

高职院校突发事件应急处置策略研究

吴慧明

(深圳职业技术学院, 广东 深圳 518055)

[摘要] 针对近年来高职院校突发事件频繁的现象, 本文从加强高职院校突发事件应急处置的预防性、操作性角度出发, 提出了制定科学合理的应急预案, 加强过程处置与救援, 降低危害和恢复重建等处置策略, 以妥善处置高职院校突发事件。

[关键词] 突发事件; 应急处置; 救援

[中图分类号] G717

[文献标识码] A

[文章编号] 1009-2323(2015)06-0044-03

随着高职院校教育的不断深化, 高职院校与社会的联系不断加强, 校园环境也变得更加复杂, 各类突发事件日趋增加, 危害性逐渐增强^[1]。由于高职院校在社会中具有一定的敏感性和特殊性, 往往一旦发生恶性的突发事件, 涉及面广、危害性大、持续时间长、校园环境破坏较严重、负面影响恶劣, 这对高职院校的教育管理工作提出了挑战, 因此, 有必要深入研究高职院校突发事件应急处置策略。

一、高职院校突发事件的特点

高职院校突发事件是突发事件的组成部分, 既有一般突发事件的共性, 也有其自身的显著特征, 这与其高职教育的特殊性和校园事件主客体的指向性相关^[2]。结合我国高职院校现阶段发展情况分析, 高职院校突发事件主要呈现出以下特点:

(一) 诱发因素多, 突然性强

高职院校突发事件与一般突发事件相比, 最显著的特点就是诱发因素多, 突然性强, 难以预测。高职院校突发事件既可能是地震、台风、暴雨等非人为的自然灾害所导致; 也可以是游泳、打球、骑车等常规运动中出现意外伤害而导致。从发生地点来看, 既可能是在校园内部教学、生活中突发, 也可能是在往返路途、企业实习、社会实践等校外外部突发。一方面由于高职院校大学生追求独立性、自主性、个性化发展; 另一方面高职院校注重学生生产第一线的企业实习和社会实践, 使得突发事件的不确定因素显著增加, 难以预测。

(二) 敏感性强, 关注度广

高职院校作为高素质、高技能的当代大学生培养基地, 集中了大量有知识、有理想、有抱负的年轻学生, 他们有着敏捷的思维, 容易冲动, 从众心强, 用现代化的通讯工具与外界密切联系, 对社会热点较为关注^[3]。当高职院校的大学生遇到突发事件的伤害后, 容易冲动, 而大学生往往缺乏社会经验, 容易受不法分子诱导和利用, 导致突发事件造成的后果不断扩大, 甚至到难以控制的地步。

此外, 高职院校近年来蓬勃发展, 在数量上已经超越了一般本科院校, 因而格外受到社会各界的密切关注, 一旦发生突发事件, 会在传统媒体和自媒体的广泛传播之下迅速

扩散, 这不仅破坏高职院校的正常教学秩序, 甚至在社会上引起负面影响。

(三) 影响深远, 难以消弥

高职院校在我国发展的历史一般较短, 不像一些知名学府动辄上百年的历史。在其成长的过程中, 社会质疑的声音始终存在, 一旦发生恶性的突发事件, 往往影响整个地区的社会信任度, 不利于高职院校的声誉和发展。此外, 突发事件的涟漪效应可能会导致接下来类似突发事件的继续发生, 甚至会使同一地区其他高职院校也发生类似事件, 影响深远, 难以消弥。

二、高职院校突发事件应急处置存在的问题

“起步晚, 摸黑走, 缺乏法律指导, 管理理念落后”是高职院校突发事件应急处置工作的特点, 从整体上看, 高职院校突发事件应急处置工作积淀还十分薄弱, 缺乏科学的理论指导和操作性强的预案。

(一) 高职院校突发事件应急预案不完善

近年来, 虽然多数高职院校均制定了突发事件应急预案, 但其内容大致相同, 没有地缘位置的差异、校内外环境差异, 也没有学生生源的差异、学校学科设置的差异。这些差异导致高职院校的应急能力评估和风险评估的结果不同, 对应的运行机制即预警、应急处置、恢复、重建等内容也不同。因此造成多数高职院校突发事件应急预案缺乏科学性、可操作性和合法性等现象。

(二) 高职院校突发事件应急处置缺乏法律支持

高职院校突发事件应急处置的法律支持必不可少, 它可以保证应急处置的执行力度, 同时也避免在处置应急事件的过程中争议问题的发生。高职院校突发事件应急立法尚处于起步阶段, 除 2007 年颁布了《中华人民共和国突发事件应对法》外, 还有《突发公共卫生事件应急条例》、《学校食堂与学生集体用餐卫生管理规定》以及教育部颁发的《学生伤害事故处理办法》和卫生部颁发的《学校食物中毒事故行政责任追究暂行办法》等。可见, 缺乏针对高职院校突发事件应急管理的立法, 应急管理的法律法规体系尚不完善, 校园安全立法滞后, 导致部分高职院校的规章制度不具有合法性, 存在长期隐患。

[收稿日期] 2015-01-17

[作者简介] 吴慧明 (1982—), 男, 深圳职业技术学院讲师, 硕士, 研究方向: 思想政治工作。

[基金项目] 2014 年深圳职业技术学院教育教学研究项目“高职院校学生社团与校园文化建设研究”, 课题编号: 701422J21033。

(三)高职院校突发事件应急处置机构协调联动能力弱,效率低

高职院校突发事件应急处置过程中,应急处置领导小组都是校内各部门领导临时组成,采取的是出现一事解决一事的方案,各部门领导由于工作岗位和专业的不同,往往在应急处置过程中制定措施笼统,多是原则性的语言,可操作性差。此外,临时组成的机构在突发事件之前没有成熟的应急处置操作方案,缺乏清晰有效的各部门职责分配,需要大量的时间和成本进行各部门间的协调。在应急处置工作方面缺乏延续性,一些经验和教训也不能进行有效分析、保留和存储,很难提高应急处置效率。

(四)高职院校心理援助和干预机制薄弱

在经历了突发事件之后,高职院校学生或多或少都会有心理上的困惑,及时科学的心理援助和干预对于减少学生对自己、对学校、对社会的心理困惑,迅速恢复正常的学习生活非常关键。然而,目前高职院校较为普遍的问题是缺少对学生的心理援助和干预,其主要表现在以下几个方面:一是缺少专业的心理工作者,高职院校中从事学生心理辅导的工作人员大多是兼任的,不仅数量少,而且缺乏专业的心理学知识;二是学生对心理问题存有偏见,高职院校大学生普遍认为只有有心理疾病的学生才需要去学校心理咨询室咨询,作为一个健康向上的大学生不存在任何心理问题,也无需去进行心理咨询;三是心理援助和干预不及时,学校领导对心理援助和干预重视度不够,往往突发事件发生后,集中力量于处理事件本身的危害,而忽视了涉事师生的心理援助和干预,对突发事件发生后的心理恢复不及时,使得高职院校心理援助和干预的实际效果不理想。

三、完善高职院校突发事件应急处置机制的策略

高职院校突发事件应急处置机制的策略是一个系统的工程,要在突发事件之前、发生的过程中和事件之后3个阶段入手,做好预防工作,降低危害和事件对学校的负面影响,尽快恢复校园学习生活而采取积极有效的措施。

(一)制定科学应急预案,预防突发事件的发生

1. 建立专业的应急预案处置队伍

现今高职院校在应急预案制定过程中,预案制定小组的成员大多是校内各部门领导,缺乏相关领域的专家和学者,其制定的应急预案往往偏重于原则性,内容较空,缺乏实际的可操作性。因此高职院校应急预案的编制过程中,要邀请专业从事高校教学管理工作的专家和应急预案编制专业领域的专家,甚至可以邀请新闻媒体的代表、高职院校危机管理领域的专家教授、政策制定机构的代表、高职院校的法律顾问共同参与,从而制定出科学有效、易于操作的应急预案。

2. 建立并完善舆情监控机制

高职院校建立并完善科学合法的舆情监控机制,可以针对各种类型的危机事件,制定比较详尽的预警方案,判断危机走向,对预案进行适当修正和调整,以做到有所准备,一旦危机出现便有章可循、对症下药。在具体操作过程中,一是要加强网络监控,控制不良信息的传播,避免大学生被恶意煽动,以减少给高职院校带来消极影响;二是高职院校要公开校领导信箱,多开展校长沙龙、师生交流会,确保师生的意见和建议能有效传达高职院校领导层,并及时得到正面积极的回馈,避免信息的不对称;三是高职院校辅导员和班主任要多与学生沟通,尤其是贫困学生、心理障碍学生、学习后进生、家庭矛盾学生,掌握学生的需求,给予学生更多的关怀和理解,帮助学习解决实际困难,促进其更好的学习生活。

3. 确保应急预案的合法性

现代高职院校管理的基本要求是依法治校。政府有关部门要提高对校园法律法规重要性和紧迫性的认识,制定相关法律,明确和规范各级政府、高职院校管理者、教师、学生等各方的权力和义务,使高职院校应急预案中所涉及的

内容合法可依。高职院校自身也要努力为应急预案寻求法律保护,加强应急预案基本的合法性和科学性,保障应急预案的执行力。

4. 加强宣传教育和培训,提高应急能力

《中华人民共和国突发事件应对法》对应急预案的宣传教育和培训工作做出了明确规定。即通过开展应急预案的宣传教育和培训,普及突发事件的预防、避险、自救和互救知识,提高高校教师和学生的安全意识和应急处置技能。可见,宣传教育和培训工作与应急预案管理工作密不可分。高职院校突发事件应急预案制定后,通过组织宣传和培训,使全校师生学习突发事件预防与避险的方式,掌握自救与互救的方法,了解他救渠道以及联系的途径等,从而建立良好的应急意识,发挥应急预案的作用。今年,深圳职业技术学院在校党委书记、校长刘洪一和副校长陈秋明的统一指挥下,成功完成共计1.4万余师生的疏散演练,取得了卓越成效。

(二)积极协调处置工作,减少突发事件的负面影响

1. 建立畅通有效的沟通机制

高职院校突发事件发生后,矛盾的产生往往是源于沟通不畅,畅通的沟通渠道显得尤为重要。高职院校突发事件应急处置工作小组要及时与事件利益相关的学生家属、新闻媒体、相关院系的全体师生主动沟通,争取理解和支持,避免流言和谣言的散播,减少猜疑和不信任的情绪蔓延。

首先是与学生家属及时沟通。高职院校突发事件发生后,利益相关的学生家属情绪比较激动,校方应第一时间安排探望和慰问,了解学生家属的困难和需求,通报学校的处置策略,争取支持、寻求理解,只有确保学生家属和学校信息畅通,相互信任,才能共同配合,有效解决事件产生的不良后果。

其次是与新闻媒体及时沟通。现代大学生处于微博、微信、飞信、QQ高度发达的自媒体时代,高职院校突发事件往往第一时间被学生通过网络、手机在校园内外迅速传播,这对高职院校突发事件应急处置提出了挑战。校方必须第一时间组织主流媒体召开新闻发布会,提供事件当事师生接受采访,将事件的真相告知媒体,降低谣言传播的可能性,让社会各界获得及时、客观的真相。

最后是与相关院系的全体师生主动沟通。高职院校突发事件发生后,相关院系的全体师生难免会受到事件的波及,应急处置小组要以校方的名义发布声明,就突发事件原因、带来的危害、应急处置小组的努力工作进展进行说明,以争取师生的理解和信任,缓解师生的压力。

2. 充分发挥思政工作的作用

高职院校突发事件的处置过程中应把思想政治工作贯彻其中。发生突发事件后,学校的负责人要出面向公众公布学校解决问题的态度和方法,尽可能多地得到大家的理解与支持;二级学院的负责人、书记、副书记、辅导员、班主任等要深入到学生中去,对他们进行思想疏导与安抚工作,以最快的速度恢复学生的学习、生活秩序;学生党团员、学生干部要起到积极的、正面的带头作用,不仅自身要政治立场坚定,还要阻止和劝说其他同学的不当语言和行为。对于在突发事件中不听劝阻,表现恶劣的学生不能一味姑息,要严格按照学校学生违纪处分条例给予处分,帮助他们认识错误并改正,尽力为高职院校师生营造一个积极、向上、和谐的校园环境。

3. 多方联动,寻求外部支持

高职院校突发事件的应急处置是个复杂的系统,需要学校加强对外联系,寻求广泛支持,才能达到预想的目标^[4]。尤其是近年来,境外敌对势力对邪教的宣传、对少数民族学生分裂主义蛊惑,均不断向高职院校进行渗透,这样一些政治性和治安性突发事件,仅仅依靠高职院校自身的力量是无法有效处理的,学校应该接受当(下转第112页)

中被这样混淆使用了。

3. 去粗取精,在教学中规范网络流行语

面对网络流行语,我们应该积极面对,取其精华去其糟粕。坚决发扬充满生命力的网络流行语,抛弃制止不健康的、类似江湖黑话性的网络流行语。如果网络流行语中的糟粕在小学生中广泛流传,将会严重冲击小学语文传统教育。网络流行语作为一种新鲜事物,目前尚缺乏有效的引导和管理,而引导和管理网络流行语这一重任将在一定程度上落在教师身上。教师们应客观对待网络流行语对小学生的影响,并且针对具体情况具体分析,而不是以偏概全,否则,适得其反,影响小学生的健康成长。如果新产生的语言能够反映一定的社会现象并得到了社会的普遍认可,我们就应该支持它的流传,比如一些具有很强生命力的俗语和大众俚语;若所产生的网络流行语言中,如同江湖黑话的语言,应加以禁止,并且阻止其流传。

(上接第45页)地政府、公安部门、教育主管部门等相关部门的领导,内外结合,使工作能更有效果地开展下去。

校园突发事件发生后,受到伤害的学生家长情绪往往比较激动,执着于寻找事件过程中学校的责任,从而进一步向校方寻求经济赔偿。学校遇到这种问题要冷静处理,认真分析,既不规避问题,也绝不能为了息事宁人而一味退让,力争做到有理、有利、有节。尤其是遇到蛮不讲理的家长,对代表学校处理事件的老师恶语相向,甚至是以自身或对方生命安全为要挟,要坚决予以制止,可安排保卫处人员或校警从旁协助,以防万一,必要时诉诸于法律途径。当学校与学生及家长不能就解决问题的方式达成一致时,可建议学生家长采取法律途径,依法办事,学校依法判决书赔偿,避免不必要的争执。

(三)尽量完善善后工作,恢复重建和谐校园

1. 第一时间进行心理干预

在经历了突发事件之后,高职院校学生难免会有心理上的困惑,如果学校不及时采取措施进行心理干预就可能产生消极的连锁反应,造成更严重的危害。因此,高职院校应采用各种途径,如心理训练营、团队辅导、心理坊等来教育引导,使学生正确认识与对待心理问题,在学生中倡导树立“尊重生命,珍惜生命”的观念,加强心理健康的宣传教育工作^[5]。

鉴于高职院校心理咨询条件不足的现状,地区高职院校应该建立心理咨询互助网络,便于整合优势资源,集中处置高职院校的突发事件,必要时可邀请专业的心理咨询师入校对相关师生进行辅导,帮助师生尽快的心理恢复。对于一些心理问题比较严重的学生和有精神疾病史的学生要联合有处方权的心理医生和精神病院医生诊治。在治疗期间,为避免学生受到进一步的伤害,学校应配合家长和医院做好必要的保密工作。

2. 充分反思,总结经验教训

突发事件发生后,高职院校应急处置小组要做好善后工作。一是对在突发事件中受伤的人员数量、损失等进行

小学生具有很强的可塑性,他们在日益快速发展的现代社会中总会不可避免地熟知一些网络流行语。网络流行语是一把双刃剑,如果教师不认真对待,将会对小学语文课堂产生巨大的冲击,使教学陷入泥沼。因此,教师应积极引导、规范教学,使网络流行语的有利的一面在新时期的小学语文教学中发挥积极的作用。同时促进小学生正确认识新事物,推动其语言文字的学习,为其成为社会的栋梁人才打下坚实的基础。

[参 考 文 献]

[1]谢亚军.网络流行语的类型与结构特征探讨[J].内蒙古民族大学学报,2009(1):49-50.

[2]刘诚.戚露露.一个值得关注的话题:青年流行语—关于青年流行语研究的综述[J].中国青年研究,2010(9):5-10.

[责任编辑:曾 宏]

统计分析,形成分析报告向上级部门汇报,尽可能地争取领导部门和社会力量的帮助,取得社会大众的理解和支持,安抚在事件中受伤害的教师和学生,尽力摆脱突发事件的负面影响,扭转被动局面。二是认真分析突发事件促成的原因、发展的阶段性特点,总结应急处置过程中的得失,尽可能地总结共性,寻找行之有效的解决方案,从源头上遏制此类事件的重复发生。三是评定突发事件中的相关人员的真实表现,对于表现积极沉稳,在预防及应对突发事件过程中有贡献的人员,进行肯定及表扬;对突发事件的责任人,在预防及应对突发事件过程中有过失,或是延误时机的人员,根据情况进行处罚,情节严重的由司法机关依法惩处。

3. 重塑形象,变危机为契机

高职院校突发事件发生后,尽管校方上下齐心,经过多方努力,逐渐平息和稳定突发事件后影响因素,但事件的发生在一定程度上还是给高职院校造成了损失。所以,事后要通过各种途径来恢复师生与外界对本校的信心。对外有效利用主流媒体和学校的官方网站,积极主动地进行正能量的宣传;对内举行多场校长沙龙和师生交流会,为师生答疑解惑。恢复机制处理不当,会加重外界对学校的不信任;恢复机制处理得当,就有可能重塑高职院校的良好形象,变危机为契机。

[参 考 文 献]

[1]程晓娟,黎万和.发挥辅导员在高校危机事件中作用的策略研究[J].教育探索,2010(12):93-94.

[2]王世彤,毛华斌,龚艳芬.地方政府及组织突发事件应急预案制定原则分析[J].社会科学家,2006(3).

[3]寸德志,胡道安,乔心阳.民办高校学生特点及相应管理工作探析[J].高等教育与学术研究,2008(7):21-23.

[4]马叶.高校危机管理[D].西安:陕西师范大学,2007(6):31-32.

[5]白涛,许中华.高校危机管理对策初探[J].华南理工大学学报:社会科学版,2005(2):67-71.

[责任编辑:刘 涛]

更正声明

本刊2015年第5期所载文章《积极心理学视域下大学生就业能力的培养与提升》,页码51,作者刘婷。文中作者简介有误,现更正为:刘婷(1986—),女,中山大学南方学院公共管理系教师,硕士,研究方向:思想政治教育。