

高校辅导员应对学生危机事件处理策略

丰丙云

(贵阳幼儿师范高等专科学校, 贵州 贵阳 551400)

[摘要] 危机事件的处理是高校辅导员的重要工作内容, 通过分析学生危机事件案例, 归纳高校辅导员应对学生危机事件的处理策略, 为辅导员化解学生工作危机提供有效处理方法。

[关键词] 辅导员; 危机事件; 策略

[中图分类号] G641 [文献标识码] A

1 案例概况:

案例一: 田某, 女, 在校大二女生。某天, 在没有征得辅导员同意的情况下, 由原住寝室私自串寝至同班同学床铺(上铺), 早上起床时, 由于不慎踩空从上铺跌落至地面, 同宿舍同学发现后, 帮她进行了简单的处理, 在征求她个人的意见后准备当日下午就医, 当时并没有人上报辅导员这次意外事故。直至下午5点, 在同学的护送下, 抵达医院急诊科就诊, 经医生诊断为局部骨折, 需要住院治疗, 这时才有学生打电话给辅导员想给田某请假。辅导员接到电话后迅速赶到医院, 并与田某家长联系, 当学生家长(离学校较近的亲戚)赶到, 交接相关信息后, 学生家长提出将学生带回治疗的要求, 辅导员表示尊重家长的要求, 同意其请假。两天之后的早上6点辅导员接到田某父亲电话, 告知辅导员田某已经确诊为左侧股骨颈骨折, 家长认为田某在校发生事故, 学校应当赔付田某全部医疗费用。

案例二: 李某, 女, 在校大一女生。某天, 辅导员接到班长电话, 李某已未按时到校上课, 电话联系李某, 李某表示不想读书, 想要退学, 经班长劝解, 仍坚持退学想法, 但具体退学原因拒不告知。此后, 拒绝班长、室友电话。辅导员立刻向其室友、同班同学了解情况: 李某于周末放假后与室友一同前往驾校练车, 之后, 李某的男朋友将其接走。此后, 曾致电给同寝室室友, 表示强调自己不想读书, 要退学, 拒接电话。

2 案例分析及处理方案

案例一: 辅导员在了解相关情况后上报主管领导, 在与主管领导沟通后采取以下措施:

- (1) 安抚学生家长情绪。
- (2) 了解事发现场的床铺是否有损坏。(经查扶手, 及扶梯均正常, 无损坏现象。)
- (3) 向同寝室同学了解事情经过: 为田某是在正常起床过程中由于踩空导致跌落。
- (4) 查询了田某的医保记录, 田某有医保。
- (5) 告知家长尽快到正规医院进行及时治疗, 并告知家长学生医保可以通过医疗保险报销医疗费用。同时可以申请学校临时补助(800元—1500元)。
- (6) 倡导全班同学表达班级对田某的关心, 全班同学提出向田某募捐, 共募集资金1000余元。
- (7) 事后加强寝室安全制度的管理, 上报后勤处对全校寝室安全设备进行排查, 向同寝室、所在班级解释事实经过, 避免造成不良的舆论。

田某父亲暂无异议, 但其后, 田某的姑父打电话告知辅导员学校应当承担全部责任, 完全不听辅导员的解释, 单方面认为学校应该进行经济赔偿, 态度强硬, 甚至威胁将带学生带到学校以示不满。辅导员安抚其姑父情绪, 协调无果后, 辅导员再次联系田某父亲并表示我校的态度是高度重视的, 对于学生的受伤也深表关心。告知其父亲为了田某能更好的安心治疗, 应理性处理该事件, 同时也告知其父亲, 田某作为18岁的成年人, 在法律上是具有完全民事行为能力人, 可以独立实施民事法律行为, 也需要对自己的行为负责。经调解, 田某家长提出与系部领导座谈, 了解事件发生的整个过程, 查看事故发生寝室设备, 此后再无异议。最后决定因病休学一年。

本案例中的关键点有: 学生串寝、意外跌落、家长向学校所要全额赔偿。表面上看是学生意外事故, 实质上是由于学生的寝室安全问题引发的危机事件。分析其原因, 主要是由家长对学校的寝室安全设备的质疑、对学校管理的不信任所引起。显然, 调查寝室的设备, 了解学生串寝跌落的全部事实、掌握危机事件的全部信息、诚恳的向学生家长解释寝室管理制度是解决问题的关键。最后表达学校、老师、同学对田某的关心和关爱, 安抚家长和学生的的情绪, 事后向同寝室、学生所在班级解释事实经过, 避免造成不良的舆论, 事态得到平息。

案例二: 辅导员在及时了解李某的情况之后, 采取以下措施:

- (1) 联系李某, 电话中, 李某表示确实有退学想法, 并会返校办理退学手续。但在约定的日期内并未返校办理退学手续, 此后拒接辅导员电话。
- (2) 联系李某家长, 告知李某现况, 核实李某是否有退学想法。其父表示并未得知李某退学想法, 会与其联系。
- (3) 召集同寝室室友, 告知室友, 李某与平时表现相比较, 行为异常, 很有可能身处危险, 知晓的情况一定不可隐瞒。其后, 同寝室室友告知辅导员, 这几天李某在QQ空间中频频上传李某与其男友游玩照片, 电话中也表示要退学。
- (4) 将发生的事实与已经采取的措施上报主管领导, 领导要求应及时跟进学生的思想动态, 做好家长的联系工作, 做好工作记录。

其后, 李某通过QQ分享定位给辅导员(辅导员曾与学生约定, 若发送定位+S, 则表示自己处于危险中)。此后, 辅导员立刻联系家长, 告知李某发送定位+S所表达的含义, 对李某表示担忧, 与家长协商报警事宜, 家长表示会立刻报警寻找李某。三天后, 家长联系辅导员, 李某已找到, 表示会返校上课, 而之前所说的退学则是李某男友逼迫李某所说, 并不是李(下转19页)

[收稿日期] 2018-12-07

[作者简介] 丰丙云(1990—), 女, 贵州都匀人, 教育硕士, 贵阳幼儿师范高等专科学校助理讲师, 研究方向: 思想政治教育、生物教育。

数据的整理和分析,得到不同类型边缘空间对于小气候及人体舒适度的调节具有较大差异。本研究所得结果对未来城市广场的建设以及改造具有一定的借鉴意义。

(4)研究的局限性。边缘空间是一种线性成分,是两种不同事物之间的空间界定,是区分内外的物理界线,不同类型边缘空间所起到的作用也各不相同。本次研究仅局限于城市广场中高校广场的边缘空间对小气候及人体舒适度的调节作用,下一步研究可将样地拓展至城市的公共开放空间以及其边缘空间更多不同属性,进一步深化边缘空间的小气候研究,同时拓展至其他功能的研究,例如降低外部道路带来的噪音或大气污染等不利影响。

[参考文献]

- [1] 傅伟聪,陈梓茹,朱志鹏,等.福州城郊不同游憩空间大气颗粒物浓度的变化规律——以福建农林大学校园为例[J].福建农林大学学报(自然版),2016(04).
- [2] Chen L, Ng E. Outdoor thermal comfort and outdoor activities: A review of research in the past decade[J]. Cities, 2012, 29(2):118-

- 125.
- [3] 段文嘉.西安城市公园绿地小气候实测分析[D].西安建筑科技大学,2016.
- [4] 刘滨谊,林俊.城市滨水带环境小气候与空间断面关系研究以上海苏州河滨水带为例[J].风景园林,2015(06).
- [5] 熊咏梅,叶凯图,黄颖.广州市居住区绿地小气候及影响因子分析[J].园林科技,2013(02).
- [6] 卢薪升,黄明怡,段佳佳,等.北京城市公园边界空间宽度对小气候环境的调节作用研究[J].现代园艺,2016(05).
- [7] 杨鑫,黄明怡.交通影响下的北京城市公园边界空间小气候调节作用实测研究与改善策略[J].华中建筑,2016(09).
- [8] 梁爽,刘慧民,韩雪,等.城市开放性公园边界空间类型的研究——以哈尔滨市为例[J].林业工程学报,2014(04).
- [9] 杜万光,王成,包红光,等.夏季典型天气下公园绿地小气候环境及对人体舒适度的影响[J].生态与农村环境学报,2017(04).
- [10] 玄明君,王鼎震,孙彦坤.哈尔滨市郊八月不同下垫面人体舒适度指数日变化特征[J].东北农业大学学报,2011(05).

(上接 296 页)某的实际想法,在 QQ 空间上传的照片也是其男友所为,李某后悔自己交友不慎,把自己陷于危险之中,让家人、朋友、老师、同学为自己担心。

本案例中的关键点有:退学、拒接电话、发送定位。在此案例中,看似好像一般学生的退学,但实则为学生因交友不慎而引发的学生失联危机事件,而案例定性和解决此次危机事件的转折点则是学生通过 QQ 的定位发送。正因为辅导员与学生之前做好的失联处理的约定,才让此次失联的学生得以找到。

3 案例启示与应对策略

3.1 制定并不断完善危机事件的应急预案

针对不同类型的危机事件(宿舍管理、群体事件、心理问题、学生失联等),辅导员应有一套系统的应对措施。在两则案例中,总结以下策略:

3.1.1 在危机事件发生时,应尽全力第一时间赶到现场,在此过程中通过各种途径汇集各方提供信息,初步研判问题,并做好相关记录。同时稳定相关人员的情绪,控制事态的进一步蔓延,在第一时间向学校上报相关内容,5W1H 具体为何时(when)、何地(where)、何事(what)、何因(why)、何人(who),过程如何(how);

3.1.2 辅导员在应对家长时,需冷静,以诚恳的态度与家长沟通,共同解决问题,有必要时需联系后勤处、学工处、保卫处共同应对,同时发挥好“中介”作用。

3.1.3 在危机事件发生时,应向家长、当事人表达出学校、辅导员、同学对当事人的关心和关怀。

3.2 加强安全警示教育,防范于未然

《高等学校辅导员职业能力标准(暂行)》规定,辅导员日常管理中,需以案例分析、宣传警示等形式对学生开展安全教育以及进行日常法律意识教育。因此,辅导员平时应收集、分析案例,并告知学生需要遵守学校的相关规章制度,同时做好安全教育工作,甚至可以与学生达成共识,让学生在危机时刻知道该如何处理,防范此类危机事件的再次发生。

3.3 完善相关制度规定

针对在危机事件中暴露的班级管理、宿舍管理等各类问题,辅导员应针对具体的问题完善班级、宿舍管理制度,监管好各类管理制度的实施情况,对学生的住宿、课堂考勤定期做好记录,做好学生人身安全、财产安全、心理等问题的排查工作,避免类似的危机事件再次发生。

3.4 积极沟通,共同应对危机事件

在危机事件的发生过程中,但凭辅导员的个人力量可能无法处理好来自家长、来自学生、甚至来自网络的施压,这就需要来自学校各个部门的积极沟通和通力配合,解决好危机事件中涉及到的各类问题,共同应对危机事件。

3.5 加强学习,在学校和学生、家长之间做好沟通协调。

辅导员的法律知识、心理素质都是辅导员处理危机事件的必要技能,所以加强对法律、公共危机管理相关理论知识的学习,掌握与家长的沟通技巧,包括提前告知原则、采取适当迂回策略、明确沟通内容、沟通目的等沟通技巧,能有效的化解危机事件,使辅导员在学校和学生、家长之间做好沟通协调。

在两则案例处理中,首先,辅导员对法律知识的了解、对公共危机管理技巧的掌握能够在与家长沟通中起到重要作用;其次,在辅导员平时工作中如果能不断的思考,思考平时工作案例中的要点,理顺危机事件处理程序,形成辅导员自身处理危机事件的处理体系,学会在学校中寻找处理危机的各类资源,在处理危机事件时就不会手忙脚乱,学会举一反三;再者,辅导员在学生的日常管理中应完善管理机制,与学生共同做好紧急安全工作,防范于未然;最后,辅导员在危机事件处理后,也需要调整自身的情绪,避免将情绪带入至日常的班级管理中。

[参考文献]

- [1] 张刘.个案分析——辅导员如何提高危机处理能力[J].产业与科技论坛,2011(04).
- [2] 刘凯.高校辅导员如何处理大学生逃课挂科案例探析[J].吕梁教育学院学报,2017(01).