中各指标的权重。刘卓(2012)从社会因素、学校因素、自然因素等方面构建高校公共危机预警指标体系,并结合功效系数法进行预警评价。江燕燕(2012)首先定性地分析了引发大学生群体突发事件的因素,其次利用因子分析法和方差分析法分别进行主要因子的提取以及差异性分析,最后利用情景分析法对预警机制进行研究。马广水(2012)采用 Vague 集、粗糙集、UPI 等方法获取大学生心理危机的关键诱因,构建了心理危机的系统动力学模型,并从技术和社会的角度心理危机识别、度量、预警到监控中存在的一系列问题。缪建红等(2014)利用数据挖掘和 BP 神经网络探究了在新媒体环境下高校声誉危机的预警体系。于丽英等(2014)采用系统动力学(SD)和超网络理论,构建了高校公共危机形成的 SD 模型以及高校公共危机预警管理超网络模型。徐洋等(2014)从危机事件维度测度危机的影响程度、致灾强度、扩散程度,危机管理维度测度危机认知度、危机承受度、危机管理有序度,据此构建了涵盖 15 个指标的高校公共危机预警分级评价体系,进而提出了改进的 α 截集模糊 TOPSIS 的评价方法。

三、文献评述

综观国内外对高校公共危机管理方面的研究,从微观层面单一危机的研究到宏观层面整体的研究,学者们力求于寻求更具有实际意义的规律,为能够有效预测、监控和防范危机奠定理论基础。在研究内容方面,学者们的研究重点侧重于对高校公共危机全过程管理的分析研究,尤其强调高校公共危机预警管理的研



究。在研究方法方面,学者们逐渐从定性化的理论分析过渡到案例分析,并逐步转向构建定量模型进行实证研究。国外学者在危机管理的研究上运用了实验研究、问卷调查、结构方程等定量方法,国内学者则利用模糊综合评价方法、校正一补偿评价法、人工神经网络、信息熵、层次分析方法等定量方法。在研究应用方面,学者们重视对于高校公共危机管理的策略分析,国外学者主要从危机管理的三个过程、危机管理计划的制定、组织体系的建设、信息的传播途径等角度分析高校公共危机管理存在的不足之处,从而提出相应的对策;国内学者主要通过对于高校公共危机的概念、特点、影响因素等理论分析以及借鉴国外经验,进而提出对策建议。

关于高校公共危机预警研究,国外学者主要侧重于预警管理系统、预警计划、学生危机意识增强方式等方面的研究,并通过定量方法研究验证预防措施、危机责任承担等因素在公共危机预警过程中的作用,此外还关注某些特定领域中危机预警策略的研究;国内学者也是从定性和定量两个方面进行探究,定性研究通过对高校公共危机的类别、特征、成因以及存在的困境等方面的分析,借鉴危机管理的理论体系构建我国高校公共危机管理预警机制,定量研究通过建立高校公共危机管理预警能力评价模型并进行实证分析。

在当前的研究中存在着一些需要进一步探究的问题。一是在高校公共危机预警机制的研究中,目前大多研究都是在对高校公共危机特点、成因、国外经验借鉴等定性分析的基础上提出预警机制,更多的研究是针对于对危机管理运行层面的操作,缺乏系统性。二是在高校公共危机管理预警能力的评价中,现有研究侧重于对危机管理全过程能力的评价,主要是从高校危机管理能力提升的角度对危机预警进行研究,而涉及危机管理预警能力的评价相对较少,实际可操作性还不够强。三是在高校公共危机诱因分析和危机预警分级研究中,目前的研究仍然停留在简单的定性分析之上,诱因控制与高校公共危机发生之间内在联系的研究、对危机预警分级的定量研究等相对缺乏。

综观国内外对高校公共危机预警机制方面的研究发现,高校公共危机预警的研究目前仍处于初级阶段,还不够全面和系统。我国对公共危机管理预警机制的研究深度和广度还有待提升,系统性和可操作性还有待进一步深化。此外,由于地域、文化等因素限制,使得国外的研究不具有普遍性,难以在我国推广。因此有必要形成一套完整的、具有可操作性的高校公共危机的预警框架。本研究以高校公共危机的理论研究、国际借鉴、影响因素为切入点,研究如何定量测度高校公共危机事件预警分级、危机管理预警能力,如何健全高校公共危机管理预警机制,这对危机管理理论的深化与高校危机管理实践的指导具有一定的价值。

第三节 研究内容与研究思路

本书拟借助危机管理理论、系统理论、模糊综合评价理论等，运用文献分析、比较分析、实证分析等研究方法，对我国高校公共危机预警机制进行深入系统研究，并在归纳、总结和评析国外高校公共危机预警机制的研究基础上，研究能够有效监测我国高校公共危机的预警方法和建立人本性、系统性与可操作性的高校危机管理预警机制。具体研究思路如图 1-1 所示。

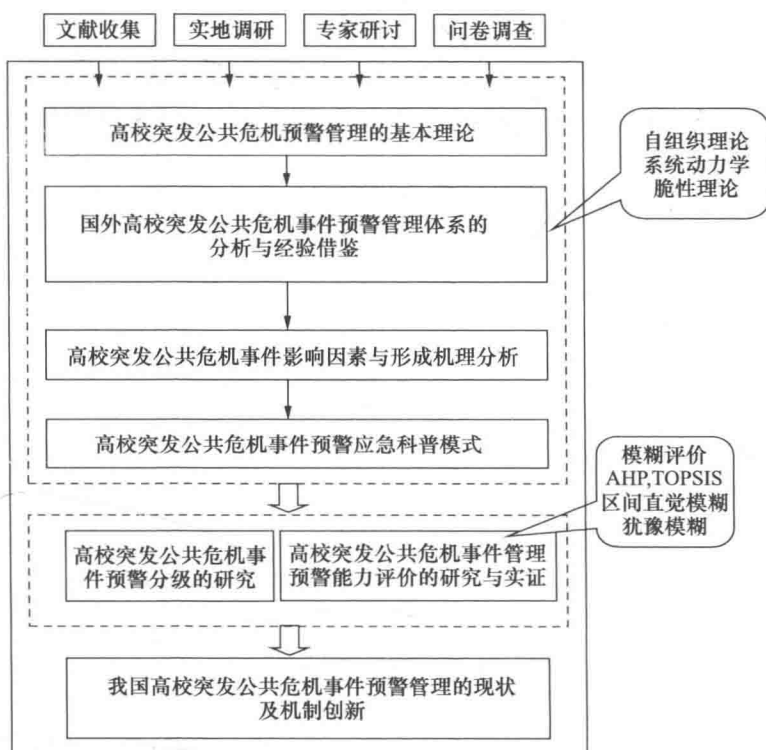


图 1-1 研究思路

本书内容分六部分：

(1) 高校突发公共危机事件预警理论基础和国际借鉴，是本书的第二章与第三章。在系统分析相关的国内外高校危机管理和危机预警研究成果的基础上，



对高校公共危机管理概念与过程、预警管理的概念和具体内容进行界定。借鉴美国、德国、英国、日本的高校公共危机预警管理体系，从中得出对我国高校危机预警管理体系构建的启示。

(2) 高校突发公共危机事件影响因素与形成机理分析，是本书的第四章。从高校内部的影响因素（管理、环境、心理及意识）与高校外部的影响因素（社会、家庭及自然）两个方面分析影响我国高校公共危机的不同诱因，并运用自组织理论和系统动力学模型分析高校公共危机形成的机理，其中自组织理论将高校看作是一个耗散结构，诱因是该耗散结构中的涨落，阻止系统中出现涨落的关键是进行有效的危机预警管理；系统动力学模型探究诱因—预警管理水平之间的关系，利用因果关系图刻画了各相关变量之间存在的正负反馈回路，论证诱因控制和预警能力提升对危机预警的重要性。

(3) 高校突发公共危机事件预警应急科普机制研究，是本书的第五章。分析高校突发公共危机事件应急科普模式。首先对高校突发公共危机事件应急科普的现状进行分析，然后从面向学校、面向家庭和面向社区的视角构建了以人为本的应急科普模式。

(4) 高校突发公共危机事件预警分级研究，是本书的第六章。从危机事件自身因素和危机管理因素两方面的致灾强度要素、扩散程度、影响范围因素、危机认知程度、危机管理有序度、危机承受度 6 个维度构建了高校公共危机事件预警分级评价模型，建立了涵盖 6 个一级指标和 15 个二级指标的预警分级评价指标体系，并采用改进的 α 截集模糊 TOPSIS 的方法用于预警分级评价。

(5) 高校突发公共危机事件管理预警能力评价的研究，是本书的第七章。建立我国高校突发公共危机事件预警能力评价指标体系，分别采用模糊 TOPSIS 法和区间直觉模糊群决策法建立高校突发公共危机预警管理模糊综合评价模型，并以上海市某高校危机管理体系进行应用分析，对其危机管理预警能力进行综合评价。

(6) 提出我国高校突发公共危机事件管理预警机制的设计思路，是本书的第八章。分别从应急科普机制、风险评估机制以及组织、运行和保障机制提出高校突发公共危机事件预警机制创新的建议。组织体系中通过完善危机管理机构和协同治理网络形成危机预警管理的顶层设计；运行体系中通过构建危机管理预警系统形成危机预警管理的过程控制；保障体系中通过立法、教育培训、技术形成危机预警管理的基石支撑。