

大学生危机事件应对策略

潘 灯

(闽江学院海峡学院,福建福州 350108)

摘要: 大学生危机事件是影响大学校园乃至社会安定的一个重要因素,针对当前大学生危机事件频发的状况,如何有效地进行预防和应对,是高校必须认真对待和思考解决的重要课题。大学生危机事件具有事件主体的特定性、事件发展的危害性、事件发生的紧迫性、事件传播的快速性、事件处理的复杂性等特点。高校应加强自身管理,完善大学生服务体系,关注“问题学生”,建立行之有效的大学生危机事件应对体系,有效地预防和应对大学生危机事件。

关键词: 大学生; 危机事件管理; 教育引导

中图分类号: G647

文献标识码: A

文章编号: 1009-7821(2016)06-0131-06

当今社会人们对高等教育的期望值越来越高,然而近年来大学生危机事件数量却居高不下,大学校园案件频发。2010年3月四川大学的凶杀案事件、2013年4月复旦大学的投毒事件、2016年3月北京大学学生涉嫌弑母事件,以及其他突发事件和群体性事件等,这些都严重威胁到大学生的生命财产安全和身心健康,也给高校的安定和办学声誉带来负面影响。

危机事件带来的惨痛教训时刻警示我们要加强危机事件预防与应对策略的研究。大学生尚未真正踏入社会,行事易冲动,虽然他们已经属于法律意义上的成年人,但由于大学生一直在单纯的校园环境中成长,涉世较浅,其心理状态还未真正达到成年人的成熟度,考虑事情不全面,做事较为冲动,有时不计后果。一旦危机事件发生,将影响学生的正常学习和生活,对大学生的成长成才产生极大的危害,甚至给学校、家庭、社会带来重大损失。若能提前预防,做好教育引导,及时实施援助和有效处理,有可能大大降低危机事件发生的几率,减小危机事件带来的伤害和损失。

一、大学生危机事件的特点

大学生危机事件是指发生在高校校园内或与大学生有关的,在事先未预警的情况下突然爆发的,可能严重威胁到大学生身心健康与安全、威胁到校园正常教学秩序与管理工作,并可能带来不良后果的事件。^[1]由于大学生特殊的身份以及大学校园特殊的地理环境和人文环境,大学生危机事件与其他危机事件相比,有以下几个不同特点:

(一) 事件主体的特定性

大学生危机事件的主体是特定的,是在校大学生,或群体或个人。虽然在校大学生大都是年

收稿日期: 2016-06-28

基金项目: 2013年福建省中青年教育科研项目(JB13161S)

作者简介: 潘灯(1977-),女,福建福州人,闽江学院海峡学院助理研究员。

满18岁的成年人,但他们还处于逐渐的成熟期,危机意识较薄弱,受挫力较差,容易受到不良信息的影响,易受刺激,易冲动。

(二) 事件发展的危害性

大学生远离父母,生活上较为独立,异常举动不易被发现,加之危机事件的发生有时事发突然或处在潜伏状态,往往不易觉察,难以预测。一旦危机产生,无论是哪种危机事件,都会在不同程度上对家庭、师生、学校带来危害,影响学校声誉和社会安定。同时,危机事件结束后的遗留问题还会给当事人以及其他师生造成生理和心理上的伤害,留下阴影,所以危机事件带来的伤害是巨大的,其危害性不容忽视。

(三) 事件发生的紧迫性

一旦导火索点燃,危机事件就会在短时间内突然爆发,带来不可预测的问题和灾害,甚至造成严重后果。有的危机事件可能就由一些突发的小事引起,个体在突发事件中一时难以应对,做出错误的判断,采取错误的方式,从而引发较大的危机问题。管理者面对突发危机事件时,置身于巨大的压力和紧迫感之中,做出应对和决策的时间有限。

(四) 事件传播的快速性

危机事件发生后往往伴有活跃性、敏感性等特征,一旦出现危机事件,学生之间的相互联系和沟通将更加频繁,容易出现“一呼百应”的联动现象。加之信息社会,网络的快速反应以及媒体的敏感性,都给危机事件的快速传播提供了便利。若学校无法在第一时间发出正面声音,或与学生之间沟通不畅,管理者无法进行及时有效的处理,事态将变得更加严重,个体性事件也易引发群体性事件。^[2]

(五) 事件处理的复杂性

由于大学生危机事件主体具有特殊的身份和社会地位,事件的处理关系到个人、家庭、学校等多方面利益,特别是群体性事件背后还有错综复杂的社会利益,加之社会与媒体的高度关注和舆论效应,事件的发生和结果容易被放大,产生辐射效应。大学生危机事件的处理在方式方法、尺度把握、善后处理、舆论引导等方面要求都比较高,处理也较复杂。

二、大学生危机事件成因探析

大学生危机事件的发生原因是多方面的,有外部社会大环境的问题,有家庭小环境的问题,有学校管理的问题,也有学生自身的问题。各种原因之间又不是孤立存在的,常互为条件、相互关联。

(一) 外部环境的影响

一方面,国际形势给大学生危机事件的发生带来一定程度的影响。伴随着经济全球化和文化多元化,西方的文化和精神产品以多种形式进入我国,其中包括价值取向、思想道德观念和生活方式等,对当代大学生产生重大影响。西方意识形态中经过包装的本位主义、利己主义和极端个人主义,通过影视、书籍、网络等大学生喜闻乐见的方式进行传播,对大学生的世界观、人生观、价值观产生影响,对我们一直坚持和弘扬的爱国主义传统文化和公民道德教育产生冲击。另一方面,互联网高速发展也对大学生危机事件的发生产生影响。互联网的高速发展极大地缩小了彼此间的距离,只要轻点鼠标,就可以快捷便利地了解全球的各种新闻资讯,在给大学生的学习生活带来积极帮助的同时也易造成负面影响。应该看到,网络上同时充斥着相当数量消极颓废

的信息,这对于人生观、价值观尚未完全定型的大学生而言,容易受到干扰和左右。有的大学生沉迷于网络游戏、网聊网恋,有的不甘于现实生活的平淡,在网络上寻找刺激,有的轻信网络上的非法言论,信仰缺失。

(二) 学校管理存在的问题

现代高校发展迅速,院校合并、多校区管理、合作办学、后勤社会化等,都给高校带来一系列管理上的困难。一是校园与社会的界限日趋淡化,校园周边治安环境对大学生的影响不容小觑,校园周边充斥着KTV、酒吧、网吧、小旅馆、饭店、大排档,既容易影响大学生的身心健康,也容易发生酗酒滋事、打架斗殴等事件。二是办学设施、后勤保障不够到位,陈旧的设施容易引发用火、用电安全及食品卫生安全等问题。三是学生心理工作建设不够完善,专业心理咨询师欠缺,专业的心理检测、治疗设备参差不齐。四是多校区管理造成管理人员分散,且很多高校的新校区地处偏远,晚上及周末时间只有值班老师和相关管理人员住校,在学生管理上存在安全隐患。五是毕业生的就业形势日趋严峻,供求关系紧张,当大学生的理想追求与现实碰撞出现落差时,他们极有可能在毕业季发泄不满,从而引发群体性失范行为的产生。

(三) 大学生自身的问题

大学生是高校的主体,也是引发危机事件的高危群体。90后大学生大多是独生子女,自我意识强,抗压能力弱。当出现感情纠葛、身体疾病、学习困难、就业压力、人际关系紧张、经济紧张等问题时,容易引发心理问题,造成危机事件。近年来,此类问题并没有得到很好解决,且发生几率有逐年攀升的态势。同时,家庭环境也给大学生危机事件的发生带来一定的影响。家庭背景、结构、氛围、教育状况、经济状况等都与孩子的成长和性格养成密不可分。许多大学生的心理问题都源于家庭环境的影响,父母离异、家庭暴力、过分溺爱、爱的缺失、教育失当等,都容易引发大学生的心理问题,如行为举止上出现叛逆,性格上产生忧郁、暴躁、孤僻等。一旦离开小家,进入大学这个大家庭,学生自身的问题就很容易显露并爆发。

此外,部分大学生法制观念淡薄,目无法纪,不能正确把握违纪与违法犯罪的区别,遇事容易冲动,哥们义气重,常常因一些小事就大打出手,不计后果,容易将冲突升级成危机。例如校园违规电摩屡禁不止,英语四六级考试作弊时有发生,在网络上大肆传播未经证实的新闻消息,甚至肆意造谣等事件也时有发生,部分学生未能足够重视并意识到这些行为的违法性,依然我行我素,不服从教育和管理,存在安全隐患。

三、大学生危机事件应对策略

危机事件应对策略是针对组织自身情况和外部环境,分析预测可能发生的危机,制定相应的有针对性的措施,一旦发生危机,就能有条不紊地化解危机,重新恢复信誉和秩序的一整套机制,包括对危机预警、防范、化解、恢复等全部过程。高校要及时应对危机,进行有效管理,必须坚持以学生为本,加强服务,不断强化危机意识,并建立一套行之有效的危机事件应急机制,最大限度地降低危机带来的损失和影响,以最快的速度恢复学校的正常教学秩序和工作生活。

(一) 加强高校自身管理,完善大学生服务体系

高校要坚持育人为本,德育为先,以大学生全面发展为目标,在把握新时代学生特点的同时,不断加强自身管理,创新并完善服务体系。

1.加强教育引导

结合“两课”教学,对学生进行人生观、价值观、世界观的教育引导,加强道德、文明、修身教育,通过传统文化、礼仪文明、自我修身等教育培养学生树立正确的道德情操,立德树人,净化校园环境。

2.加强危机意识教育,增强法制观念

通过专家讲座、视频展播、座谈会、图片宣传、发放危机事件应急手册等方式,让大学生认识各类危机事件,掌握应对方法,树立危机事件是可预防的理念。同时,在日常学习和生活中加强法制教育,通过播放法制宣传片、法律知识考试、法制宣传等方式,增强学生的法制观念,树立法制意识,增强社会责任感。当危机事件发生后,及时向当事人提供法律咨询和法律援助,并在危机事件处理过程中实施法律援助,以更好地维护双方的合法权益,真正做到由人治型管理转变为法治型管理。

3.不断提高学校的管理和服务水平,加强后勤管理社会化

牢固树立以人为本的管理理念,一切以服务师生为出发点,完善各项管理机制,建立食堂卫生保障监督机制,加强硬件设施投入,排除宿舍安全隐患,开辟意见反馈渠道,建立监督检查机制,对服务不到位的地方进行及时检查监督,督促整改。

4.加强高校管理队伍建设

高校管理队伍建设包括辅导员队伍、团学队伍、安保队伍等,通过开展专项培训、交流和实践活动,不断完善队伍建设,加强管理。建立校系两级管理体系,明确各职能部门职责,落实责任制,加强校系联系和联动机制。同时,积极发挥学生干部队伍和党员队伍的作用,畅通信息沟通反馈渠道,在危机事件产生的第一时间将危机控制在最小范围,减少损失。

(二)关注“问题学生”,加强家校联系

“问题学生”常存在安全隐患,我们必须重视“问题学生”,给予他们必要的关注和关爱。建立良好的家校联系机制,通过学校和家庭间的沟通互动,全面掌握学生动态和身心健康,并在第一时间进行家校联动。

1.关注“问题学生”

由于受家庭、社会等各种因素影响,有些学生在思想、行为、心理、学习等方面出现偏离常态的现象,需要他人及时给予帮助。针对家庭变故、失恋、成绩骤降、人际交往有困难的学生要及时的心理干预和关爱;对信奉邪教、参与传销的学生要进行正确的教育引导,帮助其尽快走出困境;针对处于关键节点的学生要做好相关工作,如对新生要做好新生入学时的心理普查工作和新生入学教育,对毕业生来说,要开展好毕业生就业指导工作和就业心理辅导讲座等。“问题学生”比一般学生更需要老师、家长及他人的关心、理解和尊重,因此,针对“问题学生”我们要做到不抛弃,不放弃,多关注,多关爱。

2.加强家校联系

家校联系是老师与家长之间互相交流沟通、促进学生健康成长的重要途径,也是增强教师与家长之间相互信任、相互融洽关系,改进和提高教学质量,帮助学生成长成才的有效途径。学校要建立家校联系机制,做好“一对一”的家校联系工作。一旦学生出现问题,要第一时间与家长取得联系,并及时沟通协调,共同帮助学生成长成才。

3.建立信息反馈渠道,及时掌握学生动态

在日常管理中,管理者要及时掌握学生动态,通过建立辅导员、学生干部队伍、党员队伍、舍

长、心理辅导站工作人员等信息联络网,建立行之有效的信息反馈渠道,对官方微博、微信、学生的QQ群、微博、微信等进行排查,由专人负责排查管控。

(三) 建立行之有效的大学生危机事件应对体系

安全和谐的校园环境是学生健康成长成才的基石,构建完善的危机应对体系是学生安心求学的保障。要有效地解决危机事件,就必须制定一整套危机应对策略,不断完善危机应对体系,并在各个环节上进行创新,从而有效防止和应对危机事件的发生。

1. 组建危机事件处理领导小组,做好危机事件处理的组织落实

危机事件发生后要立即组建危机处理领导小组,成员一般有学校主要负责人、相关职能部门负责人、危机事件所涉及的相关部门系院负责人等,并制定危机公关政策,协调管理危机公关流程,统一口径,开展有效的内部与外部沟通。

2. 制定危机事件处理预案,构建危机事件应对体系

高校要根据《中华人民共和国突发事件应对法》《突发事件应急预案管理办法》《国家突发公共事件总体应急预案》以及《教育系统突发公共事件应急预案》等法律法规的要求,制定符合本校特点的危机事件处理预案,出台危机风险评估细则、危机事件处理流程图、信息上报网络等一系列指导性文件和制度。将危机事件处理流程图和信息上报网络告知每一位师生,以便在危机事件产生时,师生能在第一时间做出反应,深入现场,了解事实,分析情况,确立对策,安抚公众,主导媒体,沟通化解,有效行动,转危为机。

3. 主导舆论有效沟通,做好危机事件传播管理

新媒体下危机事件一旦发生,每个人都可能成为危机事件传播的窗口。这时学校不能一味逃避,闭口不言,而应该主动联络媒体提供真实信息,并借助官方网站、官方微博、微信主动开口说话,澄清事实真相,也可请专业人士、权威机构做出专业分析,发布权威意见,主导舆论,引导群众和师生正确认识事实真相,对不实的舆情进行有效管控。在这个过程中要注意快讲事实、重讲态度、诚讲措施、慎讲结论。在接受记者采访时,新闻发言人要认真调研,做好准备,有备而来;要理解记者,积极配合,态度平和;要实事求是,讲真话,言之有物;要掌握沟通技巧,有效沟通,慎用幽默。

4. 做好善后工作,转危为安,化危为机

危机事件发生后,在及时处理完危机事件带来的问题后,还要做好恢复组织工作,这个环节至关重要。事物都有两面性,一次危机既可能孕育导致失败的种子,也可能酝酿取得成功的希望。转危为安是危机公关目标的第一个层次,化危为机是危机公关的第二个层次,也是更高的层次。危机事件处理结束后,要对危机事件带来的损失进行评估和反思,对危机事件产生的原因、条件、性质、特点、过程、后果、影响、责任方等进行梳理和问责;对有效进行危机事件处理的案例进行经验推广,对危机事件存在的问题进行探讨和立项调研;对存在的安全隐患进行全面排查和有效整改;要发挥新媒体的作用,通过官方微博、微信、QQ群等对如何有效预防危机事件进行指导和友情提醒,避免产生二次危机事件。

党的十八大报告指出“加强社会建设,是社会和谐稳定的重要保证。必须从维护最广大人民根本利益的高度,加快健全基本公共服务体系,加强和创新社会管理,推动社会主义和谐社会建设。”^[3]面对大学生危机事件引发的问题,高校管理者,只有敢于正视、防微杜渐、科学处理、及时总结、有效预防,并结合当代学生的个性特点,采取切实可行的危机事件处理对策,才能较好地维护高校正常的教学秩序,给高校和社会带来安定,这也是践行党的十八大报告关于“要努力办

好人民满意的教育”的集中体现。

高校作为社会中的一个特殊群体,置身于当前多元化、转型时期的复杂社会状况之中,随着高等教育逐步实现大众化,在校人数迅速增加及就业压力逐年增大,这些有形无形的压力都使得高校危机事件产生的几率有所增加。在种种危机事件面前,高校应当全面检讨管理、体制、运作等方面的不足之处,及时总结经验教训,并着手进行改革,以便化解无形的危机来适应社会形势和学校环境的变化。

参考文献

- [1] 宋琼 《大学生危机事件管理的预防与处置》,《哈尔滨学院学报》2015 年第 2 期。
- [2] 李游 《高校学生突发事件信息传播机制的缺陷及对策研究》,《教育探索》2013 年第 2 期。
- [3] 新华网 《坚定不移沿着中国特色社会主义道路前进 为全面建成小康社会而奋斗——在中华人民共和国第十八次全国代表大会上的报告》,2012 年 11 月 19 日, http://www.xj.xinhuanet.com/2012-11/19/c_113722546.htm。

Coping Strategy of Undergraduates' Crisis Event

PAN Deng

(Strait Institute, Minjiang University, Fuzhou Fujian 350108)

Abstract: Undergraduates crisis event is an important factor which influences the stability of university campus and society. In the view of the frequency of undergraduates crisis, how to prevent and manage it effectively has been an important issue which must be taken seriously and thought to resolve. The undergraduates crisis event is characterized by the particularity of the event subject, the perniciousness of event development, the urgency of event occurrence, the rapidity of event propagation, and the complexity of event handling. In order to prevent and manage the undergraduates crisis event effectively, universities should strengthen the self-management, improve the service system of college students, pay attention to the students, and establish an effective crisis management system for college students.

Key words: undergraduates; crisis management; education and guidance

[责任编辑: 范丽琴]