

高校辅导员应对学生危机事件的处理策略 ——基于高校学生工作案例分析

丰丙云

(贵阳幼儿师范高等专科学校, 贵州贵阳 55000)

摘要: 危机事件的处理是高校辅导员的重要工作内容。本文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: 高校辅导员; 学生危机事件; 处理策略

中图分类号: G645 文献标识码: A 文章编号: 1673-4564 (2019) 01-0091-03

一、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

收稿日期: 2018—11—22

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。

二、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。(3) 向同寝室同学了解事情经过, 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。(6) 倡导全班同学表达对田某的关心, 全班同学给田某募捐。(7) 事后加强寝室安全制度的管理, 上报后勤处对全校寝

作者简介: 丰丙云(1990—), 女, 硕士, 贵州都均人, 贵阳幼儿师范高等专科学校教师, 研究方向: 思政教育。

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,甚至威胁将带学生到学校。辅导员安抚其姑父情绪,协调无果后,再次联系田某父亲并表示学校高度重视的态度,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、家长向学校索要全额赔偿。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。

三、案例启示与应对策略

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^[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的信息,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)。

(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)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。

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,并告知学生需要遵行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.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。

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、学生,甚至来自网络的施压,这就需要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。

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^[2]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(4).
[2]李昊,宋小利.基于案例分析的两难困境中高

校辅导员家校沟通方式探析[J]高校教育,2017(10).