

# 高职院校突发事件“生本”应急管理机制研究

向红梅

(重庆电子工程职业学院,重庆 401331)

**摘要:**本文以高职院校突发事件的新特性为切入点,根据学校突发事件应急管理中存在的典型问题,分析突发事件发生的四个层面的诱因并提出了突发事件事前、事中、事后“生本”应急管理机制。此外,本文在预警机制中提出了一种高职院校突发事件的时空预知新方法,借助现代时间序列分析理论、博弈论和宇宙全息对应理论,以提高预知高职院校突发事件能力。

**关键词:**突发事件;高职院校;应急管理机制;时空预知

**中图分类号:**G718

**文献标识码:**A

**文章编号:**1674-5787(2012)06-0009-05

随着我国职业教育建设的不断深入,各类高职院校的规模不断扩大,学生人数不断增多,生源背景、价值理念、行为方式和生活习惯等不确定因素和矛盾交织一起,使得高职院校突发事件的爆发不断显现。加之工业发展的负面影响,使得各类突发事件发生的频率、规模、复杂度都呈上升趋势,高职院校的安全和日常教学秩序受到严峻的挑战。如 2007 年,百年不遇的洪灾导致高职学生安全隐患问题;2008 年,汶川大地震引发的高职院校学生公共安全;2009 年,甲型 H1N1 流感引起的高职院校的公共卫生事件;2011 年 12 月,江苏、广东校车事故导致 15 死 64 伤;2010 年和 2012 年的强降雨引发洪灾,灾区高职院校成为泽校……突发事件直接或间接地影响学校的正常运作,威胁学校的发展,为学校带来显见或潜在的种种损害,往往将学校的处境推向一个难于控制的局面<sup>[1]</sup>。因此,如何构建以生为本的应急管理机制,高效、及时、有序地应对突发事件,控制其蔓延,是当前高职院校亟待解决的重大新课题。

## 1 高职院校突发事件的界定

美国学者罗森豪尔特认为,“突发事件是指对一个社会系统的基本价值和行为准则架构产生严重威胁,并且在时间压力和不确定性极高的情况下必须对其做出关键决策的事件”<sup>[2]</sup>。我国《国家突

公共事件总体应急预案》中突发事件的定义,主要指“突然发生,造成或者可能造成重大人员伤亡、财产损失、生态环境破坏和严重社会危害,危及公共安全的紧急事件”<sup>[3]</sup>。本文所探讨的高职院校突发事件是指由于社会、学校或家庭的原因引发的,在高校内部突然发生的,学生起主导作用的,不以高校管理者的意志为转移的,对学校的教学、工作、生活秩序造成一定影响、冲击或危害的事件<sup>[4]</sup>。

## 2 高职院校突发事件的新特性

高职院校面临的危机不仅具有突发性、紧急性、危害性、不可控性等一般危机的共性,又具有高职院校群体特点赋予的自身特性——扩散性、敏感性、主体活性<sup>[5]</sup>。当前学校突发事件又出现新的特性——诱发因素的多样性、组织行为的隐蔽性、事件处理的复杂性。

### 2.1 诱发因素的多样性

诱发因素范围广泛,表现形式复杂多样。可能因涉及国家政治、主权、领土等问题而爆发,也可能因学生个体心理疾病引发突发事件的产生,还可能是因学校伙食问题、收费问题以及管理问题上升为学生群体突发性事件。

### 2.2 组织行为的隐蔽性

网络通讯技术发展迅速,网络信息传递效率高,利用网络组织、策划群体性事件,或炒作已发生

收稿日期:2012-07-28

基金项目:本文是校级重点教改课题的部分研究成果,项目编号:201220,项目主持人:向红梅。

作者简介:向红梅(1976—),女,重庆巫山人,电子科技大学硕士,重庆电子工程职业学院,讲师。

的群体性事件,逐渐成为群体性事件发展的新动向。网络信息的传播具有匿名性、隐蔽性的特点,削弱了“把关功能”。网络舆情也常引发群体事件,或导致群体事件向恶性方向发展。

### 2.3 事件处理的复杂性

高职院校发生的群体性突发事件,绝大多数是由学校内部矛盾引起。一些师生要求合理不合法或合理应予解决,但法律和政策无明文规定的矛盾交织在一起,加大了处置这些事件的难度。加之历史遗留问题和新问题叠加在一起,处理起来更复杂。

## 3 高职院校突发事件管理中存在的问题

目前,高职院校在应对突发事件的管理中存在的问题主要表现在危机意识不强,缺乏预警管理机制;突发事件信息流通不畅,缺乏信息披露机制;应急管理组织体制不健全,综合协调能力弱化;安全立法缺席,应急管理缺乏制度保障,等等。

### 3.1 危机意识教育不强,缺乏预警管理机制

高职院校的危机意识欠缺,对潜在危机熟视无睹,普遍缺乏必要的应急预警机制,使得各高职院校面对突发事件只能实行“事后动员,打突击仗”。如何使高职院校应对突发事件的管理从“事后动员”转变到“事前预警—事中控制—事后恢复”的机制是首要解决的课题。

### 3.2 突发事件信息流通不畅,缺乏信息披露机制

信息收集和处理机制不健全,信息披露透明度低。在危机发生时,学校不能及时成为正确的信息中心。相关的信息数据猛增,信息交流加速,分布散乱无章,各种信息充斥着校园,导致非主流信息的广泛传播,引起不必要的恐慌,限制高职院校对信息的应变能力。

### 3.3 应急管理组织体制不健全,综合协调能力弱化

应急管理组织多为临时机构,大多是由学校后勤、保安等组成,缺乏领导责任制和责任追究制度,在人力、财力、物力等方面也缺少必要的保障。面对突发事件时,临时工作小组协调校内外各机构之间的合作也会出现短路或夭折。

### 3.4 高职院校危机安全立法缺席,应急管理缺乏制度保障

“以法律手段来处理与突发性紧急状态有关的公共紧急事务,是世界各国普遍采取的措施和对策。”<sup>[6]</sup>但是,我国应急管理方面的法律法规十分不健全,高职院校应急管理突出体现管理的行政性强而法治性弱,应急管理缺乏制度保障。

## 4 高职院校突发事件产生的诱因分析

原因具有一定的共性,其主要原因可以归纳为社会、学校、学生、家庭四个方面的诱因。

### 4.1 社会环境对突发事件产生的诱因

整个社会的不可知因素,生态危机、疫情危机不断爆发,这些危机正在给高职院校安全问题带来巨大挑战。当前激烈竞争的就业压力导致高职毕业生理想与现实的矛盾,在毕业之际,加之网络舆情噪音,加速矛盾激发导致突发事件。

### 4.2 学校管理漏洞及机制不健全对突发事件产生的诱因

高职院校管理薄弱,存在管理漏洞,预防和处理突发事件的机制不健全。如目前只有极少高职院校专设心理咨询室,但心理咨询管理制度极不完善。很多学校忽视学生的安全教育,不重视自我防范能力的训练。有的学校现行机构、制度、工作行为存在与社会进步、人本管理要求不相适应的缺陷,导致学校的突发事件频繁发生。

### 4.3 高职学生心理隐患对突发事件产生的诱因

高职生自身存在的问题往往是引发突发事件的主要诱因。社会的激烈竞争、紧张的生活节奏、学业压力致使高职生在生理和心理上处于一种不平衡状态。这种不平衡状态的外化表现就是“三动现象”,即易动——容易冲动、互动——相互影响、盲动——从众行为明显<sup>[7]</sup>。高职生自己在人际交往、就业等方面存在压力时,容易铤而走险,采取过激行为,最后演变为突发事件。

### 4.4 家庭环境对突发事件产生的诱因

家境贫寒或条件优越,家庭不和谐或家庭破裂等状况,不良的教育方式,都会对孩子产生一定的心理影响。高职生入学后,部分学生家长依然存在学校对学生包办代替、全面负责的思想。学生一旦出现问题,家长就会将责任推给学校,从而引发新的矛盾冲突,甚至导致不良的影响。

## 5 构建高职院校突发事件“生本”应急管理机制

高职院校应急管理的首要任务是保障学生的生命安全,当突发事件发生时,以学生的发展为根本,把学生的生命安全放在第一位,这是“以生为本”的本质要求。在人本管理理论指导下,高职院校突发事件的“生本”应急管理机制应从以下几个方面构建。

### 5.1 设立突发事件“生本”教育机制

“生本”教育机制就是以学生的发展和安全的根本的教育机制,包括突发事件事前、事中、事后的教育。

#### 5.1.1 事前教育

树立“突发事件可预防”的观念,加强学生的危机意识。常开展法纪教育,增强学生的法制观念。将应急教育贯穿在学校日常教育当中,让学生了解可能会出现的危机及逃生要领、急救知识,掌握自救和互救的技能。

#### 5.1.2 事中教育

突发事件突然发生,学生从未经历事件本身,慌乱无策,无力应对,易产生恐惧心理。因此,学校在事件处置过程中,要采取多种方法,做好思想稳定工作,深入了解学生实情,稳定学生情绪。

#### 5.1.3 事后教育

突发事件应对结束后,要进一步做好学生的思想政治工作和法制教育工作,切实关心学生的实际困难,争取学生对事件处理的理解与支持,让学生认识到自己的不良行为及其危害性。

### 5.2 建立健全信息沟通机制

高职院校突发事件缺乏强有力的信息沟通机制,造成信息失真和沟通障碍,威胁学校的安全和稳定,应建立突发事件事前、事中、事后的信息沟通机制。

#### 5.2.1 事前信息沟通机制

应急沟通不仅限于事件爆发后的几小时或几天之内,若早期采取了措施,就能预测事件,关注动向并做好准备,防止最坏的情况出现。学校应事先建立多条沟通渠道,做好校内与校外的沟通,加强透明度,增强社会各界对学校的信任和信心。

#### 5.2.2 事中信息沟通机制

事件一旦爆发,学校要及时启动沟通预案,同事件的利益相关者以及媒体及时沟通,针对具体情况迅速做出反应,向师生、媒体、社会以及相关部门提供简明准确的信息。第一时间提供事态的最新进展,避免不真实的流言,谣言混淆视听将会损害学校的利益和形象<sup>[8]</sup>。

##### 5.2.2.1 设立新闻发言人制度

新闻发言人制度是高职院校树立学校良好形象和对外宣传的重要举措。突发事件发生时,通过新闻发言人及时把事态的发展及控制策略真实公布于社会,并对突发事件的原因给予权威且利于学校的解释,满足学生知情权需要的同时,让学生意识到学校正在采取措施控制和消除突发事件。

##### 5.2.2.2 构建突发事件媒体舆情引导机制

虚假信息的传播,可能比突发事件本身对学生造成的恐慌、危害更可怕。学院势必建立突发事件舆情引导机制,提高各媒体舆论介入校内突发事件的能力,把握主动权,使各媒体的报道对突发事件

的控制起正面效应。通过创新的方式和方法主动出击,形成正面声音,引导网络舆情向良性方向发展。

##### 5.2.2.3 构建信息管理协调机构

设立应急信息沟通机构,这个机构专门、统一、全面负责信息采集、分析、筛选,传递,监督反馈等<sup>[9]</sup>。这个机构的职能在于协调上下级应急管理工作与对信息高度一元化的管理,以信息的畅通为核心,打破部门界限及不同部门的信息垄断边界,形成信息共享的平台。

#### 5.2.3 事后“三T”沟通机制

“三T”沟通机制——Talk it your own, Talk it all, Talk it fast. 也就是以我为主提供情况、提供全部情况、尽快提供情况。学校要在第一时间对事件进行正面报道,说明事实的真相,才不会陷于不利信息满天飞时再被动“辟谣”,消除学生的恐慌。因此,高职院校应急沟通机制应确保沟通信息真实、及时。

### 5.3 构建高职院校突发事件“生本”应急管理机制

有效预防、控制、应对高职院校突发事件,必须坚持科学的发展观,坚持以生为本。“生本”应急管理机制主要是从事前预警、事中控制、事后恢复三个方面来构建。

#### 5.3.1 事前预警机制

孔子云:“凡事预则立,不预则废”。“事前定,则不困,行前定,则不疚,道前定,则不穷”<sup>[10]</sup>。“夫未战而庙算胜者,得算多也,未战而庙算不胜者,得算少也,多算胜,少算不胜,而况于无算乎!”<sup>[11]</sup>由此可见,突发事件的预测、预警的重大作用。事前预警机制包括突发事件的预测、心理风险预警机制、常设应急管理机构、科学应急预案、预警运作系统。

##### 5.3.1.1 高职院校突发事件的时空预知方法

宇宙是时间和空间的结合,通过研究宇宙时空与数的规律,借助现代时间序列分析理论、机器学习理论、阴阳五行理论和宇宙全息对应理论,提高高职院校突发事件的预知能力。例如,通过突发事件的时间与地理位置坐标、现场复原以及数值模拟、物理模拟等技术,重点研究各种突发事件的综合成因机理、孕育机制、演化过程和突发机理模式,为制定突发事件的防范措施提供科学依据。同时,通过临近突发特征的调查、分析和模拟试验,研究各种突发事件的发生发展规律、变化趋势及时空分布;研究各种突发事件与政治经济的关系及其社会环境影响下突发事件发展演化动态情景模拟;研究各种突发事件的自组织临界行为规律;建立各类突发事件前兆的判别模式,为突发事件的预警预报、

应急避让和应急整治提供科学依据。

#### 5.3.1.2 建立心理风险预警机制

通过在校内设立心理咨询室,培养或引进权威心理专家,建立高职学生心理风险预警机制。规范其职责,缓解与释放学生潜在的心理风险,将问题消灭在萌芽状态。加强学生自我保护意识,确保良好心态,共建和谐平安校园。

#### 5.3.1.3 组建常设性应急管理机构

高职院校的应急管理机构多为临时工作小组,导致应对突发事件中诸多问题及重大隐患。因此,学校应组建应急管理常设机构,由学院多个部门联合组成,统一领导,分级响应,保证协调、高效应对突发事件。

#### 5.3.1.4 制定科学应急预案

应急预案要把生命安全放在首位,以减少财产损失,尽快恢复和维护高职院校的安全稳定和学校形象。制定预案要考虑许多意想不到的情况,还要充分考虑到事情发展及可能导致的后果等各种情况。

#### 5.3.1.5 建立预警运作系统

建立科学的预警指标体系,如建立预警分级管理制度、预警信息发布反馈机制、建立公共安全物质储备制度、矛盾调解疏通机制、建立公共安全预演制度等,使高职院校的预警工作得到不断的修正和完善。

#### 5.3.2 高职院校突发事件应急管理事中控制机制

事件无法阻止而真正爆发后,就进入了事中阶段的管理。事中控制机制的目的就是尽可能地减少事件的损害和降低事件造成的损失,并为事后的恢复奠定基础。

#### 5.3.2.1 启动突发事件应急预案

突发事件爆发以后,学校相关领导应尽早做出启动预案的决策。一旦启动预案,应急管理常设小组要正确而快速地进行决策,选定被选方案,分析被选方案,执行最优方案。

#### 5.3.2.2 突发事件应急决策机制

高职院校突发事件的全面爆发会威胁学校及学生的安全。在此情境下,应急指挥小组全体成员要立即赶赴事发现场,采取正确的决策与行动,及时控制事态的发展,尽可能减少事件带来的损害,降低损失。

#### 5.3.2.3 健全应急保障机制

高职院校突发事件处理过程中,资金问题常常制约事件的有效扼制。为此,学校应将应急资金统一纳入学校财政预算、列支,确保突发事件应急处置所需物资。建立人、财、物等资源清单,明确资源的

征用、调用、发放、跟踪等程序,实现对应急资源供给和需求的综合协调与配置。

#### 5.3.2.4 建立突发事件应急管理“问责制”

高职院校要建立突发事件应急处理责任制,应按照国家突发事件的监测工作,依据各职能部门的职责特点进行分工。突发事件发生时,校长、主任和教师各自职责分明,实行层层包干,责任到人。在危机状态下,校长承担最大责任,学校其他干部及教师分别承担相应管理职责。

#### 5.3.3 事后恢复管理机制

事件所造成的损失要通过事后的恢复加以解决,对于已发生的事件,要及时处理善后,慰问、救助受害人员及家属。事后恢复管理机制包括事后重建、学生生理心理的恢复与事后恢复反馈机制。

#### 5.3.3.1 事后重建

在突发事件得到控制和解决之后,高职院校应急管理重心便是突发事件事后恢复工作。恢复机制阶段,需要对机构进行重新的调整,在制定恢复计划的基础上进行必要的重建,使高职学生重新回归正常状态。

#### 5.3.3.2 事后学生生理心理的恢复

事件的突发性和危害性对学生的生理或心理都会造成不同程度的伤害及影响,若不及时加以恢复,很可能对伤害者的进一步发展造成更大伤害。“心之伤”较“生理之伤”的恢复难度大得多,尤其是心理障碍比较严重的学生,学校应请权威心理专家或精神病专家来治疗,帮助学生恢复心之伤。

#### 5.3.3.3 事后恢复反馈机制

反馈的目的在于认真总结和吸取教训,进一步提高高职院校应对突发事件的水平,在于考核高职院校突发事件管理学习的创新意识与能力。积极做好反馈,从中发现契机,推动高职院校的健康、可持续性发展。不断积累高职院校应对突发事件的知识、技能及管理经验,进一步提高学院应对事件的综合应变能力。

#### 5.3.4 事后危机变契机

恢复机制处理得好能为高职院校提供重新树立良好形象的机遇,变危机为学校深层发展的契机。因此,学院要充分利用突发事件创造的机会,大力宣传学校良好形象,把应对突发性事件看作优化学生管理制度的契机,不是被动地适应,而是学校管理理念、管理制度及机构的革新。

## 6 结 语

本文提出了一种新的高职院校突发事件的时空预知方法,增强了事前预警能力。构建“生本”应

急管理机制,把突发事件造成的损失及影响降至最低,同时为高职院校的深层发展提供新的机遇。

#### 参考文献:

- [1] 郑燕祥,伍国雄.学校危机的理念和管理:多元观点的分析[J].教育学报,1997(5).
- [2] Lazarus RS and Folkmans, Stress, Appraisal and Coping, New York:Springer, 1984.
- [3] 《国家突发公共事件总体应急预案》[Z].2006年1月.
- [4] 李佐卫,陈庆华,张学忠.高校突发事件的概念、类型、成因及特点分析[J].昆明理工大学学报,2004(6).
- [5] 纪宝成.从“非典”防控看高校的危机管理[J].中国高教研究,2003(8).
- [6] 薛澜.SARS事件与中国危机管理体制建设[J].清华大学学报:哲社版,2003(4).
- [7] 陶应勇.高校学生群体性突发事件成因分析与应对策略[J].河南师范大学学报,2008(7).
- [8] 吴建勋.浅谈高校危机管理[J].经营与管理,2003(6).
- [9] 沙勇忠,张艳菊.世界典型城市公共危机信息管理系统及其比较[J].图书与情报,2008(3):13-17.
- [10] [http://en.wikipedia.org/wiki/Doctrine\\_of\\_the\\_Mean](http://en.wikipedia.org/wiki/Doctrine_of_the_Mean)
- [11] [http://en.wikipedia.org/wiki/The\\_Art\\_of\\_War](http://en.wikipedia.org/wiki/The_Art_of_War)

责任编辑 李燕

## Research on “Student-oriented” Emergency Management Mechanism In Higher Vocational Colleges

XIANG Hongmei

(Chongqing College of Electronic Engineering, Chongqing 401331, China)

**Abstract:** From the perspective of the new characteristics of emergencies in higher vocational colleges and considering the typical problems in emergency management in those schools, this paper analyzes four levels of incentives for emergencies and puts forward the “student-oriented” emergency management mechanism for pre-happening, happening and post-happening of emergencies. In addition, when elaborating early warning system, this paper puts forward a new time-space foreseeing approach for emergencies in higher vocational colleges, which, with the help of the modern time series analysis, the game theory and the hologram theory of the universe, helps to enhance the capability of foreseeing emergencies in higher vocational colleges.

**Key words:** emergency; higher vocational colleges; emergency management mechanism; time-space foreseeing