

高职院校学生危机事件应对机制构建

王 钦¹, 王进鑫²

(1. 四川商务职业学院 党委组织部, 四川 成都 611131; 2. 成都工业学院 机关第二党总支, 四川 成都 611730) *

摘 要: 学生危机事件的危害性和负面影响同在且巨大, 加强对危机事件的防范、管理与应对, 是正常教育教学秩序的重要保障。高职院校学生危机事件应对机制的构建需要明确学生危机事件的类型, 了解危机事件应对过程中存在的困境及其成因。高职院校学生危机事件根据成因大致可分为压力型、关系型、心理型和报复型等4种类型。针对学生特点与教育实际, 高职院校应积极探索学生危机事件的管理经验, 完善治理体系, 切实提高学生危机事件的防范能力和处置能力。在应对机制上, 高职院校应结合自身实际, 创新构建与完善四种类型的机制: 及时的预警机制、事前的干预机制、高效的处置机制和科学的评价机制。

关键词: 高职院校; 学生危机事件; 危机管理; 应对机制; 学生管理; 应急管理

doi: 10.3969/j.issn.2095-5642.2023.10.005

中图分类号: G717

文献标志码: A

文章编号: 2095-5642(2023)10-0046-11

危机事件的社会危害性和负面影响巨大。高校危机事件不仅严重影响高校正常的教学秩序, 也会对师生的身心或财产造成重大威胁。近年来, 随着高职院校的大量扩招和管理难度的增加, 学生危机事件时有发生。如何有效防范和正确应对学生危机事件、降低学生危机事件的危害和负面影响, 已成为高职院校发展过程中不得不深入思考的重要问题。关于高校学生危机事件的定义, 学术界的解释存在一定的差异: 有研究者认为, 大学生危机事件就是指发生在高校校园内, 在没有任何征兆情况下发生并严重威胁到大学生行为态度与生命健康的事件^[1]; 也有研究者认为, 大学生危机事件是指在外在环境的不可控因素和学校内部的不确定因素相互作用下突然爆发的事件^[2]。显然, 以上定义主要从表面上或过程上对学生危机事件进行了某种程度的描述或揭示, 而没有从根本上揭示出学生危机事件的内涵和本质。学生危机事件的发生不仅仅是因为学生个人的问题和偶然的原因所导致, 其背后往往具有深刻的社会根源。笔者认为, 学生危机事件是指由于学生自身心理、思想认识等内在原因导致的、在校内外发生的、对自身、他人、学校和社会造成重大危害的事件。这里需要强调的是, 一方面, 学生自身内在因素是发生危机事件的直接动因。尽管危机事件的发生既有学生自身的原因, 也有外界管理或干扰的原因, 但究其根源一定具有深刻的学生心理或思想认识方面的不良因素。另一方面, 学生危机事件的存在状态是隐蔽的, 呈现方式是突发的。引起危机事件的内在原因是必然因素, 但是引起危机事件的外在原因却常常是偶然的, 也许别人不经意的一句话、一个动作, 抑或是校园中发生的一件平常小事, 都可能成为学生危机事件爆发的“导火索”。

西方国家对危机事件的研究起源于20世纪60年代, 斯蒂芬·菲克(Steven Fink)的《危机管理——对付突发事件的计划》、查尔斯·赫尔曼(Charles Hermann)的《国际危机》、刘易斯·科瑟尔(Lewis Coiser)的

* 收稿日期: 2023-06-11 修回日期: 2023-09-25

基金项目: 2020年度四川省教育厅高校思想政治队伍培训研修中心(西南交通大学)思想政治教育研究重点课题(高校辅导员专项)(CJSFZ20-03)

作者简介: 王 钦(1984—), 男, 四川成都人, 讲师, 硕士, 研究方向为思想政治教育、管理学;

王进鑫(1975—), 男, 四川剑阁人, 教授, 硕士, 研究方向为思想政治教育。

《社会冲突的功能》等研究成果奠定了西方危机事件研究的理论基础^[3]。进入20世纪后,国外学者对高校危机管理的研究越来越成熟,并创建了相对完善的校园危机管理体系和框架^[3]。学界对高校危机事件的研究最早源于公共关系领域。20世纪80年代,美国教育学家库姆斯首次提出了高等教育危机的概念。总的来看,国外对高校学生危机事件的理论研究较早,处理机制与处理经验较为成熟,美国、俄罗斯、日本等国家非常重视师生权利保障、注重法律和理论研究、注重发挥社会力量的作用^[3]。这些研究成果对我国高校学生危机事件的管理研究具有一定的借鉴意义。相较而言,国内的研究起步较晚,研究成果呈现出比较零散化和碎片化的特点。在“高校学生危机事件”的研究成果中,研究视角各有不同,有的侧重于新媒体的时代背景,有的着眼于社会舆论方向,有的突出辅导员的工作职责,有的立足于管理机制的创新。有学者提出,要促进和谐校园建设就必须提高高校危机管理能力,除了软性的危机意识和文化建设之外,还有必要推动高校危机管理的体制化建设^[4]。学生危机事件有着不确定性,极易对正常教学秩序产生一定的负面影响。这种危机具有不可控性,考验着高校管理者是否具备足够的能力妥善应对^[5]。随着网络时代的到来,危机管理得到越来越多专家学者的重视和关注,对高校学生危机事件的理论研究和实践调研也愈发得到重视。

目前,学界对学生应急事件的研究呈现“散”“浅”“杂”等状况,相关研究聚焦于普通高校,对高职院校学生危机事件的研究还比较匮乏且不够深入,主要表现在以下三个方面:一是关于导致学生危机事件发生的原因研究,认为高等院校出现高校危机事件的主要原因在于院校本身重视程度不够,专业的应急管理水平较低及专业人才匮乏等,尤其是在硬件、软件上都不具备专业的处置能力^[6]。二是关于学生危机事件应对策略的研究,认为高校应该建立校园危机管理的框架体系,在此基础上深度探讨校园危机管理的基本原则及具体对策^[7]。三是关于学生危机事件应对机制的研究。部分高校非常重视危机预警机制建立,危机预警有助于高校管理者对危机事件进行评判和预警,有利于高校做出快速反应、减少危机监测成本、提高危机监测效果,但很少有学校利用信息技术手段对获取的信息进行分析和处理^[8]。从已有研究成果来看,目前学界对高职院校学生危机事件的研究还不够深入和系统,尤其缺乏对危机事件应对机制方面的研究,相关研究目前呈现“碎片化”的状态。明确高职院校学生危机事件产生的社会根源及科学内涵,是问题研究的逻辑起点。有鉴于此,结合高职教育实际和学生特点,探讨高职院校学生危机事件的应对机制,为科学防范与解决学生危机事件提供参考具有重要的理论意义与实践价值。

一、高职院校学生危机事件的表现

近年来,高校学生危机事件呈现多发、多样的特点。由于学生自身的特点及学校管理方式的不同,高职院校学生危机事件的表现形式与普通本科院校有所区别。对高职院校学生危机事件的类型进行归纳,既有助于全面认识和分析学生危机事件的普遍性和特殊性,也能为学生危机事件应对机制的构建提供客观依据。在借鉴和参考相关理论成果的基础上,结合教育实践中的案例,根据成因的不同,可将高职院校的学生危机事件分为以下几种主要类型:

(一)“压力型”危机事件

所谓“压力型”危机事件,是指学生由于学习、生活、就业等方面压力过大且不能得到及时有效的释放而引发形成的危机事件。这种类型的危机事件往往以释放、发泄不满情绪为主,但在情绪得到释放、发泄的同时,也会对自身、他人或学校造成较为严重的危害。高职院校学生的教学以技能培训为主,随着现代产业转型升级,产业对技术的要求越来越高,高职院校的教学任务逐步增加、难度也逐渐加大。因此,教师与学生在教与学两个方面的压力也有增无减。学生学业方面的压力会逐步蔓延到生活与就业之中,特别是面对激烈的就业竞争,学生往往显得力不从心。在这种情况下,如果教育与疏导不及时,或者学生自身的调适能力较差,对压力的承受能力不足,学生往往就会产生以发泄情绪释放压力的欲望。如果客观上出现了某种程度上与学生内心情绪“耦合”的外在环境,学生危机事件可能就会爆发。如有的学生在经历了几场就业双选会择

业失败后,感到压力很大,无人理解自身的“苦楚”,特别是在受到某种精神刺激的情况下,就断然采取一些极端行为以示对就业的抗争,这就是典型的“压力型”或情绪释放型危机事件。

(二)“关系型”危机事件

所谓“关系型”危机事件,是指学生由于人际关系处理不当,自身难以理解或接受别人的态度和行为,导致人际关系紧张,于是在受到某种敏感因素刺激的情况下爆发而形成的危机事件。高职院校学生来源复杂,思想认识、生活习惯及个性特点差异较大,在与师生的交往中更容易出现矛盾或摩擦,这些矛盾或摩擦如果不能得到及时有效的排解,就容易激化冲突,导致危机事件。如某高校学生,因家境贫寒而自卑,性格内向,在校与同学、老师交往甚少,同学也对其有意无意地回避。他因一次取快递着急用钱向同学开口借款50元被拒而觉得自尊心受挫,最终选择凌晨走上楼顶跳楼结束了自己的生命。这个危机事件说明,人际关系问题不容小觑,需要及时缓和与协调,才能使学生走出消极人际关系的阴霾,端正做人做事的态度,不卑不亢,积极向上。

(三)“心理型”危机事件

所谓“心理型”危机事件,是指学生由于存在较为严重的心理问题,如自卑、偏激、暴躁、敌视和抑郁等,会自发演变,或在受到某种敏感因素刺激的情况下,突发形成危机事件。目前,“心理型”危机事件在危机事件中占据较大的比例。从社会环境来看,社会对高职院校学生存在一定程度的偏见,在世俗眼光中其社会地位往往低于普通高校学生;从学校环境来看,因学业压力和朋辈间的非良性攀比,一些心理素质和心理承受能力较差的学生感到力不从心,压力感显著增加;从家庭环境来看,高职院校的学生较多来自农村,“留守儿童”占比不小,这些学生受家庭经济条件及关怀缺失的影响,自卑感较重。如果这些学生的心理问题不能得到及时有效的疏导,容易成为危机事件的“当事人”。如某高校一名大三学生,患有较为严重的心理疾病,但因该疾病较为隐蔽而未被发现。后因其一直暗恋的女生与班级另一位同学谈恋爱而苦闷不已,最终因内心痛苦,选择在一次同学聚会后,先后用刀捅了假想“情敌”和自己。血的教训说明,心理健康问题很重要,这个学生的心理问题其实已经很严重,但却未被及时发现,从而导致危机事件的发生,这也从侧面反映出该学校管理工作的“最后一道防线”未筑牢。

(四)“报复型”危机事件

所谓“报复型”危机事件,是指学生由于思想政治态度不够端正,价值观扭曲,以至于仇视社会,敌视他人,厌恶学习,睚眦必报,在某种情况下产生报复社会或他人的过激行为。如同一寝室的同学由于生活习惯不同引发的冷暴力事件,因一点口角引发的严重斗殴事件。或如某高校一名学生长期以来价值观扭曲,将人的发展差异等正常社会现象归结于社会不公,对自身现状极为不满。他寄希望于买彩票来改变现状,结果不但目标未实现,反而因买彩票借光身边亲人、朋友的钱,债台高筑无力偿还,本就压力巨大的他又因不注意居住楼道个人环境卫生被学校后勤管理人员训示,导致敌对和仇视等情绪不断增强,最后他提刀向后勤管理人员“理论”,幸亏因制止及时才免于了一场血案的发生。可见,“报复型”危机事件有着极大的社会危害性,因此,学校对有此类倾向的学生需要加强政治教育和思想引领,给予足够的人文关怀,逐步使学生的思想政治达到正常的状态。

以上四种类型并不能囊括高职院校学生危机事件的全部情况。随着现代社会信息技术的加速发展,高职院校学生危机事件呈现的形式也更加复杂多样。网络是一把双刃剑,在提供获取信息的便利的同时,也让不良信息有了可乘之机,而对缺乏一定价值判断能力和自我防范能力的学生来说,在多元文化的影响下,他们大多是盲目地接受信息,缺乏一定的对信息的甄别和选择能力。加之,时常出现一些信息被别有用心的人发布和传播的情况,这也为学生危机的发生埋下隐患,各类难以预测的危机事件也随之发生。如近年来受到关注的学生在网络发布信息引发的学生舆情危机事件、裸贷引发的学生危机事件、网络诈骗引发的学生危机事件等。以上危机事件的发生极具个人诱导性,因而在追踪和反应上往往具有一定的滞后性,极易对学生身

心造成严重的伤害^[9]。为应对各类危机事件随时发生的可能,作为学术研究和教育工作者应善于发现问题,及时排解问题,做到防患于未然,避免学生危机事件出现。

二、高职院校学生危机事件成因分析

考察高职院校在学生危机事件应对表现出的问题不难发现,学校在危机事件处置的方法和策略上还有待提高。结合社会、学校和学生三个维度,对校园危机事件发生的因素加以探讨与分析,有助于为制定应对策略提供支撑。

(一)社会环境方面的因素

1. 外部大环境

科赛提出的社会冲突理论认为,冲突根源有着多元性,权力、地位与资源的分配不合理和价值理念不同都可能引发冲突问题^[10]。当前,现实生活中存在行业收入差距较大、经济增长不均衡、环境恶劣、食品安全危机及社会信用危机等问题,不仅影响到全体师生的世界观、价值观和人生观,也会对学生的思想意识产生极大的影响,为危机事件的产生带来了风险。高职院校学生的教育与培养,不能仅仅依托学校教育,大多时候需要家庭和社会的广泛关注。尽管国家出台了一系列有关职业教育发展的重要文件,表明了对高职教育的重视程度,但现实情况是高职院校及其学生并未获得家庭和社会的广泛认同。部分学生未被理想院校录取而只能就读高职院校,他们出现各类负面情绪的可能性较大。在应试教育的影响下,学校与父母片面追求分数和升学率,而对学生的身心健康、人格特征及技能培养等方面重视不足。尤其对高职院校的学生来说,他们受文化基础差、人文素养不高等因素的影响,导致学习积极性、自觉性不足,更容易受不良风气的影响,出现群众性危机事件的可能性增大。

2. 教育体制机制改革

随着我国教育体制机制改革的日益深化,高等教育的发展更加迅速,其办学主体、办学层次等日益多样化,高校和社会之间的关系也日益密切。对高职院校来说,要把握好当前职业教育发展的良好机遇,努力在提质培优、对标竞进、三全育人和双高建设中取得好成绩,从而加强自身全方位的建设。当前,高职院校还存在少数院校在办学条件、教学和生活配套设施上较为落后的现象,硬件与软件之间的各种短板不断凸显,使得学生管理、教学管理与安全管理面临巨大的压力。在这种情况下,不和谐因素相互碰撞、教育观念与价值观念之间的矛盾激化,都增加了校园突发事件发生的可能。

3. 家庭环境

父母作为子女的第一任老师,父母的教育方法直接关系到子女的身心能否健康成长。父母的过分宠溺或过分关怀,容易使子女形成以自我为中心、娇惯专横、胆怯害怕的性格;父母过分严厉,采取棍棒教育方式,也会造成子女叛逆,形成怯懦心理。另外,部分家庭条件较好的学生可能形成骄傲自满、好逸恶劳的性格;部分家庭困难的学生,特别是留守儿童与单亲家庭的学生,由于父母教育和陪伴的缺失,他们可能更容易形成偏执的性格。教育方法不合理引发的子女心理缺陷与不良行为习惯,有可能使他们养成不好的性格,并继续向错误的方向发展。对这些学生而言,他们自身对不良行为的抵制能力不高,可能出现自暴自弃等情况。一旦学生本身的缺陷和外界因素之间发生碰撞,就可能导致危机事件的发生。

(二)学校内部管理方面的因素

1. 管理方法不适宜

管理者在深入基层、深入学生群体、倾听师生意见与建议方面做得不够,彼此缺乏交流,缺乏畅通的需求沟通和纠错机制,造成学生的某些需求无法获得及时满足。部分管理者仅仅将学生视作被管理对象,而非服务对象,因此,选择传统管理方式进行说教,使得学生产生“逆反心理”,就难以了解学生的真实想法;也不能及时发现学生存在的问题,也就不能很好地应对和处置各种问题。

2. 组织机构不完善

危机事件具有突发性和多样性等特征,若处置力度掌握不好,将影响到危机事件的及时解决。首先,从危机处理组织的人员配备角度来看,人员基本是从不同部门临时抽调而成,并不了解学生工作,也缺乏危机管理的专业知识和能力,大多是来到现场后才逐渐融入角色,不利于提高应对效率。其次,从部门协调角度来看,因为领导对不同部门负责的模块和职能并不熟悉,对各部门人员的应急管理水平高低也不知晓,进而在这种情况下,导致错过了危机事件的最优处置时间。最后,许多职业院校临时组建的部门,领导决策随意性大,很难实现“有法可依”。

(三)学生自身方面的因素

1. 思想状况

大学生拥有自己对社会的理解方式,但他们涉世未深,对社会中很多现象没有比较成熟的认识和判断,没有足够的社会经验和生活经验帮助自己理解和处理所遇到的问题,容易受到情绪的影响,对问题的理解和处理都会比较片面。与此同时,他们的世界观、价值观和人生观也并未发展成熟,缺乏明辨是非的能力,容易受到负面信息的影响,出现错误行为。此外,他们在是非正确方面判断力不足,外加上情绪容易偏激,进而易产生冲动等一系列不理智行为。

2. 综合文化素养

随着现代社会对职业教育认同感的不断提升,尤其是对高职专业期望的不断提升,大部分家长与学生都期望能在接受三年高职教育后顺利进入社会工作。其中,一些学生较为关注专业课程的学习,从而忽视思想政治教育、文化素质等方面的修养。调研发现,大部分学生对专业课比较认可;部分同学认为只需学好专业课程即可,而对文化课知识内容选择了忽视;部分学生到了毕业后才发现,由于文化课知识相对薄弱,他们在找工作的过程中屡屡碰壁^[11]。高职院校学生“忽视文化重视专业”的观念难以推动学生素养的稳步提升,可能对学生的求职择业、性格成长和心理健康等带来一系列问题,若无法及时处置,将容易导致学生突发事件的发生。

三、高职院校学生危机事件应对机制构建的困境

近年来,随着高等教育的改革,特别是高职院校开始实行单招后,学校的内外部环境发生了很大变化,出现了很多不可控因素,学生危机事件时有发生。高校对学生危机事件处理的关注度也越来越高,但在预备阶段、干预阶段、处置阶段和总结评价阶段存在较多的现实问题,这就严重制约了高职院校学生危机事件应对机制的构建。

(一)预备阶段的危机事件应对问题

1. 对学生的思想政治教育有待加强

在当前世界正处于“百年未有之大变局”背景下,有的学校存在对学生的思想政治教育不到位的情况。有的学校教学模式单一,在实施“课程思政”的过程中没有将其与安全教育、危机管理等结合起来,没有把思想政治教育与学生社会实践活动、危机事件应对教育结合起来^[12]。

2. 防范风险观念较为淡薄

随着社会变革和产业转型步伐加快,学校应及时改变危机管理观念,以应对变革中遇到的各种危机。调查发现,很多学校没有把危机干预机制和危机处置机制结合起来,部分学生防范意识淡薄,相关法律知识、安全防范与自救常识掌握甚少^[11]。

3. 学校危机管理队伍能力有待加强

调研发现,部分学校对危机管理队伍的安全教育、危机意识养成教育和相应技能提升的重视程度不够,危机模拟锻炼匮乏^[9]。在此情况下,若学校没有很好地指导学生开展针对危机事件发生时的实践锻炼,仅仅依靠基础知识的传授是很难让学生获得有效的危机应对和处理能力的。

4. 生源复杂和个体素质差异较大

目前,高职院校中存在着普招生、单招生和中职生三种类型,生源类别复杂,不同的招生渠道造成了学生在能力水平、知识结构、性格特征等方面都存在明显差异。在这样的差异性前提下,如果采用相同的教育模式进行教学,会导致部分学生难以适应这类教育教学方式,学习积极性不高,部分学生甚至会产生厌学情绪。

(二) 干预阶段的危机事件应对问题

1. 组织机构和制度有待健全

近年来,高职院校非常重视学生危机事件的处置,在危机应对中也积累了一定经验,梳理了危机应对程序,出台了突发事件应急管理预案,建立了校园安全管理实施办法,构建了校园管理制度体系。但部分学校在面对学生突发事件时,仅仅临时建立应急部门,很难形成共同合力。同时,完全依据制定的文件,实际作用发挥不明显,无法把预防、干预、处置与总结四个阶段全面结合起来,这从侧面反映出当下学校相关制度建设的不全面。

2. 学生心理承受能力较弱

学生心理已成为高职院校当前比较重视的问题之一。部分学生由于家庭或情感等问题,心理敏感度较高,同时心理承受能力较弱,一旦未能进行及时干预,就会造成相应的不良后果。调查发现,当前高职院校一部分学生经过高考挫败,心中十分失落,面对理想和现实的冲突,极易出现自卑感,进而出现心理失衡^[11];部分学生的学习热情低下,缺少学习热情,出现厌学心理;部分学生面临择业和就业的巨大压力,实习期间的实训课程促使学生与社会建立更为复杂的关系,使其更容易产生不同程度的心理问题。在学校发生的几起危机事件的案例中发现,如果对学生的心理问题提早介入,提前发现,适时进行心理干预,建立心理干预台账,把心理干预常态化,其结果有可能会发生变化。

3. 家校联动机制没有形成合力

家庭、学校和学生都跟教育紧密相连,在这三者中,家庭教育又是教育体系最重要的环节,它组成了社会和学校教育的基础部分。优秀人才的培养单单靠学校的教育是无法实现的,家庭在教育中发挥着不可替代的作用。调查发现,危机事件的当事学生大多都存在家庭教育本位缺失的问题^[13]。

(三) 处置阶段的危机事件应对问题

1. 没有形成危机应急机制

尽管大多数学校都成立了应急管理部门,通过专门的机构运行来加强对各类人员职责上的明确划分,但在危机事件发生后,管理和应对环节的错位现象仍有发生。如果应急管理的主体、责任、程序和方式等没有明确细分,仍不利于危机事件的处置。此外,在自媒体发达的背景下,如果危机事件处理不当极易诱发二次伤害。因此,高职院校还需要根据环境的变化对已制定的危机应急机制进行及时更新和完善。

2. 协同处理危机事件没有形成合力

如果学校没有与当地政府部门、主流媒体、社会组织与家庭协调配合,就难以形成整体合力共同应对学生危机事件。高职院校属于社会组织群体,与政府相关部门存在直接的联系,同时与相关的社会组织也存在千丝万缕的联系。应该说,维护学校正常教育教学秩序,需要将学校、政府和社会力量整合起来,树立“大校园安全观”的理念。目前,高职院校在这方面还存在以下问题。

首先,与当地政府职能部门衔接配合不够。学校周边治安环境的好坏,对校内环境有着直接的影响。当前,有些学校处于交通不便、人员结构复杂的城乡接合区,一旦放任学校周边环境的混乱情况不管,那么校园危机事件滋生的概率将大幅上升。

其次,处置危机事件的公关能力不专业。随着信息时代的来临,一旦学校出现危机事件,必将引发社会与媒体的广泛关注。但高职院校还受到传统管理观念与行为方式的限制,害怕新闻报道会对学校名誉或者社会形象产生不利影响,从而对媒体“报喜不报忧”。长此以往,必定将引起社会、媒体的过度猜疑,就算最终公开了危机事件的处置结果,公众仍会存疑,无法获得社会和公众的广泛认可。

最后,忽视社会组织在危机事件处置中的作用。社会组织来自民间,具有灵活性、专业性和基层自治性的特点,能够处理政府不愿意做或者不熟悉的领域的事情,在危机事件处置中发挥着不容忽视的作用。当前,大部分高职院校没有对社会组织在处置学生危机事件中的作用引起重视。

3. 危机事件事后恢复处理需要加强

学生危机事件发生后,学校更多关注事件的干预和处置,很多时候忽略了事后的恢复和处置,在事件善后工作的完整性、舆情的引导和对整个事件的分析和总结等方面需要加强。

(四) 总结评价阶段的危机事件应对问题

高职院校要对已经发生的危机事件进行总结与评价,善于归纳总结并提炼出各类事件的应对经验和措施,从而为后续危机事件的管理奠定基础。目前,高职院校在危机事件的处理过程中表现出较强的模式化与程序化,虽然按照一定的流程来进行事件的处理具有规范性,但是这样的规范也制约了危机事件处理的灵活性。尽管不同的危机事件具有共性,但也存在差异性。因此,需要在共性的基础上灵活应对,提高应对事件的整体效果。

四、高职院校学生危机事件应对机制的构建

从危机管理的4R理论研究中可以看出,校园危机事件应对机制的构建主要包括了爆发前的预测防控、爆发时的干预与处置应对及爆发后的完善恢复^[14]。学生危机事件隐蔽性强、突发性高、危害巨大,如不及时预防和应对,不仅会对学生自身、他人、组织、家庭和社会造成重大损失,而且也会形成蔓延之势,致使危害面逐步扩大,形成恶性循环。只有建立科学的危机事件管理机制,才能快速、高效地应对各种危机,最大限度地减少学校内部的生命和财产损失^[15]。高职院校应在不断加强思想政治教育、强化心理疏导的前提下,针对学生特点,结合教育教学实际,遵循有关规律,进一步构建科学合理、系统完善的学生危机事件应对机制,做到防治结合、以防为主,将学生危机事件的发生率降到最低,将学生危机事件的危害和影响降到最低,以确保正常的教育教学秩序和生活秩序。为此,高职院校需要构建科学合理、系统完善的学生危机事件应对机制。

(一) 构建有效的预警机制

“危机事件”在爆发前是可以进行预判的,甚至可以采取有效预案避免事件带来的灾难性后果。因此,高职院校应建立预警机制,对危机事件时刻保持高度警惕,坚持预防为主,从事后管理向事前管理过渡,形成面向全体学生、覆盖教育教学各领域、全过程的立德树人新体系,堵住危机事件发生的漏洞,避免危机事件的发生。

1. 建立危机预警机制

首先,制定合理有效的危机应对方案。高职院校作为校方,在应对危机事件时,应当提前依据校园内各种常见的突发事件类型,制定好有体系的突发事件管理机制及应对方案。制定突发事件应急预案,通常情况下要结合突发事件的真实情况来考虑,应急预案重点涵盖事前、事中、事后三个时期,以达到应对突发事件的目的。预案完成后,印发危机事件手册供学生学习使用。其次,建立危机预警系统。高职院校建立预警系统需要强化管理层的危机教育,也需要重视对各类信息的收集。最后,做好危机事件分级。高职院校管理者应当根据突发事件的级别程度,建立不同程度的应对机制。这样,在面对突发事件后,可以立即采取相应级别的解决方案^[9]。

2. 筑牢思想政治教育阵地

高职院校学生生源复杂,与普通本科院校的学生相比,总体上存在思想修养与人文关怀较为薄弱的状况,学生的思想认识能力、心理承受能力、情感控制能力、问题分析与解决能力都较弱。有鉴于此,为防止危机事件的发生,高职院校应从根本层面入手,重点加强思想政治教育,在教育的各个环节和过程中融入、渗透思想政治教育,深入推进立德树人工作。高职院校要遵循“立德树人”的发展理念,将思想政治教育工作贯穿

在知识教育、社会实践等各类教育之中^[16]。一是要推进德育与智育、体育、美育、劳动教育有机融合,实现理论与实践、育德与育心、课内与课外、解决思想问题与实际问题的多维结合;二是要构建全员育人、全程育人、全方位育人的“三全育人”体系,将思想政治教育体系与课程思政紧密结合,协调一致、协同推进、形成合力;三是要深化“一站式”学生社区综合管理改革,加强学生会、学生社团建设管理,将思想理念融入学生的学习生活中;四是要针对高职院校学生思想认知能力总体较弱的特点,作为管理者,在应对校园危机事件工作中必须努力提高政治站位,增强政治意识、全局观念和系统思维,把学生思想政治教育与安全教育全过程紧密结合起来,为危机事件管理提供方向保障。

3. 增强风险防范意识

相较于普通院校学生以专业理论知识的学习为主,高职院校学生以掌握专业技能为主,学习方式偏重实践、实训与实验,学生面临的各种潜在风险较多,学生的学习任务也较重。同时,专业技能的学习往往又是连贯性的,某一环节的缺失往往会影响到该方面技能的系统掌握,学生在学习过程中往往缺乏个体思考或创新的机会。因此,针对高职院校学生的这一特点,为避免危机事件的发生,高职院校应充分利用各类渠道与方式开展危机教育活动,引导学生提高风险防范意识,提高师生对危机事件的有效认知。一是要开展多种形式的危机意识教育。注重新生军训活动的开展,将各类紧急事件应对的举措纳入训练课程。通过消防演练,加强对学生危机自救能力的教育,树立危机事件爆发时互相配合的救助意识。加强安全教育警示,在全校范围内积极开展主题班会活动,组织学校各系辅导员、学生干部参与校园危机事件的培训活动,进而建立浓厚的危机宣传和教育氛围。二是要开展多样化危机事件管理教育。针对高职院校“工学结合”的办学特征,应当改变以往的危机管理观念与教育形式,按照事件预警级别进行分类,开展对应的教育活动,提升全体学生的危机观念与事件预防能力。针对全体老师和学生开展专门的培训活动,提升学生在校外实习时的安全意识与风险规避意识。三是要开展多形式的危机应急模拟演练,这样不仅能够提高学校针对校园危机事件潜在原因的警觉性、提高危机意识,同时还能在演练过程中增强学生的危机管理意识。

4. 加强危机管理队伍建设

高职院校学生年龄小、层次多、管理难度大,加强学校管理队伍建设是防范危机事件发生的重要环节。构建一支经验丰富、业务能力强的管理队伍,是完善学生危机事件管理机制的基础,也是及时应对突发事件的重要保障。高职院校要加强对团队内部人员的业务能力提升的培训,培训内容既要包括理论知识,也要加强对危险品及各类伤病的应急演练,并将紧急模拟训练融入教学活动,提升管理人员在特殊岗位的危机事件处置水平。在日常教学中要有针对性地增强管理人员和学生处理各种校园危机事件的专项练习,如对各种工具、医疗卫生器材与灭火器材等的使用。高职院校应当开展各种知识教育与能力培训活动,从而建立成熟而高效的学生危机事件管理教育培训体系。

5. 创新学生的管理模式

一是要独立分班,统一管理。高职院校可将单招生、中职升高职的学生分成不同的班级,采取有效的管理方式,充分发挥学生的不同性格特征,加强课内和课外课程的融合,将学生的主要时间和精力引领到学习与课外活动中。二是要增强班级辅导员的管理能力。辅导员要加强管理能力建设,具备危机事件预发的排查能力,通过对学生有效的关注与引导,降低危机事件发生的概率。三是要加强学生的心理疏导。部分学生自身心理问题比较凸显,辅导员要加强与这类学生的沟通与交流,及时掌握学生的心理想法,并能对心理问题实施疏导,促使学生意识到心理问题过重会影响自身的健康,同时辅导员要引导这类学生积极向上,朝着健康的心理方向发展。

(二)构建有效的干预机制

危机事件的干预尤为重要,要通过监督与管理来增强干预效果,包括健全组织机构和危机管理制度、形成专门的处置方案、心理干预以及建立家校联动机制等。

1. 健全组织机构和危机管理制度

高职院校学生生源较为复杂,某种程度上讲,学生的思想水平和综合素质较之普通高校学生有一定差距。为防范危机事件的发生,保障正常的教育教学秩序,高职院校应建立健全防范危机事件的组织机构和管理制度。从组织机构上看,应成立学校层面的专门机构,加强对全校应急事件的统一协调与管理,以指导各教学单位的组织管理。从管理制度上讲,应重点出台危机事件预防、干预和处置等一系列规章制度,以加强对危机事件管理的规范性、科学性、高效性,做到管理上无死角、无漏洞、无疏忽,形成常态化的长效管理机制。

2. 加强学生心理咨询与疏导

高职院校学生危机事件频发多是由心理问题而引发的,因此要切实加强心理健康中心的建设,充实力量,加强对学生心理健康教育、心理问题的疏导和干预。一是学校心理健康中心要大力完善心理危机信息监测系统,加强建设学生危机事件预警网络,构建监测平台和危机信息传输渠道,及时掌握学生心理状况和存在的潜在风险,从而快速找到学校中的潜在风险问题,进而正确掌握其诱因与发展规律,迅速捕捉预警数据,及时进行分析、量化、统计和比较,为心理疏导和危机管理提供有效信息。二是要全面加强心理健康教育与心理干预,广泛发动学生进行教育和宣传,进一步增强学生的心理健康意识,主动投身心理健康教育,增进自身的心理健康发展。广泛发动学生开展常态化的心理问题排查,精准锁定有心理问题的学生,积极进行心理干预,完善心理咨询机制和体系,促进学生的心理问题得到及时有效的矫正。

3. 建立家校联动机制

高职院校学生的教育问题需要家庭和学校的合作,增强教育合力。家校合作有利于及时互通信息,掌握学生的思想动态和心理状况。同时,家校合作整合资源可以发挥“1+1>2”的效应,有利于家校双方充分发挥教育互补和互相促进的作用,针对学生的特点因材施教。家校合作教育要发挥学校的引领作用,学校应是教育的主体,学校教育引领家庭教育不断改进与提高。家庭教育作为学校教育必要的且不可或缺的重要组成部分,应重点配合学校做好学生的管理与督促,针对学生的个性特点,积极配合学校对学生施以针对性的教育。只有家校联动,两者相辅相成、互相促进、相得益彰,才能将危机事件的发生扼灭在萌芽状态,杜绝危机事件的发生。

(三)构建有效的处理机制

对危机事件的有效处置,不仅要使事件本身的危害和负面影响降到最低,尽最大努力维护学校正常的教学秩序,维护当事人的合法权益,而且在缺乏法律依据的情况下也能为后续类似事件的处理提供典型案例参照,这有助于类似事件的合理高效处置。危机事件处置机制主要应围绕以下几个方面进行构建。

1. 构建有效的应急机制

危机事件具有突发性和难以预测性的特点,为了避免危机事件发生后造成管理和应对环节上的混乱状况,建立应急机制十分重要。高职院校应该科学合理地编制危机事件的应急预案,明确应急的主体、责任、程序和方式等危机事件处理细节问题,以便实现对危机事件的有序应对和积极管理。要根据危机事件的性质、危害程度对危机事件进行科学定位,及时启动相应的应急处置方案,以便在最短的时间内对危机事件实施有效控制,将危机事件的危害程度降到最低,同时也避免学生对危机事件的恐慌情绪和不良影响在社会上蔓延。

2. 构建有效的协同机制

危机事件发生前具有隐蔽性,发生后具有复杂性,因此,仅仅靠某一方的力量对危机事件进行处理是不够的。构建危机事件多方协同的处理机制,更有利于危机事件的合理处置。高职院校应注重构建与政府、公安部门、应急部门、社会组织、家庭和媒体共同参与的协同机制,形成学校与社会的互动,汇聚危机事件处置的合力。协同的各方应积极发挥自身职责,积极参与危机事件的处置,为危机事件的处置提供最优方案、最

佳方式,确保危机事件的科学、高效处置,降低危机事件的危害,保护危机事件主体的各方利益。要实施和改进信息化管理模式,在信息使用、信息发布、信息安全等方面加强管理,防止不良信息、虚假信息的流入和传播,保证正确的舆论导向,防止危机事件负面影响的扩大和外溢。

3. 构建有效的恢复机制

危机事件发生之后必然会对学生、学校等个人和组织造成较大的影响,引发社会的关注。因此,有必要做好危机事件之后的恢复工作。针对受到重大危害的个体而言,要做好心理疏导、安抚和思想政治工作,帮助个体消除负面情绪,端正心态,树立正确的挫折观,增强信心和勇气,积极应对之后的学习、工作和生活。在危机事件给组织造成的不良影响方面,学校应尽快制定各项秩序的恢复方案,努力在最短的时间内将各项秩序恢复到正常的状态和水平上。同时,围绕危机事件的发生,要加强对各项工作、各方面、各环节的检查和督促,及时发现危机隐患并进行整改,避免类似事件的发生。为消除不良社会影响,需要通过主流媒体等媒介就危机事件的发生、危害及处理情况及时向社会发布,获得社会的理解、支持与帮助,化解不利因素,推动学校各项工作的有序顺利开展。

(四)构建有效的评价机制

危机事件的发生不是偶然的,对危机事件的处置也应遵循一定的规律和特点。危机事件处置结束之后,应对整个过程进行分析、总结和评价,从而汲取经验教训,为类似事件的处置提供参考,也为杜绝类似事件的发生敲响警钟。一是要完成对已经结束的危机事件处置的正确评价,对危机事件的处置措施是否得当,处置效果是否有效,学生、家长和社会的满意度如何等环节进行客观公正的系统性评价,形成危机事件处置评价报告。二是要注重管理能力的提升和创新。一次学生危机事件的处置完成并非一劳永逸,一定要在处置的实践中提升工作的能力和水平。三是要对危机事件的日常管理工作体系进行系统性评价,分析学校具备的优势,查找学校管理中的薄弱环节和存在的各种隐患,对整个管理流程和工作环节形成比较清晰的认识,明确管理工作的改革方向、管理工作的重点难点,确保不断改革创新,不断优化和完善管理体系,从而有效提升高职院校应对学生危机事件的能力,为学校持续提升人才培养质量水平保驾护航。

五、结语

高职院校学生危机事件应对机制的构建是学校危机管理的重要组成部分,是平安校园创建的必然要求,是学校在危机管理中预防风险、消除隐患的核心。高职院校要明确学生危机事件管理机制构建的困境、成因及类型,改变旧有危机管理观念,长期实施以“防范为主,防控为辅”的模式,将全体学生从危机事件管理中转移到危机防范过程中来,从事后管理向事前管理过渡,积极地对学生开展思想政治工作、强化法律的宣讲教育、加强行业内部的安全防范及自救常识学习、参与学校的各类事件演练,增强整体性危机应对能力。高职院校应积极研究分析学生危机事件的特点与规律,积极加强防范,构建与完善学生危机事件的各类机制,将学生危机事件的发生率降到最低,将学生危机事件发生后的危害性和负面影响降到最小,将危机事件处置后的恢复工作提到最快、最优,切实加强对危机事件的管理和治理,为学校提高技能型人才培养质量提供重要保障,为建设平安校园提供坚实的支撑,为学校高质量发展保驾护航。

参考文献:

- [1] 戴建兵.大学生危机管理[M].石家庄:河北人民出版社,2009:1-6.
- [2] 吴秋平.大学生危机事件管理研究[M].北京:中国旅游出版社,2019:1-2.
- [3] 王利.重庆J大学学生危机事件管理中的问题与对策研究[D].重庆:西南大学,2021:5-7.
- [4] 李永贤.高校危机管理与和谐校园建设[J].国家教育行政学院学报,2006(7):76-80.
- [5] LICHTENSTEIN R, SCHONFELD D J, KLINE M. School crisis response: expecting the unexpected[J]. Educational Leadership, 1994(3):79-83.

- [6] 张平,尹跃进.高校突发事件与辅导员工作[J].中国农村卫生事业管理,2008(5):397-399.
- [7] 白涛,许中华.高职院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.
- [8] 李红.论信息工作在高校危机管理中的预警功能[J].理论月刊,2007(10):88-90.
- [9] 王钦.高校学生危机事件应对策略研究[J].成都工业学院学报,2021(3):92-95.
- [10] 科塞.社会冲突的功能[M].孙立平,译.北京:华夏出版社,1989:19.
- [11] 王钦.高职院校校园危机管理研究:以成都温江三所高职院校为例[D].成都:西南交通大学,2018:40-52.
- [12] 黎志勇,杨玉娟.立德树人的公共危机管理课程思政应用探索[J].教育观察,2021,10(25):49-51.
- [13] 苏帅.高校学生突发危机事件管理机制的构建[J].山西财经大学学报,2022,44(S1):78-80.
- [14] 希斯.危机管理[M].王成,宋炳辉,金瑛,译.北京:中信出版社,2001:130.
- [15] 梁昊楠,周琴.基于 QuEP 框架的美国学校应急预案全面质量管理评估[J].成都师范学院学报,2022,38(3):101-110.
- [16] 翁铁慧.落实立德树人根本任务 扎实推进学校思想政治工作高质量发展[N].光明日报,2021-11-01(03).

Construction of Student Crisis Event Response Mechanism in Vocational Colleges

WANG Qin¹, WANG Jinxin²

- (1. The Organization Department of the Party Committee,
Sichuan Business Vocational College, Chengdu, Sichuan 611131, China;
2. No. 2 General Party Branch of the Organ,
Chengdu Technological University, Chengdu, Sichuan 611730, China)

Abstract: The harmfulness and negative influence of student crisis events are both present and great. It is an important guarantee for maintaining normal school order to strengthen the prevention of, management of and response to crisis events. The construction of student crisis response mechanism in vocational colleges needs to clarify the types of student crisis events, and understand the difficulties and causes in the process of response to crisis events. According to formation causes, student crisis events in vocational colleges can be divided into four types: pressure type, relationship type, psychological type and revenge type. In view of the characteristics of students and the reality of education, vocational colleges should actively explore the management experience of student crisis events, refine the management system and improve the ability to prevent and handle student crisis events. In terms of response mechanism, vocational colleges should innovate and perfect four types of mechanisms combined with their own actual situation: timely early warning mechanism, pre-intervention mechanism, efficient disposal mechanism and scientific evaluation mechanism.

Key words: vocational colleges; student crisis events; crisis management; response mechanism; student management; emergency management

(责任编辑:钟婧怡 校对:王有春)