

“微时代”应急处置的非常规挑战与应对策略

——基于浦江“2·16”大搜救的案例分析¹

顾金 喜王宇

【摘要】 转型期中国的突发事件频发，已进入典型的高风险社会。“微时代”的到来给突发事件的应急处置带来了更大的不确定性，如何应对随之而来的新挑战已成为各级政府能否成功应急处置的关键。浦江大搜救作为一个典型案例深刻地反映了“微时代”微传播、微动员、微直播、微认同给地方政府应急处置带来的诸多非常规挑战，其成功应对具有典型意义。从浦江大搜救来看，“微时代”创新决策、社会协同和危机沟通模式等是成功应急处置的关键，应成为新时期突发事件创新应对的规范性操作流程。

【关键词】 “微时代”；应急处置；非常规挑战；规范性操作

【中图分类号】 C916 **【文献标志码】** A **【文章编号】** 1007-9092(2017)06-0092-008

突发事件是指“突然发生，造成或者可能造成严重社会危害，需要采取应急处置措施予以应对的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件。”^①近些年来，随着科学技术的进步和人类活动频率的增多、活动范围的扩大，社会风险结构逐渐从自然风险占主导演变成人为的不确定性占主导，社会风险可谓普遍存在，我国已进入典型的高风险社会。与之相应的是，突发事件发生的频率越来越高、越来越快，尤其是以微信微博等新媒体为主要表征的“微时代”的到来，意味着多种因素复合叠加，突发事件的复杂性、威胁性、不确定性和紧迫性日益凸显，因此也使得其叠加性、连锁性、系统性扩散特征更加突出，呈现出“从大范围覆盖向威胁无处不在、从复杂性到不可预知性、从迅捷性向即时性、从区域性向无边界性转变”等特点，^②更是给政府的应急处置带来了诸多非常规的挑战，极易导致突发事件的连锁反应或衍生灾害。新媒体的“蝴蝶效应”所引发的各种挑战如果应对不善，很可能导致突发事件的扩大化、恶性化发展，产生一个国家或社会都难以承受的灾难性后果。但如果方法得当、措施有力，新媒体也可能助力突发事件的应急处置，发挥其良好的组织、动员、引领和协同作用。2016年2月16日19时许，浦江县大畈乡建光村三名小孩（陈XX，女，12岁；陈XX，男，7岁；陈XX，女，8岁）失联，旋即引发浦江史上最大规模的搜救行动。此次搜救是一起非常典型的“微时代”的应急处置，在新媒体的推动下，全域关注、全程直播、全国聚焦，在地方政府、社会组织、公众的协同下，151支救援队伍7700余人次全力以赴，搜寻范围110余平方公里，参与群众数万人次，最终经过长达72小时的搜寻，成功地救回了三个孩子。

收稿日期：2017-04-05

作者简介：顾金喜，中共浙江省委党校“科学发展观和浙江发展研究中心”、公共管理教研部副教授，中国社会科学院马克思主义学院“马克思主义理论骨干人才”博士生；王宇，中共浙江省委党校行政管理硕士研究生。

基金项目：2011年国家社科基金一般项目“网络突发事件的应急管理体系研究”（编号：11BZZ058）的阶段性成果。

① 闪淳昌、薛澜：《应急管理概论——理论与实践》，高等教育出版社2012年版，第26页。

② Benjamin Topper and Patrick Lagadec, “u Fractal Crises - A New Path for Crisis Theory and Management”, *Journal of Contingencies and Crisis Management*, Vol.21, No.1, March 2013, pp.5-16.

从结果来看，浦江“2·16”大搜救是“微时代”地方政府成功应急处置的一个典型案例，尤其是社会力量的广泛介入更具样本意义。与传统的政府单方面主导应急处置不同的是，此次搜救汇集政府部门、社会组织、公众于一体，对有限的社会资源进行了有效的整合，奠定了成功处置的基础。纵观事件始终，新媒体自媒体引发的“蝴蝶效应”对最终的成功搜救有着举足轻重的作用，而地方政府传统的应急处置模式显然已不适应“微时代”带来的诸多新情况以及挑战，需不断地创新以对。因而，通过对浦江大搜救的深入剖析，研究“微时代”媒介革命给地方政府应急处置带来的新挑战以及创新处置的策略，无疑对完善当前我国地方政府的应急处置具有重大的理论与实践意义。有鉴于此，本文采取案例研究的方法，重走浦江大搜救事发现场，召开多次座谈会、现场调研、对话访谈，聚焦地方政府应急处置的基本策略及其模式的创新，并尝试建构“微时代”地方政府应急处置的“规范性流程”，希冀能为提升各级政府的应急管理能力提供借鉴。

一、“微时代”给应急处置带来的非常规挑战

随着信息技术和媒介革命的纵深发展，微信微博等新媒体自媒体的出现，标志着我国的媒介传播已进入了典型的“微时代”，新媒体强大的移动性、融合性、动员性和渗透性空前显现，使得信息传播的速度、广度、深度和容量都远超历史任何时期。微传播进一步改变了中国传播生态和应急管理的宏观生态环境，在给地方政府应急处置带来诸多非常规挑战之际，也在深刻地改变着中国的应急管理。从行政生态学的视野来看，宏观生态环境与公共行政彼此相互依赖、相互影响，影响一个国家行政的最主要生态要素有五种，即经济要素、社会要素、沟通网络、符号系统以及政治构架，根据里格斯教授的观点，其中沟通网络主要包括社会文化水平、适用的语言状况、社会舆论的力量以及通讯和交通的状况等使整个社会互相沟通的手段。^①“微时代”信息技术和媒介革命无疑使应急管理的沟通网络发生了革命性的变化，是新形势下地方政府应急处置必须高度关注的一个主要议题。

（一）“微时代”的内涵与表现

所谓“微时代”主要指以微博、微信、移动客户端（APP）等新兴媒体的崛起为标志的“微小型”媒介传播时代，具有主体多元化、结构扁平化、载体移动化、模式多极化、表现视频化、传播即时化等特征，本质上昭示着一个以网络媒介传播活动日常化为特征的新媒体自媒体时代的到来。^②“微时代”的到来极大改变了信息传播模式与传播景象，而且信息传播门槛低、速度快、信息源广泛、信息量丰富、迅捷多变、覆盖面广，更具冲击力、影响力和震撼力。这种变革在政府应急处置中得到了深刻体现，使政府应急处置的信息传播和沟通模式发生了极大的改变，使得突发事件极易迅速引发全社会的关注，而且微信群和朋友圈即时传递、滚动直播都呈现出与传统应急处置的诸多差异。这既给政府应急处置带来了诸多非常规的挑战，意味着政府再也不能按照传统的模式开展处置，也蕴含着地方政府创新以对实现更好发展的良机。

（二）“微时代”给应急处置带来的诸多新挑战

麦克卢汉认为“媒介是社会发展的基本动力，也是区分不同社会形态的标志，每一种新媒介的产生与运用，都宣告我们进入了一个新时代。”^③“微时代”的到来使传播主体、受众、渠道、模式彼此交叉，信息传播更加纷繁复杂，而这种复杂性一旦与应急处置的紧迫性结合到一起，无疑将加剧突发事件处置的复杂性、多变性，使得社会风险不断凸显。因而，“微时代”意味着新媒体自媒体与传统媒体的融合，凸显了突发事件处置的复合化趋势，使应急处置进入了“互联网+”时代，^④也给政府应急管理提出了转型升级、创新以对的时代命题。

1. 微传播的聚焦效应带来巨大的公众压力

①丁煌：《西方行政学说史》，武汉大学出版社1999年版，第320页。

②杜建华：《“微”时代：表现、特征及传统媒体的着力点——以纸媒体为例》，《新闻大学》，2015年第2期。

“微时代”的本质是微传播，传播媒介、模式的变革决定了信息传播量的无限可能性和强大的组织力动员力，其广而告之的动员和社会聚焦作用使应急处置全程被置于媒体和公众的聚光灯下，对政府产生巨大的压力。另外，传播过程中易出现的信息失真如各类小道消息、网络谣言也会给政府的应急处置带来新挑战。

(1) 新媒体强大传播力迅速引发社会关注，给地方政府应急处置带来巨大压力。微传播不仅使突发事件本身成为社会聚焦的热点，而且使事件的处置流程也成为关注的对象。传统的应急处置模式中公众往往只是信息的被动接受者而缺乏主动参与、建议和质疑的机会，但“微时代”信息沟通网络扁平化、去中心化的变革使政府与社会、公众之间逐渐建立起一种可以平等沟通互动的关系，公众不仅可直接关注政府应急处置，而且可极其便利地对其提出建议、批评和质疑。微传播为公众这种权利的实现提供了一条行之有效的途径，因为其特点就是把复杂信息要点化、严肃信息通俗化、单点信息成片化、普通信息视角化、关键信息视频化。^①这使普通公众都能抓住要点、简单明了、非常直观地获悉突发事件的来龙去脉，也能在突发事件的处置过程中保障公众的知情权、参与权、表达权和监督权，传统的政府应急处置模式与“微时代”政府——社会——公众三者之间的互动

模式形成了明显的对比。浦江“2·16”大搜救中突显的一点是，微信朋友圈广泛的信息传播使浦江全域关注迅速成为现实，而央视连续10次对这次大搜救的报道则使全国亿万民众关注，产生了明显的聚光灯效应。这种公众与媒体的双重聚焦给政府的应急处置带来了巨大压力，而如何更好地应急搜救、更好地回应来自公众和媒体的关切和质询，又该如何用最合适的言辞来告知媒体和公众最新的救援情况，就成为地方政府应急处置的重要议程甚至挑战。

(2) 网络谣言引发集体失范行为，舆论压力倍增。新媒体在给公众直接或间接参与地方政府应急处置创造机会使自下而上的公众参与成为可能之际，也给集体失范行为的发生提供了土壤。由于“微时代”网络舆情具有自生自发和弱规范性的特点，每个人都可能成为“大众麦克风”，只要信息本身有足够的噱头，能吸引眼球或引起轰动效应，那么失范的信息就可能迅速扩散、传播。尤其是突发事件的不确定性、复杂性和公众的关注度给网络谣言提供了兴风作浪的机会，而微舆论则能够起到放大器和加速器的作用。浦江“2·16”大搜救过程中也存在网络谣言的问题，比如在搜救初期就有“三名小孩非富即贵，普通人家小孩哪会出动如此大规模的力量去搜救”等类似传闻，也有人言之凿凿称小孩被河南人拐走，恰好浦江县其他地方也都有小孩走失，闹得人心惶惶。这些谣言的扩散容易引起公众的情绪化、恐慌性行为，不仅给搜救行动造成被动的舆论局面，而且干扰了政府的应急处置，会造成严重的现实危害。^{②③}

2. 微动员导致应急处置的无序化

由于传统应急处置模式的路径依赖，社会自生自发的依靠微信微博等平台进行的微动员容易导致应急处置初期的无序化状态，给地方政府应急处置带来新挑战。

(1) “微动员”强大的动员力给政府的组织力带来挑战。“微时代”迅速放大了社会组织和民间力量参与突发事件处置的机会，此时地方政府就不得不考虑怎么创新模式以实现与社会组织和公众力量的协同以保证最佳的资源配置和处置效率。因此，如何有效地整合社会组织和公众力量是“微时代”应急体系和能力现代化的必然要求，政府必须与时俱进地调整应急处置策略，

① [加]马歇尔·麦克卢汉：《理解媒介——论人的延伸》，商务印书馆2000年版，第37页。

② 黄楚新：《“互联网+媒体”——融合时代的传媒发展路径》，《新闻与传播研究》，2015年第9期。

③ 周冰花：《微博的传播力释义》，《新闻世界》，2010年第8期。

④ 关于网络谣言所引发的现实危害的典型案例和论述，可参见顾金喜：《“微时代”网络谣言的传播机制研究——基于典型案例的分析》，《浙江大学学报（人文社科版）》，2017年第3期。

协调社会组织和公众力量有序参与。浦江大搜救的案例表明，地方政府若准备不足，不能迅速及时适应微动员强大的动员力，那么应急处置就可能陷入无序状态。这种无序化表现为弱组织力引起的无序化，即大量社会组织和民间力量想参与、能参与，但不知如何参与、何以参与，一旦积极参与就可能演变成乱参与。事实证明，地方政府对于微信微博的动员力没有足够的预料，加上相关经验、能力不足，面对突如其来的、庞大的社会组织和民间力量的自发介入便会手忙脚乱，陷入无序化状态。

(2)“微动员”强大的动员力如若协调不当也可能引起一定的破坏力。浦江大搜救中，全省乃至全国的救援队、志愿者和新闻媒体第一时间赶往事发地建光村，规模和速度超出所有人的预料。地方政府虽然已经预先准备了应急措施，但由于预见不足、判断不够准确、协调安排不及时，给道路交通、后勤保障带来了很大的挑战。微信朋友圈的截屏显示，东阳红十字会救援队 17 日清晨 6 点 40 分集合完毕，7 点多就赶到了浦江，其他省内救援队也大多在十点左右陆续赶到，社会力量响应救援的热情很高，而且行动非常迅速。但问题是浩浩荡荡的车队迅速导致交通拥堵，造成了救援物资、救援车辆不能第一时间进入现场，救援人员的饮食等后勤保障问题也成为考验，处置初期的无序化状态对整个救援工作事实上还造成了一定的破坏性作用，而且大量闻讯赶来围观的群众的围观一定程度上也不利于救援工作的开展。

3. 微直播使政府应急处置全程透明化

“微时代”就是一个使突发事件处置进入微直播阶段的新时代，不仅使政府应急处置工作高度聚焦，而且全程公开化、透明化。浦江“2·16”大搜救中，16 日下午三名孩童失联的消息迅速在浦江人的微信朋友圈和本地微信公众号中传开，获得了广泛关注并持续向外扩散。官方微博、媒体微博、网络大 V 及个人微博也都在持续关注 and 转发搜救的进展情况，公众借助微博微信上发布的现场搜救照片、视频就能知晓相关情况，使搜救工作进入微直播而且是滚动直播状态。纵观事件过程，微直播不仅是动员的有效载体，而且使现场搜救情况滚动直播，甚至凌晨四、五点钟都在即时播报，使搜救行动全程处于公开化、透明化状态，地方政府的应急处置体现了典型的“鱼缸”效应。这种全程透明化和公众的高度聚焦加上突发事件本身所具有的不确定性、复杂性等特点，使政府应急处置更易陷入被动局面。处于高度聚焦和透明化状态下的政府如若反应迟缓便会受到来自公众的指责，如若只顾迎合公众便极有可能导致决策失误，如若决策错误更可能直接影响自身的权威性、公信力甚至应急处置的结果。

4. 微传播使政府应急处置获得公众认同的挑战常态化

合法性通常被定义为民众对政府的认同度，代表了政府的一种正当形式，并愿意把政府所颁布的政令作为合法的和有权威的政令加以接受，^①合法性是政府应急处置的基础，归根结底在于公众的认同度上。“微时代”地方政府应急处置合法性基础的挑战主要体现在微传播的放大效应增加了公众微认同的难度，尤其是在当前网络社会中政府及其官员形象标签化、污名化、丑化的背景下，更是极大地增加了政府获得合法性认同的难度。“微时代”由于突发事件处置全程被曝光在公众的视角下，聚光灯和放大镜效应再加上当前新媒体舆情仇富仇官和吹毛求疵等舆论气候，使得政府获得公众和网民认同的难度明显加大，也因而使政府应急处置的合法性基础面临挑战。而且我们必须看到微直播彰显全程认同的高标准使得政府的合法性基础面临更多的挑战，此时政府应急处置的合法性认同不仅是总体的合法性认同，还在于过程细微处的认同。政府在处置流程中的每一个决策、方案和行动细节都可能被新媒体无限放大，也使得其获得公众认同的难度明显增加。换言之，“微时代”的微直播、微滚动实现了应急处置的全程公开、全程曝光和全程聚焦，使地方政府的应急处置即便微如纤毫也皆受到高度关注甚至被放大，充分体现了放大镜效应、“鱼缸”效应。这种挑战在传统的应急处置中是根本不可能出现的。如浦江大搜救中，经过两天大规模的搜救无果之后，各种不同声音开始冒头，舆论也开始转向，很多人对搜救失去了信心，并要求从重点搜救转向刑事调查为主，甚至建议地方政府考虑退路等等。显然，“微时代”的应急处置全程都要接受公众的检验，只有公众认可了每个流程和细节的合法性，政府的应急处置才能得到公众的认可并具备合法性基础，也才能开展积极有效的应急处置。这种流程、细节的认同要求明显要较传统的应急处置更高，带来的挑战也更大。

① [美]盖依·彼得斯：《美国的公共政策——承诺与执行》，复旦大学出版社 2008 年版，第 94 页。

二、“微时代”应急处置的创新策略

“微时代”网络舆情的变化给突发事件的应急处置增加了许多变量，使其复杂性、多变性、不确定性明显增加，也给地方政府应急处置带来了许多传统社会所不具备的非常规挑战。从浦江大搜救案例来看，笔者认为，其关键在于实现了三个方面的创新，即应急决策、应急动员和应急联动模式的创新，才最终确保了应急搜救的成功。

（一）应急决策模式创新，精准决策、科学搜救

成功的危机决策是应急处置成功的关键，但应急决策属于典型的逆境中的公共决策，其不确定性、风险性都更强。因此，应急决策不仅是应急处置的必备能力，而且也是一种高超的领导力。如果处置过程中决策不当，那么就容易引起大规模的人员伤亡和巨大的财产损失，很可能产生极其恶劣的社会影响。如天津滨海“8·12”爆炸事件中，瑞海公司危险货物集装箱堆场内共储存危险货物7大类、111种，共计11383.79吨，其中硝酸铵800吨、氰化钠680.5吨。火灾发生之后，消防官兵第一时间冲进火海灭火，结果大量消防官兵在连续爆炸中以身殉职，仅公安消防官兵就有110人遇难，已核定的直接经济损失达到了68.66亿元。^⑤所以“微时代”应急决策的不确定性、破坏性、挑战性都更大，决策者必须针对“互联网+”的新特点新情况，充分运用大数据、云数据技术，在尽可能掌握各种有效信息的基础上全面综合地考虑各方面情况作出精准的决策，并坚决有力地执行，才能奠定应急处置的成功基础。从案例分析的角度来看，浦江大搜救的决策创新主要体现在：

1. 充分收集各种有效信息精准决策。浦江“2·16”大搜救切实体现了精准决策的重要性。在搜救过程中，应急指挥部分析了三名小孩走失的N种可能，分别是被拐骗（被伤害）、溺水和在山中走失，然后组织有效力量对监控视频和各种信息层层过滤、抽丝剥茧、作了条缕清晰的科学分析，之后作出了精准化的决策，为最终的成功营救奠定了基础。首先，浦江县组成外围调查组，固定证据链，对三名小孩被拐骗或伤害的可能作了排除。其次，采取高科技手段迅速排除三名小孩溺水的可能，共出动了2台陆栖两用搜救车，动用了2台水下探测仪、APRS定位仪等救援装备，并出动蛙人参与水域搜寻。高科技设备的使用在17日就排除了三位孩子在水域出事的可能，最后精准地确定三名小孩停留在山林的事实，从而做出集中力量全面排查山林并扩大搜索范围的决策。事实证明，精准化决策是浦江大搜救取得胜利的关键。因而，就“微时代”的突发事件处置而言，必须运用大数据、云数据技术，尽可能广泛地收集情报信息创新决策模式，提升应急决策的科学化、精准化水平。

2. 高效执行，科学搜救取得最终的胜利。建光村山林面积大、地形复杂的特点给搜救行动带来了困难，浦江大搜救动用了警务专用飞机和民间救援直升机各1辆，并运用多种先进技术设备实施水陆空联动立体大搜救，提升了搜救效率。在山体陡峭、森林覆盖严密、人烟稀少且连片无人区达3万亩的山区，现场搜救组用科学有效的方法展开搜查，网格化划片、精准化定位、协同化搜救，100多支救援队分工合作，搜寻范围总共达110余平方公里，不留死角，最终确保在黄金救援时间内取得了成功。科学的搜救行动降低了应急处置中可能遭遇各种意外情况的概率，也为搜救工作最后的成功奠定了基础。

（二）建构新型动员模式，充分发挥社会力量的协同作用

传统的动员模式已不能适应“微时代”应急处置的诸多新情况新问题，必须建构新型的动员模式，即如何创新动员方式以尽可能动员社会组织和民间力量主动参与、协同应急的模式，“微时代”的微传播、微动员为之提供了可能。

1. 巧用微传播进行动员。“微时代”微信微博强大的社会影响力、动员力和组织力可谓“无微不至”，地方政府的应急处置必须顺势而为，充分借助微博微信等新媒体平台强大的传播力告知公众消息，做到全面、真实地叙述突发事件概况，公开、透

①新华社：《天津港爆炸事故调查报告公布》，新华网，

http://news.xinhuanet.com/yuqing/2016-02/06/c_128708029.htm, 2016-2-6

明地呈现应急处置措施，积极、主动地寻求社会组织和民间力量的协助。这既能起到有效防止网络谣言的作用，也是下一步微动员形成的前提。

2. 借助微动员凝聚合力。微传播广而告之的效果是微动员的前提，微动员强大的组织力和动员力是应急处置成功的助力。浦江大搜救取得圆满成功最值得称道的就是社会力量的深度介入，在微信微博及各大网络平台的宣传动员下，各类专业救援队伍、广大网民和志愿者迅速参与并最终凝聚了应急救援合力。正是微动员的强大力量，最后才有效地动员了 151 支救援队、7700 余人次全程参与此次搜救，为成功搜救奠定了人力基础。

（三）创新应急联动模式

目前我国对突发事件的应急处置主要遵循分类管理、分级负责、属地管理、条块结合的基本原则，对各类事件进行条块分割式的响应和处置。^⑥层层上报的机制、跨区合作的障碍容易导致应急处置在短时间内不能高效地整合各方资源，也使地方政府应急协助的诉求不能及时得到回应，可能造成应急处置的低效率和危害的蔓延。因此，“微时代”必须创新应急联动模式使各方资源在短时间内得到有效整合，增加应急处置的成功把握。

1. 创新纵向横向政府间的联动模式，实现条块的有效协同。如浦江大搜救在综合协调组的协调下，各部门彼此之间精诚合作，全力配合搜救工作。该县政法委、公安局、交通局横向协同排查道路过往车辆、全域摸排各类线索查实三名失联孩童被拐、被害信息，尽可能排除搜救干扰因素。当地政府严密部署搜救工作，各级政府包括各乡应急小分队都迅速出动投入到搜救中，省公安厅、金华市有关领导都赶赴现场指导搜寻工作、全力支持，为搜寻工作提供了坚强的后盾。

2. 创新政府、社会、公众的联动模式，实现多元主体的有效协同。多元社会力量积极有效的参与，及时贡献装备、物资、人力和专业知识是浦江成功搜救的重要条件，搜救中的民用直升机、陆栖两用搜救车、水下探测仪、APRS 定位仪等救援装备实际上都是民间救援队自发援助的，也展示了政府、社会、公众联动在应急处置中的整合作用。因此，微时代的应急处置应进一步探索社会多元力量参与的程序化和规范化问题，依靠强有力的组织、引导，更好地凝聚社会合力，使各方面更井然有序地参与，放大社会协同的整体效应。

（四）创新危机沟通和信息公开模式

浦江大搜救中地方政府第一时间介入到突发事件的应急处置中，尤其是动员一切可以动员的力量开展搜救，谱写了一曲“浦江有大爱”的主旋律，深得公众的认同。这种认同是公众内心深处一种深刻的“爱”的主旋律和感同身受的结果。正是因为如此，公众在心理层面上认可了政府应急处置的策略，奠定了政府处置的合法性基础，也奠定了成功处置的基础。而这种公众认同的获得显然与政府主动创新危机沟通和信息公开的模式是密不可分的。

1. 从被动质询向主动引导转变。“微时代”的到来使政府舆论主导权的绝对地位受到挑战，微信微博等平台大量的信息传播倒逼政府创新危机沟通和信息公开模式。因此，政府必须摆脱旧有观念，不再做被动的回应者，而要做积极主动的沟通者和引领者。浦江大搜救地方政府一共举行了 3 次新闻通报会，主动加强与各类媒体的沟通，引导和回应各类舆情，同时浦江官微、浦江新闻网等持续发布权威信息，并借助中央电视台、浙江日报等主流媒体和浙江在线、浙江新闻客户端、微信公众号、网络大 V 等新媒体自媒体建构起融合传播模式，滚动更新报道，阅读量达 105 万人次。事实证明，主动沟通和引领信息让公众第一时间了解情况，营造了公开透明、积极正面的社会舆论。而且地方政府凭借高超的舆论引导技巧，主动设置议题回应社会关切，及时澄清各类网络谣言，突出地方政府“不放弃任何希望”搜救的坚定决心，为赢得公众的认同奠定了基础。

① 曹海峰：《重大突发事件应急管理联动机制建设路径探析》，《中州学刊》，2013 年第 12 期。

2. 从单线程向立体多维公开模式转变。传统模式下，政府借助纸媒和召开新闻发布会的方式自上而下地公开应急处置结果，这种单线程信息传播模式使公众只能作为受众被动地接受政府发布的各类信息，而且公众往往都是在应急处置结束后才能得知具体情况，属于比较典型的结果公开。但浦江大搜救显然打破了这一传统的信息公开和危机沟通模式。在大搜救过程中，全程、滚动播报的模式不仅让公众有机会在线上建言献策、为失联儿童祈福、告知自己了解的信息，而且动员了很多人直接或间接参与救援，是获得公众认同和成功救援的必要条件之一。微信微博等新媒体的出现还使之向立体多维的模式转变，不仅拓宽了危机沟通的信息传播渠道和传播方式，而且强化了政府、社会与公众之间沟通、联系的纽带，实现了三者之间的互动和协同。在这种模式下，公众作为参与者、信息的生产者直接参与其中，并发挥了极其重要的作用。

此外，从应急处置的角度分析，应急保障是成功处置的基础，“微时代”的新情况、新现象给应急保障带来了诸多新挑战。浦江大搜救作为浦江历史上规模最大、参与人数最多、影响最大的应急救援行动，每天都有数千人在山上搜救且不断有人临时加入，这更加凸显了应急保障方面的挑战。而浦江县以更高的标准做到了应急保障的系统化、精细化和社会化，从而形成一个有别于传统的应急处置模式，也是其取得成功的一个重要条件。尤其是其系统化的后勤保障为所有参与搜救的人员提供了精细化、贴心化、全方位的服务，使整个搜救工作的后勤服务井然有序，为成功搜救提供了强有力的保障，这点也可供各级政府在今后的应急处置中积极借鉴。

三、研究结论与进一步的思考

以微博微信为代表的传播媒介革命使社会沟通网络和沟通技术发生了革命性的变化，不仅意味着信息传播进入了新媒体自媒体与传统媒体相互融合的“微时代”，而且使应急处置也进入了“互联网+”时代。与传统的应急处置模式相比，“微时代”使应急处置插上了“互联网+”的翅膀，无论是事前、事发、事中还是事后，复杂性、不确定性和各种变量随之增加，凸显了突发事件处置的复合化趋势。这种发展演变趋势对应急处置的影响不仅巨大，而且非常深远，标志着应急处置进入了一个新的时代。从行政生态学的视角出发，政府应急处置只有顺应媒介革命和创新的历史潮流，勇立潮头、顺势而为、借势发展，不断地应用媒介新技术创新应急处置模式，与社会沟通网络保持动态的协调，才能取得应急处置的成功。浦江“2·16”大搜救作为“微时代”突发事件应急处置成功的一个典型案例，深刻地反映了政府在应急处置中所遇到的诸多新问题、新挑战，其最终成功为“微时代”突发事件的应急处置提供了借鉴意义，其中的经验教训值得总结。本文运用案例研究的方法对浦江大搜救作了深入的剖析，希冀以解剖“麻雀”的方式为“微时代”地方政府应急处置的创新提供理论借鉴和一般性的流程规范。通过研究，本文得出的结论主要有以下几点：

1. “微时代”的突发事件呈复合化趋势，地方政府应急处置面临诸多非常规挑战。与传统时代应急处置截然不同，“微时代”的突发事件一旦发生，往往呈复合化趋势，更加复杂化、多元化、动态化，而且场域复合化、虚实结合化，不同突发事件彼此之间互相强化、转化。由此导致突发事件更容易衍生次生灾害，这些都给地方政府的应急处置带来许多非常规挑战。政府能否有效应对这些非常规挑战成为检验政府应急处置效率高低的依据之一，也成为考验政府能否持续获得合法性的关键。

“微时代”的应急处置必须多管齐下、多策并举。“微时代”突发事件呈现出的复合化趋势意味着应急处置的风险性、不确定性以及潜在的危害性都更大，突发事件的紧迫性与信息传播的及时性、感染性倒逼地方政府必须在极其有限的时间内做出抉择。因此，应急处置措施既要考虑到决策的各种潜在风险，要运用大数据、云数据和“互联网+”的方式完善情报信息的收集、汇总、分析、研判机制，也要强化应急保障、应急救援，强化部门协同尤其是现场处置与新闻媒体的协同、强化网上网下两个战场的协同，提升应急处置的系统性、整体性和协同性。如此才可能真正地降低突发事件的危害，才可能转危为安、化险为夷。

2. “微时代”应急处置必须创新模式，完善社会多元主体协同的复合联动机制。无论实践还是理论早就证明，政府从来不是全能的，应急处置过程中政府也必然遇到这样或那样的短板。重要的不在于万事皆备于政府，而在于政府能否巧妙地“四两拨千斤”，能否强化自身的组织力动员力有效地整合社会资源，借助社会的力量弥补自身的不足，从而提升应急处置的能力以及最终的社会效益。浦江大搜救表明社会多方力量助力救援行动的作用是巨大的，但应急处置中社会多方力量参与的程序化和标

准化问题仍可进一步探索完善，以期放大社会协同的整体效应并提高应急处置的效率和效益。

3. “微时代”应急处置必须充分利用微平台，即时滚动直播，全程公开、全域公开、动态公开。微博微信等新媒体最强大的力量体现在它能使应急处置处于全程直播状态，能够引起全域关注，倒逼政府必须高效处置突发事件，第一时间回应和拿出有效应对方案。因此，“微时代”的应急处置必须充分发挥新媒体自媒体兴利除弊的积极作用，化压力为动力，在占有充足情报信息、排除各种干扰基础之上精准决策、精准执行、及时公开，确保应急处置的成功。