

高职院校学生突发事件应急管理机制优化路径分析^①

丁 璐

(湖南城建职业技术学院 马克思主义学院 湖南 湘潭 411101)

[摘要] 完善学生突发事件应急管理体系,优化学生突发事件应急管理机制是高职院校实现平稳发展的基础与保障。新的时代背景下,高职院校学生突发事件具有复杂性、裂变性、破坏性三大特点,要求高职院校形成“事前预防—事中处理—事后恢复—巩固提升”建设思路,提出发挥大数据作用,优化事前预防机制,优化信息沟通渠道,健全事中处理机制,关注善后心理安抚,完善事后恢复机制;总结经验教训,充实事后提升机制四大路径优化应急管理机制,以实现高职院校学生突发事件处理多主体参与、全过程管理、严标准运行。

[关键词] 高职院校;学生突发事件应急管理机制;优化路径

[中图分类号] G717

[文献标志码] A

[文章编号] 2096-0603(2022)29-0073-03

党的十九大报告提出:“打造共建共治共享的社会治理格局。加强社会治理制度建设,完善党委领导、政府负责、社会协同、公众参与、法治保障的社会治理体制,提高社会治理社会化、法治化、智能化、专业化水平。”2020年1月6日至7日,全国应急管理工作会议在京召开,国家从宏观政策的角度给高职院校突发事件应急管理的研究提供了理论依据,制定了高职院校学生突发事件应急管理机制的顶层设计。作为社会大系统的子系统,高职院校有必要按照十九大要求完善学生突发事件应急管理体系,优化学生突发事件应急管理机制,以提升学校应对突发事件的能力。

一、高职院校学生突发事件特点分析

学生突发事件主要是指发生在学生群体中,不以他人意志为转移,由自然、人为、社会、经济等因素所引发,并且会在高职院校内部或外部突然发生冲击或危害,对高职院校教学、管理及社会形象造成一定消极影响的相关事件。高职院校学生在群体特征方面有其特殊性,故而在突发事件上表现出一定的特征。

(一)复杂性

就高职学生特点而言,学生个体表现出思维活跃、信息辨别能力不足、较容易受环境影响、思考能力减弱、非理性行为风险增高等特点,外界环境的变动容易导致个体思想产生波动,以致过于激动的行为时有发生,严重影响到个体身心的健康发展与高职院校的稳

定和谐。同时随着高职院校办学规模的扩大化、社会环境的复杂化,外部与内部的、传统与非传统的、虚拟空间与现实社会等变革带来了许多不稳定因素,高职院校成为各种思潮、矛盾的聚焦点,学生心理问题、打架群殴事件、网络诈骗事件等具有突发性,对学生身心健康、生命或财产安全有危及影响的事件不断增多。因此,从主体来说,高职学生潜在发生突发事件的可能性因素较繁杂;从环境方面来说,诱发高职学生突发事件的影响性因素较活跃,继而使新时期高职院校学生突发事件复杂性突出。

(二)裂变性

高职院校学生突发事件表现出一定的裂变性特征,所谓的裂变性,指的是在小范围内产生的突发事件很容易被传播与扩散,继而加大突发事件的处理难度。这是由于高职学生缺乏一定的政治敏感度,对于负面事件的认知能力与判断能力较弱,同时在学院制度遵守、相关规则遵守等方面具有一定的随意性,在对负面事件的认知方面、从众性方面表现得尤为突出,而对负面事件的处理能力又表现得个性化突出,因此负面事件发酵与再次发酵的可能性增加,继而导致裂变性增强。同时新时代发展背景下,“由原来的自然风险逐步演变为人为因素主导,存在虚拟化和圈群化并存、实时性和交互性兼具且盲目性和交互性同在的特性”,突发事件呈现的危机在短时间内因为个体的猎奇心理与键

^①基金项目:湖南城建职业技术学院2021年度院级科研项目(21YJYB12)。

作者简介:丁璐(1989—),女,汉族,湖南湘潭人,硕士,讲师,研究方向:大学生心理健康教育、高职学生思想政治教育。

盘侠行为能够获得迅速扩散,表现出可能不符合本身实际影响的裂变效应,继而增加了高职院校突发事件的处理难度。

(三)破坏性

高职院校突发事件往往带来较大的破坏性。一方面高职学生由于个人成长经历的受限,在心理承受能力、抗压能力、调节能力等方面存在不足,因此在突发事件的应对方面容易处于弱势与被动地位,很容易由于自身对情况的估计不足或者他人的言论导致自身某些偏激情绪或者从众行为的产生,这给高职学校在正确处理危机事件时带来了阻碍,继而造成不良后果。另一方面高职院校学生数量比较多,事件发生的特征、状态、地点、情况以及实际规模、影响程度很难在发生之初获得较为准确的预测,而且突发事件在群体中的裂变影响也很难精准估计,处理过程中的不确定因素容易导致在应对中需要考虑的可能性较多,继而影响应对的效率和效果,导致其破坏性扩大。

二、高职院校突发事件应急管理机制构建路径分析

(一)发挥大数据作用,优化事前预防机制

一般突发事件的爆发都是有前兆的,发现得越早,抑制得越早,越能将潜在影响或者可能造成的伤害度降到最低。高职院校学生突发事件预防机制建立的主要目的在于运用某些经验或手段,通过某些途径或方法,科学、快速地收集信息,继而实现对事件的产生或者演进进行相对科学的预判与评估,为应急管理中合理配置事件反应以及采取精准措施进行事后恢复。

信息时代背景下,预警机制的建立离不开大数据这个基础,高职院校普遍比较关注智慧校园建设,学习表现数据、食堂消费数据、宿舍门禁数据、学生上网数据、舆情意见数据、心理测评数据等大数据资源越来越丰富。大数据技术的运用将弥补学生工作信息收集反馈的滞后、信息内容的欺瞒、学生数据的庞杂等局限,为高职院校突发事件的预警与检测带来革新与突破。就高职院校而言,要发挥大数据的作用,一方面要完善信息化智慧校园的建设,打通各类数据孤岛,为实现信息的监测与预警提供有力的技术保障,同时组织包括政府部门、专家、技术人员以及学院管理人员在内的人员队伍开展信息分析与评估,根据高职院校突发事件的发生特点、突发事件应急处理的科学规律,进行关键信息的遴选与危险数据库的构建,在搜集信息的基础上进行阈值遴选,尽可能准确对突发事件的征兆与危险源进行收集与监控。另一方面在突发事件应急处理预防阶段还可以与时俱进,充分发挥大数据的作用,

“掌握新媒体发展方向、大学生身心发展特征,注重积极舆论引导,强化对腾讯微信、新浪微博的监控,在提升大学生信息获取能力的同时,增强大学生突发事件防范意识”。对于高职院校学生,价值观正处于形成的关键期,青睐于以网络载体的信息传播方式进行信息的获得。因此,高职院校可以充分利用大数据技术下的新媒体普及危机意识教育,增强高职学生危机应对意识,以实现科学、有效的事前预防。

(二)优化信息沟通渠道,健全事中处理机制

事中处理机制是突发事件应急管理的关键环节,事件能否得到有效解决、消极影响能够获得有效抑制都依赖于科学的事中处理决策与应对。在新媒体时代,信息传播的时效性大大增强,高职院校学生政治敏感性的不足、社会从众心理的驱使以及新闻舆论的游戏化从某种程度上导致有关突发事件信息的传播变得扑朔迷离,若不加以及时的舆论引导与真实信息的披露,很容易导致衍生性的负面影响以及次生事件的产生,进而给应急管理带来新的障碍与难题。

建立健全的事中处理机制,要保证信息发布的及时性,要尽量防范各种猜忌与不实谣言带给师生的消极影响,避免陷入由未知事件所带来的不安与恐惧,第一时间客观、全面地进行相关事件的披露与宣传,在避免学校陷入被动困境的同时尽可能调动师生的理解与支持,树立负责人、敢担当的正面形象,同时要主动积极对相关舆情的询问与求证给予积极回应,“及时更正负面信息和妥善处理不实言论,对舆情进行良性引导,尽量使负面影响变成正面效应,促进突发事件最终得到妥善的解决”。对于突发事件当事人的沟通交流,尽量根据事件的性质挑选有过相关工作经验的工作人员进行积极沟通,针对不同的沟通对象,选取科学的沟通方法,积极对于突发事件当事人所提出的问题进行正面回应,避免不良沟通所引起的事态进一步恶化。对应突发事件的次关联人员同样也要做好沟通安抚工作,掌握榜样领袖的思想动态,积极带动个体的影响效力,引领舆情发展风向,同时充分利用这些人员的关联影响传递积极的问题处理信号,推动事中处理的科学性。

(三)关注善后心理安抚,完善事后恢复机制

高职院校突发事件的演变具有一定的再生性,应急处理过程中任何一个行为处理得不得当可能衍生出新的次生事件或者突发事件,因此善后恢复机制是抑止次生事件或衍生突发事件的必要举措。同时就突发事件的发展机制而言,“突发事件的发生和变化有其生

命周期,应急管理的缓和、准备、响应、恢复这四个阶段相互关联,而恢复阶段是应急管理的落脚点和归宿”。因此,事后恢复机制的完善是高职院校突发事件应急能力提升不可或缺的内容。

突发事件的产生不可避免地会给卷入其中的师生带来一定的心理冲击或者创伤经历,尤其是高职学生,有较强的个性心理,容易受到周遭不稳定因素的影响,同时心理隐匿性较强,这些加剧了事后恢复的难度,因此如何有效开展心理安抚,实行心理援助是高职院校事后恢复机制的重要内容。就提升路径而言,一方面高职院校要加大对心理健康教育工作者队伍的建设与能力提升力度,在第一时间对学生开展心理辅导,引导学生理性看待事件的性质与过程,激发个体的主观能动性,积极主动应对突发事件带来的负面影响,避免衍生事件的发生,同时建立危机的评估反馈机制,充分发动朋辈心理工作队伍的力量,展现班级学生干部的优势与作用,成为学校和个体之间交流的桥梁,帮助学院更准确地了解个体心理状态,防范由突发事件所衍生的潜在危机,同时新时代可以发挥大数据心理画像技术的优势,利用线上心理测试平台等对全体学生或者干预对象的真实想法或者恢复情况开展跟踪关注,筛选问题学生,进行较为精准的心理安抚。

(四)总结经验教训,充实事后提升机制

新时期,高职院校突发事件虽然具有较大的不确定性,但是突发事件的处理都具有其共性特征和内在规律,就高职院校日常管理而言,任何一次突发事件的发生都是对现行管理机制的提醒与警示,同时突发事件不管处理的结果如何,都可以进行反思、总结与提炼,在实践的基础上形成系统且科学的处理经验,为未来潜在的突发事件的发生、干预提供良好的借鉴。

要充分总结突发事件处理过程中的经验教训,首先在于对已进行的突发事件干预结果与措施进行科学的评估,通过科学的评估才能了解应急处理中的不足与缺陷,以在后续进行针对性的改进与优化,提升突发事件处理的效率与专业化水平。为实现评估的科学化,评估内容不仅包括事前预警阶段危机意识、预警能力、应急预案等工作内容的完善性,还包括应急处理阶段的统一指挥能力、决策能力、协调能力等工作方式的合理性,评估主体不仅包括上级管理部门、突发事件应急管理相关部门,还要积极搜集突发事件参与者个体的感受与建议,继而形成一个全过程、全员化的评估体系,提升应急管理水平。其次,对事件处理进行科学评估之后,要建立相对应的应急管理责任追究程序。责任

的追溯是实现应急管理机制及时优化的有效保障,具体要从落实领导的主管责任、岗位的管理责任、日常管理责任、活动管理责任等五个维度进行展开,同样也是一个全过程、全方位、全员化的责任倒查机制,对应急处理当中能力不足、意识薄弱、履职不力的相关人员进行责任追究,才能建立职责分明、责任感强的管理机制,实现事后提升的目标。

三、结语

就目前发展而言,高职院校整体的安全形势较为良好,但是依然存在相关隐患,学生突发事件应急管理作为一项系统工程,其应急处理要充分遵循“事前预防—事中处理—事后恢复—巩固提升”的建设思路,提升应急管理机制的科学性与全面性,对突发事件进行积极预防、合理应对、有效恢复,提高师生对突发事件发生的事前预见能力、事中积极抵御能力、事后恢复能力和巩固提升能力,保障在各类学生突发事件发生危机状态下高职院校的和谐稳定,实现高职院校学生突发事件处理多主体参与、全过程管理、严标准运行。

参考文献:

- [1] 顾金喜,王宇:“微时代”应急处置的非常规挑战与应对策略:基于浦江“2·16”大搜救的案例析[J].中共浙江省委党校学报,2017(6).
- [2] 王肃,杨正清,陈金勇.高校突发事件应急管理的实践与思考:以淮南师范学院校园110应急管理中心建设为例[J].淮南师范学院学报,2012,14(5):55-59.
- [3] 刘成杰,齐林泉.提高高校应急管理能力的策略[J].学校党建与思想教育,2020(3).
- [4] 陈永春,王庆生.高校突发事件应急管理的现实困境与解决路径[J].浙江理工大学学报(社会科学版),2022,48(2):238-245.
- [5] 刘晋.群体性事件应急管理路径优化研究:基于“脆弱性”分析[J].企业导报,2016(6).
- [6] 刘翔,张武宏.论高职院校学生突发事件应急处理机制[J].青年与社会(中外教育研究),2009(3).
- [7] 韩锋.提升公共卫生行政机构应急管理机制及路径分析[J].行政事业资产与财务,2014(31).
- [8] 向红梅.高职院校突发事件“生本”应急管理机制研究[J].重庆电子工程职业学院学报,2012,21(6).
- [9] 祝哲,张曦文,彭宗超.用工“双轨制”对应急救援队伍工作投入的影响机制:基于消防员调查数据的路径分析[J].经济社会体制比较,2020(6).

◎编辑 栗国花