

新媒体背景下高职院校突发事件应急管理研究

曹占霞

(郑州职业技术学院, 郑州 450121)

[摘要] 新媒体正影响着人们的生活、社交和获取信息的习惯,高职院校作为年轻人集聚的重要场所之一,自然受到最大影响,在突发事件发生前、发生中和发生后等阶段,新媒体在突发事件的预防和处置中发挥重要的作用;通过研究新媒体背景下高职院校突发事件的特点及应对处置能力方面存在的问题,探索新媒体背景下加强高职院校突发事件应急管理能力建设的策略和方法。

[关键词] 高职院校; 突发事件; 应急管理

[中图分类号]G711;G717 **[文献标识码]**A **[文章编号]**1671—4733(2014)06—0024—03

DOI:10.3969/j.issn.1671—4733.2014.06.007

新媒体正影响着人们的生活、社交和获取信息的习惯。高职院校作为年轻人集聚的重要场所之一,自然受到最大影响。由于高职院校独有的知识和技能型结合特征,以及高职院校学生生源、管理水平等现状,致使高职院校发展过程中遇到的问题较普通高等院校较为严峻。校园突发事件呈多发状态,如校园暴力、学生实习实操中的突发事故、自然灾害和社会安全事件等。因此,在当前新媒体背景下加强高职院校应对各类突发事件的应急处理能力,培养师生的危机意识和应对能力,建立应急管理系统是一项重大而紧迫的任务。

一、高职院校突发事件的特征

高职院校突发事件指高职院校中因偶发性因素引起的,影响了学校正常教学、科研秩序,威胁到学生的生命、财产安全,进而危及社会稳定,突然爆发的紧急事件。这些突发事件给师生造成压力和不安,需要学校必须采取特殊措施加以应对。

根据相关资料统计,近年来发生在高职院校的突发事件类型多样,既有地震、水灾、火灾以及突发疫情等危害公共安全的自然灾害;也有自杀、自残等危害广大师生安全的个体生命事件;还有危害高职院校安全的治安案件,如打架斗殴,盗窃、性骚扰、校园暴力事件;还有学生校外实习过程中出现的安全事故以及群体性事件等。高职院校突发事件除具有以往突发事件的共性如突发性、群体性、危害性外,在当前新媒体背景下还具有快速传播性、敏感性,“放大”或“辐射”等特性。

[收稿日期]2014—11—04

[基金项目]2014年河南省教育厅人文社科研究课题“网络背景下高职院校突发事件预防预警机制探究”(项目编号:2014—QN—197)阶段成果

[作者简介]曹占霞(1980—),女,河南开封人,讲师,硕士,研究方向为行政管理学,电话:15938724406。

二、新媒体背景下高职院校突发事件应急管理能力的透视

“应急管理,就是通过一系列有效管理行为来预防和处理突发公共事件,以使公共组织及其成员摆脱危机状态的行为过程。”它主要是指对突发事件、具有较大破坏能力的事件所采取的预防、修复、有效处置,最大限度地减少突发事件的负面影响。当前,新媒体背景下,网络的出现不但是技术更新,更是新生活习惯的引导者,它改变了传统信息单项传播的局面,增加了学生对新媒体的依赖性。我国高职院校应对突发事件的机制比较薄弱,能力有待进一步提高,主要体现在以下几个方面。

(一) 部分管理者对网络舆情重视不够,应急管理理念滞后

在新媒体时代,部分管理者仍对网络舆情重视不够,甚至“讳疾忌医”,突发事件发生后,仍然采取传统媒体时代的处理方法——封锁消息。忽视了新媒体背景下信息传递的快捷的特点,当今的学生不仅仅和本班、本专业、本院系的学生联系,他们时刻都在通过电脑、手机网络工具和外界进行信息的“零时传播”。信息封锁极易导致因校内信息不对称引发学生的不安和恐慌,进而会进一步激发学生用新媒体途径传递和释放自己的不安,使因不安产生的负面情绪有机可乘,也将事件的负面影响被若干倍地放大,从而严重影响学校稳定。

(二) 管理主体单一和传播主体多元,处于被动局面

在空间开放、全面参与的新媒体环境中,传播主体由单一变成多元的每个不同个体。而很多高职院校突发事件仍主要由保卫处和系辅导员老师负责,没有形成智能部门的整体联动。而辅导员老师由于所带班级较多,对学生的管理很多仅限于表面的管理,突发事件很难在萌芽阶段发现。突发事件发生后又仓促应对,缺乏系统的应对机制,与微博、论坛、贴吧等新媒体多元传播的信息渠道相比,处于极其被动的局面。

(三) 应急管理体系不健全,综合协调能力弱

部分高职院校尽管初步建立了应急管理体系,但各个部门在实务操作时缺乏有效的联动机制,突发事件出现后不能有效沟通协调,形成合力解决问题。新媒体背景下的突发事件应急管理涉及面广,专业性强,从业人员既需要较强的应急管理能力又要比较专业的网络知识。高职院校由于师资力量的限制,甚至没有专门的网络舆情监测人员,现有的网络监控相关人员也缺乏准确研判的能力,应急能力欠缺。

(四) 思想教育防范机制不健全

目前各高职院校虽然强调大学生综合素质的培育,但在日常教学管理中,仍有部分高职院校只重视学生学习能力和专业技能的提升,忽视了对学生突发事件应急能力的培养,大多高职院校都没与开设相应的危机教育、应急管理教育等课程。面对生活中出现的各种挫折、情感矛盾、学业压力、人际交往等问题缺乏承受能力及灵活处理问题的能力。因此,当学校突然发生各类危机事件时,很多学生就会头脑一片混乱,慌张盲从,无法保持冷静并做出正确的判断,更难沉着有效地应对校园突发事件。

三、新媒体下加强高职院校突发事件应急管理能力的路径选择

(一) 加强管理工作,建立校园突发事件应急处置机制

学生的财产和生命是突发事件发生后高职院校重点应对和处理的。在日常管理工作中,高职院校通过提高教学管理水平,加强学生心理健康教育、提高后勤服务质量等方式有意识地防范此类事件的发生。同时更重要的是,在日常生活中,辅导员老师需加强与学生的互动和交流,及时掌握学生的心理诉求和集体动向,通过对网络舆情的研判,及时发现可能导致突发事件产生的深层原因,并提前建立应对机制。目前,在许多高职院校中,飞信群、QQ群、微

博等在线互动交流方式已经成为学校与学生信息交流的重要桥梁,管理者通过对这些公共交流平台的监控,发现问题,化解矛盾。但是由于申请加入条件的限制,这些交流平台只是实现类似于内部公告的功能,沟通的效用不甚明显。因此高职院校应逐步建立官方微博和微信,提高信息的透明,加强学校和学生的双向互动,提高突发事件的预防与应对能力。

(二) 强化责任意识,维护与周边环境的和谐,消除安全隐患

高职院校内部管理包括教学、后勤、保卫、学生管理等多个方面,不论哪个方面管理不善,都可能成为突发事件的诱因。因此,高职院校政工人员尤其是领导干部要切实转变工作作风,经常深入基层,了解师生诉求,关心师生冷暖,努力帮助师生改善教学、学习、生活条件,优化育人环境,努力消除可能诱发事端的人为隐患。同时,校园环境的综合治理,单凭学院的力量还远远不够。高职院校行政工人员应该主动联系当地公安、城管、文化、工商等职能部门,通过信息交流、情况通报,督促并配合他们加强对校园及周边地区的综合治理,尽可能地消除容易诱发事端的隐患,为师生提供一个安全平静的校园环境。

(三) 建立立体化的管理团队,增强互信机制,消除学生的不良情绪

传统的管理模式,上传下达,单向传递,不但效率低,还容易造成因沟通不畅导致老师和学生之间的矛盾对立关系。为了缓解和消除学生的这种不良情绪,高职院校管理者需要在学生群体中选择一批代言人,这些代言的学生要政治素养高、文笔功底好。一方面在日常管理中可以主动发布、传播一些积极向上与高职院校政策切合的信息,争取网络舆情管理上的主动;另一方面可以及时发现并排查网络舆情中出现的潜在危机,形成“校领导——网络管理、保卫处领导——系辅导员——学生代表”的立体化格局。另外,在突发事件后,高职院校可以针对类似事件建立长效的应对机制,通过院方微博将制度的设计理念和实施细则传达给学生和社会,重建学生、社会与学校的互信机制,以具体行动来消除学生的不安,同时也为预防同类事件的发生做出制度上的保障。

(四) 重视学生的心理健康教育,构建心理危机干预机制

随着社会就业压力增大、学生个人情感问题,以及人际关系处理问题的增加,高职生虽然学习的压力较小,但与之形成对比的其他压力越来越大。对社会部分现象不能正确的认识和处理,容易形成极端现象,这种心理因素诱发的突发事件增多。因此,高职院校必须重视学生的心里健康引导,提高学生的心理素质,增强学生面对突发事件的冷静、理性处理能力。同时,高职院校需要通过课堂教育、辅导员个别心理疏导、网络咨询等途径加强心理健康教育和心理健康疏导工作。建立网络舆论收集和分析平台,负责相关信息分搜集、分析、处理及资源调配,制定规范科学的干预流程,及时掌握学生的心理动态。加强新生入学时的心理健康知识的普及和教育,增强师生员工的危机意识,对存在心理障碍的学生加以关怀和支持,减少或避免因心理问题导致的危机事件形成。

参考文献:

- [1] Uriel Rosenthal, ect. (ed). Coping with crises: the Management of DiSasters, Roits, and terrorism [M]. Springfield Illions: Charlesc. Thomas Publisher Ltd, 2001.
- [2] 孙斌. 学校突发事件应急管理研究[J]. 文化建设, 2006(12): 50.
- [3] 石迪. 新媒体背景下高校突发事件应对及舆论引导策略[J]. 传播与版权, 2004(5): 163—165.
- [4] 陈萍, 于晴. 新媒体环境下高校突发公共事件舆论应对研究[J]. 浙江理工大学学报, 2014(6): 66—69.
- [5] 陈力丹. 舆论学——舆论导向研究[M]. 上海: 上海交通大学出版社, 2012.