
群体事件及突发事件应对

【培训目的】：

- 1、认识突发事件、了解突发事件的本质，
- 2、掌握突发事件应对的流程、方法及关键点
- 3、熟悉经济型突发事件、治安型突发事件的发生逻辑、发生过程
- 4、理解网络在突发事件发生过程中的功能及作用

【课程时间】：1天

【培训导师】：危机管理专家朱文川博士

【课程大纲】：

一、群体事件的现状

- 1、群体事件的频发
 - 2、群体性事件的五个特征
 - 3、怪圈
 - 4、思路的转变
 - 5、“气”的处理
- 案例分析

二、群体事件中的群体心理

- 1、借机发泄心理
- 2、逆反心理
- 3、表现欲和英雄情结
- 4、盲目从众和法不责众心理
- 5、“抽象愤怒”的深度解读
- 6、群体事件的舆论心理基础

案例分析

三、经济型突发事件的发生逻辑

- 1、经济型突发事件的概念
 - 2、经济型突发事件的八大焦点
 - 3、经济型突发事件的矛盾源
 - 4、经济型突发事件的发生机制
- 经济型突发事件的相似要素
发生机制的要素构成
- 5、利益受损一方的解决路径
 - 6、经济型突发事件常见的处理模式

案例分析

四、治安型突发事件的发生逻辑

1、治安型突发事件的内涵及导火索

2、治安型突发事件的结果箱

结构箱概念的启示

结构箱形成中的因素

结构箱中的低社会燃点

3、治安型突发事件发生的逻辑过程

导火索事件的发生

信息扩散

情绪共鸣

情境催化

控制失败

群体性事件发生

4、结构箱中的共振原理

共振效应

共振机制

案例分析

五、关于群体性事件应对的几个关键

1、主管者负责的原则

2、就事论事，不做政治化解读

3、反思、自责

4、应急处置的核心是控制

把事态控制在有限的时间、空间内

第一时间响应极其重要

5、疏导为主，强制为辅

说服教育和信息公开（查明多少，公布多少，滚动性发布），第一时间回应质疑

强制力（警力）的使用（慎用警力，不直接与群众对抗，该软要软，该硬要硬）。

现场不抓人，尽量少流血，绝对不死人；

慎用不是不用

案例分析

六、现场处置的原则及关键点

1、原则

第一要务

第一目标

2、三个关键点

控制现场

疏导人群

疏导情绪

案例分析

七、信息发布工作的要点

1、新闻发布与应急同步启动

2、尽早及时发布

信息互通、宣传稿（口径统一）

3、科学发布

时机、层级、对象、形式

处理滋事群众时，宣传上不要过分强势，有重点放大对肇事者的处置信息，淡化甚至不提对滋事群众的处置，安抚群众。

阶段性发布，先简单，后复杂；在最初，应以文字通稿为主，不轻易召开发布会（专业发言人没有到现场，临时发言人缺乏经验）

4、网络监控

对滋生谣言的可能性有认识，提前部署舆论战

对QQ群、微信等隐蔽化的网络组织形式有认识，加强排查

对不实信息及时辟谣，引导舆论。

八、突发事件处理的13个要点

1、舆情预警

2、谣言控制

3、领袖安抚

4、谈判技巧

5、法规对策

6、网络控制

7、群众对话

8、专家指导

9、名流调停

10、隔离技术

11、信息屏蔽

12、警力威慑

13、事后惩罚

案例分析