

职业院校辅导员应对突发事件能力提升路径探究

李雅洁, 马玉彬, 何丽丽, 李学东

(河北工程大学, 河北 邯郸 056038)

摘要:在国家治理体系和治理能力现代化背景下,职业院校辅导员应具备校园各类突发事件的应急处置能力。文章总结分析应急突发事件的类型、特点及演化周期,结合大学生成长特点,探究新形势下职业院校辅导员利用线上线下应对机制提升自身管理能力和工作效率的策略及实施路径,以便在最大程度上降低突发事件产生的不良影响,保障学生生命和财产安全,维护校园稳定。

关键词:突发事件;职业院校;辅导员;应急处置能力

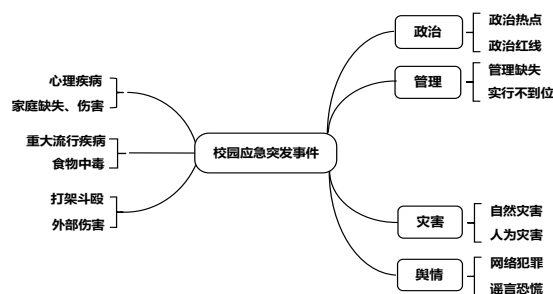
应急突发事件的发生往往是无征兆的,且会造成严重的影响,而职业院校具有人员集中的特点,因此在突发事件发生时,职业院校应急管理体系与决策机制面临着巨大的考验。本文首先分析应急突发事件的类型和发展规律;其次,根据职业院校学生的特征表现,总结应急突发事件对辅导员管理能力的内在要求;最后,结合数字化时代发展背景,利用数字化管理平台和线上线下管理模式,给出在校园应急突发事件发生时职业院校辅导员管理能力的提升方法及实施路径。

一、应急突发事件的类型和发展规律

(一)应急突发事件的类型

职业院校的应急突发事件一般包含聚集事端、治安事端、自杀事端、意外死亡事件、政治事端、交通事故、火灾爆炸、公共安全、出走失踪、邪教事端及其他事件等。其中的诱发因素包括内因和外因,外因包括政治因素、社会因素、自然因素、管理因素、意外因素等,如新冠肺炎疫情、实验室爆炸、群体斗殴等。内因则包括家庭因素、经济因素、人际感情、学习就业、精神疾病等,如留守子

女、自卑自闭、网瘾等,见图1。



根据《普通高等学校辅导员队伍建设规定》,校园危机事件应对属于辅导员工作职责的九项内容之一。职业院校辅导员要参与危机事件的预判和执行,稳定整体局面,控制事态发展,按照程序完成上报工作,积极组织学生开展基本安全教育,后期要对突发事件加以总结并进行研究分析,总之,要参与到应急突发事件处置的全过程之中。

(二)应急突发事件的发展规律

应急突发事件的发生通常分为四个阶段——潜伏期、爆发期、发展期、恢复期,每个时期都有一定的发展特点。职业院校辅导员要及时调整工作方法,根据发展程度进行有效应对,见图2。

收稿日期:2022-06-14

基金项目:河北省高等教育教学改革研究与实践项目(2020GJJG187);河北工程大学高等教育教学改革研究与实践项目(JGSZ2022011)

作者简介:李雅洁(1988-),女,河北工程大学信息电气工程学院助教,硕士,研究方向:思想政治教育。

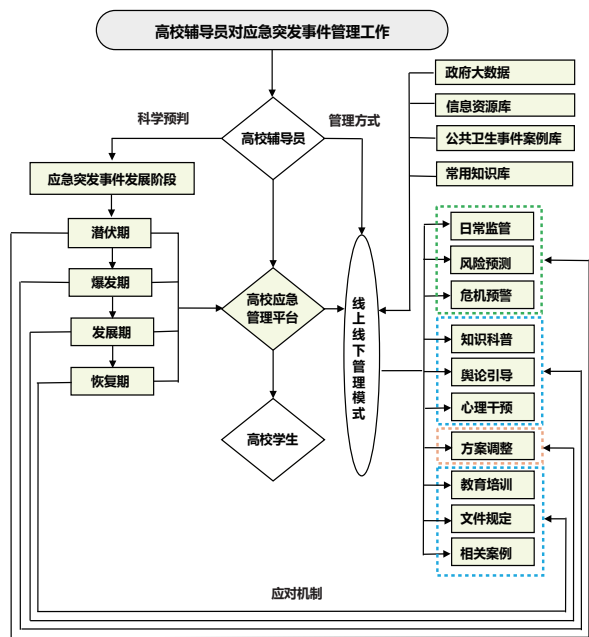


图2 职业院校辅导员应对突发事件管理信息资源库

潜伏期,事件特征一般表现不明显,工作的重心需要放在检测和预警等方面,如健康检测、网络检测、舆情防控等,及时预测、排查、发现职业院校可能存在的安全隐患,尽量将其扼杀在初始阶段,降低突发事件可能带来的损失。

爆发期,事件发展速度大大加快。这个阶段需要职业院校迅速做出应对,借助相关管理技术实时监控,遏制事件向更坏的方向发展,及时建立应急预案,开展排查、疏导、科普等工作。

发展期,如果在初期没有有效地控制住突发事件,那么可能会出现发展期。在这个阶段,职业院校辅导员要做到全程监管,分析预判未来发展趋势,及时调整工作预案,进行有效地应对。

恢复期,突发事件已经得到了有效控制,通过科学可靠的预判、预警和应对工作,职业院校对应急突发事件的发展已经完全掌握,并做了系统的防控工作。在此阶段,职业院校辅导员需要重点关注学生的情绪疏导,以及后续可能产生的一些如心理健康、学业影响等次生问题,应视具体情况开展针对性的处置工作。

二、校园突发事件中职业院校学生的特征表现

(一)求知欲强,获取信息途径多

职业院校大学生对网络信息的接受能力较强,思想活跃,对新闻资讯的敏感度高,尤其是进入网络大数据时代后,学生获取信息的方式多种

多样,发表看法的方式多种多样。但同时学生对信息的辨别力欠缺,存在一些盲目从众的行为,这很容易形成网络舆情,引发校园恐慌等问题。

(二) 思想观念不成熟, 凝聚力弱

大学生存在思想观念不成熟的特点,因此价值认同和文化认同容易产生偏差。在网络信息化时代,学生的班级观念逐渐淡化,“社会学意义”的班级实体被削弱,学生较多选用网络进行沟通交流,面对面的谈话变少,班级凝聚力减弱,为管理带来较大难度。

(三)大学生缺乏自我管理能力

从大学生的自身成长特点来看,职业院校学生正处在青春期,自律性不高,难以在校内外都严格遵守学校的相关规范规定。此外,来自全国各地的大学生具有很高的流动性,这也为职业院校的管理工作带来了很大困难。同时,大学生群体正处于心智尚未成熟的阶段,容易受到国外反动势力、不良媒体、虚假信息等的影响和煽动,引发群体性事件,扰乱教学秩序,造成不良影响,对学校稳定和管理带来危害。

结合大学生的成长特点,职业院校辅导员的管理工作要始终坚持正确的政治立场、思想意识和行动指南,坚持立德树人的根本任务,把握学生的成长规律,在日常管理教育工作中坚持用科学的管理方式,更将情感投入到工作中,让职业院校辅导员管理工作更灵活有效。

三、职业院校辅导员应对校园突发事件的能力提升策略及实施路径

对于应急突发事件的处理,职业院校需要建立健全管理体系与决策机制。

(一)加强意识形态建设,实现思政教育全覆盖

辅导员管理工作必须加强对学生的思想教育。通过搭建网络平台,融合线上线下管理模式,开展网络思政课堂,引导学生学习和感悟身边的个人先进事迹,增强学生的爱国主义情怀,培养和加强学生的奉献精神、责任担当意识。职业院校辅导员要在学生的意识形态建设上多下功夫,这能够使学生在应急突发事件发生时,保持正确的政治站位,树立大局观念,提高网络自律,遵从学校的各项安排部署。

(二)加强危机预判能力,提高自身风险意识

随着各类不确定风险因素的增加,如自然灾害、各种事故隐患、火灾水灾、邪教事端等,校园突

发事件的发生频率也在增高。职业院校辅导员要提高风险意识,加强对校园突发事件的预判能力,及时吸取经验教训,总结制定合理的工作方案,制定科学完备的制度体系。搭建信息资源库,收集各类突发事件案例,总结出常用知识库,方便广大师生交流和分享经验。

(三)把握正确舆论导向,开展教育宣传和信息构建

良好的舆论环境是战胜危机事件的有力保障。职业院校辅导员需及时报道危机事件的进展情况,保证通知信息正确有效传达。通过官方网站、班级群组等多层面的在线交流平台,确保在危机事件发生时,消息可以及时有效地传达给每一位同学。建立流动台账、每日健康打卡等管理制度,线下走访谈话和线上管理双管齐下,保证大家的生命安全。

职业院校辅导员需要辨别各类混杂信息,了解掌握学生的思想动态,通过微博、微信平台等关注学生关心的问题,积极引导,把控正确的舆论导向。保证大学生的知情权,开展爱国主义教育、网上团课、抗疫事迹宣传等,确保网络环境的健康可控,引导学生远离错误的舆论。

(四)加强家校联系,构建高效的学生管理体系

辅导员作为家校联动的主角,是实现以家庭教育为依托、以学校教育为中心的关键。特别是在突发事件发生时,职业院校辅导员需要及时联系家长,按照学校的规章和管理办法,迅速有效地开展工作。如:在疫情期间,学生在家上网课,辅导员发挥好学生、学校、家长之间的桥梁作用,需要利用多媒体平台,加强线上管理。在疫情爆发的后期,学生流动管理也成为一大难题,安全排查数据量大。职业院校辅导员应掌握大数据、知识信息库等数字管理方法,同时与家长联系,共同监督,更好地完成日常管理工作。

(五)辅导员队伍完备合理,构建危机应对体系

危机事件对辅导员队伍建设也提出了新的要求和考验。在职业院校校园应急突发事件的管理工作中,应由危机事件防控小组领导牵头,专兼职辅导员队伍全力配合,共同构建线上线下管理体系。辅导员作为一线人员和中坚力量,需要协调组织好各项工作。如,建立疫情防控指挥小组,成立风险评估小组、综合防控小组、信息收集小组、安全保障小组、知识宣传和心理疏导组等,形成系统性的联防联控机制。

(六)建立健全心理干预机制

校园危机事件发生后,对学生群体需要进行相应的心理疏导,且对不同类型的学生有针对性地进行专业的疏导工作。而目前辅导员队伍中,专门从事心理辅导的老师为数不多,水平也参差不齐,只能进行一些基本的心理疏导工作,不能对一些比较特殊或者造成严重后果的突发事件进行专业的有侧重的干预和疏导。因此,需要建立健全心理干预体制,形成有效的心理辅导方案,并对辅导员进行专业的心理培训。

四、职业院校辅导员应对突发事件的线上线下管理模式探究

以互联网平台为基础搭建的职业院校辅导员管理平台,是校园突发事件发生时在线上线下进行高效管理的必备条件。

在思政工作宣传和引导方面,线上线下的管理宣传模式发挥了正面引导的积极作用,践行了职业院校立德树人的教育理念。在网络大数据时代,各职业院校应迅速建立起成熟的网络思政平台,及时安排学生开展培训,客观理性地分析应急突发事件的发展走势,引导学生树立正确的价值观和坚定的政治立场,提高了大学生辨别、分析、处理问题的能力。职业院校辅导员队伍线上线下管理模式的建设,可从以下几方面着手。

(一)线上线下思政平台的搭建

网络思政改变着当代大学生的行为习惯和思维方式,互联网已经成为职业院校思政工作的前沿阵地。职业院校辅导员是职业院校思想政治工作的中坚力量,是突发事件发生时进行组织管理和工作落实的一线人员,同时辅导员也是学生思想的指引者和人生观、价值观的建设者。因此,辅导员在日常工作中要注重对学生进行意识形态教育,要不断发挥文化“涵濡浸渍”的作用,要将思想化为行动,打造有温度、有厚度、有力量的网络文化主阵地,筑牢学生思想根基。这样在突发事件发生时,大学生才能对学校文化产生认同,才能摆明坚定的政治立场。

建设网络思政队伍,以线上线下相结合的形式开展工作。在线上,职业院校辅导员队伍可以互相借鉴交流思政教育资源,按照择优的原则将资源纳入平台中,见图3。网络平台的搭建改变了学生被动接受说教的现状,增加了更多互动环节,让学生参与其中,强化了责任意识。网络平

台还能促使学生发挥主观能动性,更加积极地参与到防范突发事件的工作中来。同时,将线上学习宣传和线下互动相结合,能够从各个层面满足学生的多元化需求,专题形式或答题互动形式也更加贴近学生。还可以增加教师在线答疑等功能,便于及时解决学生思想上出现的各种问题,调动学生的积极性,增加趣味性,保持辅导员工作与学生的互动交流。

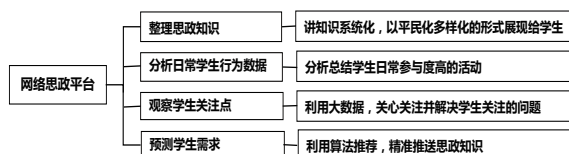


图3 网络思政平台架构

(二)完善风险预警机制,建立系统规范化管理流程

辅导员队伍需要及时上报校园危机事件的发展情况,信息化的管理可以有效全面地掌握师生状况,有助于危机事件的有效控制。

在校园突发事件处于潜伏期的时候,需要建立风险预警机制,对潜在的危机进行安全排查。可以利用智慧校园等数字科技,对大量信息进行收集和分析,排查出可能发生的问题并进行危机预警,提醒学生小心防范。在危机事件处于爆发期的时候,需要进行及时有效的监督和管控,建立完善的管理制度,遏制事态向更坏的方向发展。如疫情爆发时,建立完善精简的请假制度、流动管理监管制度等,及时了解学生的动向,又不会使学生在管理工作中产生逆反情绪。在突发事件处于恢复期时,学生流动性加大,给管理工作增加了难度,可以借助大数据、数字网络平台进行实时监控,帮助辅导员减轻工作量。

(三)建设网络监管队伍,把握正确舆论导向

在职业院校校园突发事件发生时,辅导员队伍要部署一系列防控措施。而网络平台是把双刃剑,既有便利的优势也有其弊端。对此,辅导员在管理时应高度重视,加强对网络的监管,加深学生对校规校纪的理解和认识,做好宣传工作,强调违规违纪的行为会带来什么样的不良后果。对于不听劝阻,仍然违反学校规定的学生,要做出惩戒,对其他学生起到一定的警示作用。

对网络舆情的预判可以从三个方面进行。首先是把握敏感性话题,如“疫情”“诈骗”“校园餐饮”等,预判话题扩大的风险等级,可根据等级划分,及时跟进。其次,可以从媒体的关注度和浏览量及评

论量来关注和把控筛选出舆情热度较大的信息,给予审慎关注。辅导员可以从潜在风险点出发,从思想观念、文化风尚、道德行为、法制宣传等方面,教育和引导广大在校生自觉规范自己的言行,文明上网、文明上网,将舆情风险控制在萌芽期。

辅导员在处理突发事件时应秉持公平、公正、平等的原则,在帮助和爱护学生的同时,对于散播谣言、无视校规校纪等行为,应通过网络平台发起通报,拉起“警戒线”,让学生意识到不恰当的行为会产生的严重危害,防止事态向坏的方向发展,同时防止不端行为的发生。

(四)线上线下做好家校联系,有针对性地开展

利用大数据、物联网等技术,发现并分析学生和家長在突发事件发生时产生的焦虑和急需解决的问题,重点解决大家关心关注的问题,并针对不同年级学生的特点开展工作。如疫情期间,对与大一的学生要及时开展防疫知识、健康安全、遵守校规校纪等主题教育,开展问卷调查、测评分析等,将结果中反映出的问题反馈给家长;对于学业繁重的大三学生,可以开展线上知识竞赛和互动答题活动,鼓励家长参与进来,一方面可以调动学生的积极性,另一方面可以带动家长更加关心学生;对于处于毕业季的大四学生,应通过线上线下的方式拓宽学生就业渠道,在网络上了解各单位的招聘信息并及时传达给学生,引导学生尽快择业,帮助家长了解学生在校的学习生活情况,将学生的择业倾向反馈给家长。

通过及时有效地收集数据和开展工作,可以最大程度降低应急突发事件的发生概率,精准掌握事件发展态势,精细化分类,灵活调整工作预案。可以对不同的风险点进行分类,有针对性地梳理,逐类突破。

(五)线上线下辅导员队伍“五位一体”管理模式

在校园突发事件发生时,辅导员队伍应建立“五位一体”的管理机制,即“防控小组领导——辅导员——信息员——班委包联人——宿舍长”。

防控小组领导是引领者和带头人,是辅导员队伍的总指挥。职业院校危机事件领导小组按照学校管理的相关要求部署工作,辅导员才能更好地落实工作,才能把握住正确的大方向。

辅导员是工作的主力,是学校和学生联系的桥梁,需要及时落实工作,向上反馈学生的问题,想学生所想,为学生服务。辅导员发挥着凝聚作

用,应做好思想工作,加强意识形态教育,及时传达上级部署,开展宣传教育,普及相关知识,帮助学生解决实际困难,做好学生的心理疏导工作。

信息员是从本年级或其他年级班委中选出的品德端正、政治素质高、工作主动的学生,负责同辅导员一起深入学生中去。信息员是老师和同学们之间的“润滑剂”,可以站在学生的角度共同探讨一些生活和学习中遇到的困难,同时也可以站在辅导员的角度冷静客观地评判问题,组织管理好各班级,及时将问题反馈给辅导员处理。

班委是班级建设的骨干力量,是辅导员开展各项工作的小帮手。班级学生的管理需要班委进行日常监督和督促,班委还要及时将班级信息反馈给辅导员,与信息员双管齐下,同时发挥好模范带头作用,做好一对一包联工作。

宿舍长是学生管理的关键,可以及时发现学生是否按时上课、有无发热生病、是否有突发状况等,辅导员要发挥好学生宿舍长的作用。宿舍长是组织、落实、监督、协调各项工作的第一责任人,是辅导员做好管理工作的关键一环。

互联网时代,“五位一体”的管理模式结合网络平台,极大地增强了辅导员与学生之间的沟通。对于辅导员日常工作中一些容易引起师生矛盾的问题,利用新媒体技术转化处理,既增加了工作效率,也解决了传统工作模式带来的弊端。在应急突发事件发生时,线上QQ、微信等交流优势更加突出,可以通过线上班级群接龙、调查问卷等多种形式征集广大学生的意见建议,及时调整和改进管理策略,见图4。

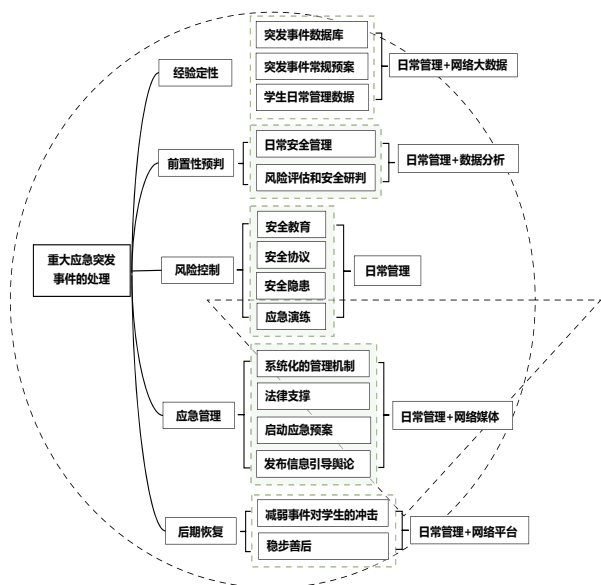


图4 应急突发事件处理内容

(六)突发事件后期线上线下心理危机干预

职业院校学生正处在自我意识逐步增强但发展不成熟的阶段,心理受突发事件的干扰较为复杂。辅导员可以通过线上线下的培训,学习沟通技巧、心理知识、沟通艺术等,利用云计算、物联网等方式,深入到学生中进行调查摸底工作,分析数据并有侧重地进行疏导。心理疏导工作是持续性的工作,在突发事件发生的各个阶段,学生的心理问题会有所变化,因此要结合实际事态的发展来开展工作。借助网络媒介可以实现高效率的沟通疏导,同时也可以保护学生的隐私,引导学生更愿意与辅导员老师分享自己的想法,解决实际问题。

职业院校辅导员工作任务重要且繁杂,辅导员队伍建设需要遵循“疏而不堵”“循序善诱”的方式开展。在国际国内形式复杂多变的今天,各类校园突发事件的潜在风险不断增加,这要求职业院校辅导员始终站稳政治立场,肩负时代使命、做好大学生成长的引导者和指路人。辅导员要深入剖析形势和困境,做好科学防控和精准帮扶工作,对突发事件发生时暴露出的问题要及时调整补漏,及时化解,完善应急管理预案,加强基础工作和事后的评价总结,分析原因,积累经验,不断完善自身的应急管理能力,从而保障广大学生的安全。

参考文献

- [1] 刘跃宁,孙一君,王辰. 风险管理视域下高校辅导员职业能力提升路径研究[J]. 青岛科技大学学报,2020,9(03): 107-111.
- [2] 于博. 复杂性科学视角下的重大突发事件综合应急管理体系研究[J]. 青海科技,2020(03): 20-23.
- [3] 刘姬浩,苏兵,吕美. 高校突发事件应急管理能力成熟度模型研究[J]. 中国安全生产科学技术,2013,1(09): 40-42.
- [4] 石颖,林茂才,余倩,梁红,李健明. 高职院校辅导员处理校园危机事件能力的提升策略[J]. 闽西职业技术学院学报,2020,12(22): 75-76.
- [5] 学习贯彻党的十九届五中全会精神系列评论[EB/OL]. (2020-11-18). <https://baijiahao.baidu.com/s?id=1683692719396196316&wfr=spider&for=pc>.
- [6] 钟燕. 基于网络背景下的高校辅导员管理工作研究[J]. 经济师,2021(07): 146-147.
- [7] 陈桂菊. 面向高校应急决策的突发事件应急管理情报能力建设研究[J]. 江苏科技信息,2020,6(16): 32-34.
- [8] 王怡凡,周典,姚辰欢,等. 面向重大突发公共卫生事件的医院应急管理弹性能力研究[J]. 应急管理,2021,6(06): 12-14.