

高校辅导员应对校园危机事件认知策略的建构

宋增文, 武凌芸

(陕西理工大学 历史文化与旅游学院, 陕西 汉中 723000)

摘要: 高校辅导员作为高校学生的管理者和指引者, 必须正确认识和恰当处理校园危机事件, 将预防危机放在突出位置, 事件处理中将减少危机带来的损失放在关键位置, 注重危机处理完成之后的反思总结。与此同时, 将人身安全高于一切、先应对后追查、顾全大局贯穿在危机处理过程的始终, 切实建构起一种危机处理的认知模式。

关键词: 辅导员; 校园危机; 认知策略; 原则

中图分类号: G647

文献标识码: B

The construct of college counselors' cognition pattern about crisis events

SONG Zeng-wen, WU Ling-yun

(School of Culture, Shaanxi University of Technology, Hanzhong 723001, Shaanxi Province, China)

Abstract: The college counselors, as the managers and guiders, must hold a sober cognition on crisis events. We should lay the prevention of college crisis events on a highlight position. In addition, we also should lay the reduce of loss on a key position when facing the crisis events. Absolutely, we also need to learn introspection and conclusion. At the same time, the three things must be remembered throughout the whole process of crisis disposal that the personal safety of students is above all else, the disposal must be carried out before blaming, and overall interests must be considered. The cognition pattern about crisis events must be constructed effectively.

Key words: college counselors; crisis events of college; cognition strategy; principles

近年来, 高校校园危机事件频发, 危害性不断加大, 社会关注度持续提升, 不但触及到社会安全稳定的敏感问题, 更引起了人们对教育本身的思考。校园危机事件的蔓延, 不断刷新着社会舆论的焦点, 拉低了社会对高校教育的期许, 引起了人们对高素质人才培养质量的担忧。危机事件作为社会发展中的一种不可避免的存在, 其产生和发展有其自身的内在原因, 但是发生在高校校园内的危机事件往往更能激起社会对危机的关注。大学校园作为培养人才的摇篮, 承载着人们更多的期待, 寄托着国人对于未来社会发展和走向的美好愿望, 因此, 发生在高校校园的危机事件以及所带来的后果更具敏感性。高校辅导员作为高校学生日常生活的管理者和指引者, 其工作性质和职责决定了高校辅导员在避免和应对高校突发事件中应发挥更重要的作用。工作在一线的辅导员群体应当建构一套完整的应对校园危机事件的心理认知模式, 将预防和处理校园危机事件

内化为自己的工作能力, 逐步降低校园危机事件的发生频率和危害程度。

目前, 关于高校辅导员在校园危机事件中的处理与策略的研究, 前人已经有所涉猎。例如, 汤艺峰^[1]从思想政治教育角度入手, 提出高校辅导员在大学生校园突发事件应急管理中扮演着重要的角色, 具有极其重要的管理功能, 包括防控功能、传递功能、安抚功能和教育功能。吕云婷^[2]从应对高校突发事件的原则入手, 提出辅导员在应对高校突发事件时应遵循“维护稳定原则”、“镇静和明辨是非原则”、“教育与管理相结合原则”、“快速反应原则”和“及时上报原则”。邓红蕾^[3]从提高辅导员的素质和能力入手, 认为要加强高校辅导员在学生危机事件中的管理能力, 从而加强学生心理素质的培养, 促进学风建设。所有这些前人的研究都在不断丰富着高校辅导员处理危机事件的方法和策略, 都对合理应对校园危机事件做出了有益的尝试和补充。在此基础上, 笔者认为

收稿日期: 2016-10-27

基金项目: 全国学校共青团研究课题(2016LX205); 陕西理工大学思想政治教育研究课题(SLGSZ2016202); 陕西理工学院思想政治工作精品项目(FDYJPM01)

作者简介: 宋增文(1989-), 男, 助教, 硕士, 研究方向为大学生思想政治教育研究。E-mail: szw710@126.com。

提高高校辅导员应对危机事件的能力,最重要的是要对校园危机的处理持有正确的认知策略,从辅导员群体的认知层面建立起应对危机事件正确合理的认知架构,只有在正确合理的认知理论指导之下,处理校园危机事件的行动才会行之有效,事半功倍。

1 校园危机事件和高校辅导员对危机事件的认知

1.1 校园危机事件

高校校园危机事件是指发生在高校内部的,以大学生为主导的,由自然、人为或社会原因触发的对学校的生活或教学秩序造成冲击和危害的突发事件。具有事件突发性、危害严重性、社会敏感性、范围广泛性、主体活跃性等特点。2006年,教育部颁布了《教育系统突发公共事件应急预案》,该预案划分出了6种发生在教育系统内的突发危机事件,包括自然灾害类、公共卫生类、事故灾难类、社会安全类、国家教育考试类及网络与信息安全类,并首次提出教育系统危机事件应急处置预案体系,促使高校突发事件应急管理工作更加规范化。这一预案的颁布促进了学者们对高校危机事件的系统性研究。2009年,教育部又详细制定并发布了《教育系统突发公共卫生事件应急预案》、《教育系统自然灾害类突发公共事件应急预案》及《教育系统事故灾难类突发公共事件应急预案》等3类教育系统危机事件预案,使高校突发事件应急管理工作更加科学化、具体化,引导高校突发事件研究进入类型细分阶段。

笔者所要论述的高校辅导员处理校园危机事件实质上是解决建立一套认知模式去面对发生在校园内的突发事件。校园和突发是校园危机事件的两个核心要义。校园危机事件与一般的危机事件相比,根本的区别就在于发生在校园,这也是校园危机事件比一般危机事件更具敏感性的原因。校园这个特殊的场所,一直以来都是在全社会的宽容和庇护下存在,是一个相对封闭和受保护的环境,一旦与危机事件连在一起往往更能触动人们的神经,引起社会的广泛热议和高度关注,同样也对辅导员的应对处理能力提出了更高的要求。

1.2 高校辅导员对危机事件的认知

高校辅导员对于校园危机事件必须有一个清

晰的认知。辅导员往往身处一线,对于学校环境和学生情况相对熟悉,是青年学生的知心朋友和良师益友,维护学生的安全与稳定是辅导员的本职工作。避免和应对校园危机是辅导员工作的一部分,对学校突发危机事件要有充分的思想准备。时刻把握学生动态,消除一切可能发生的危机隐患,以高度的责任意识投入到校园危机的避免和应对当中。在危机处理过程中,做到以人为本与稳定大局相结合、快速反应与冷静处理相结合、教育引导与加强管理相结合。注重自身应对危机事件能力的提升,掌握突发应急事件应急知识和技能,拥有沉着应变的心理素质以及良好的新媒体驾驭能力。同时,要针对高校突发事件发生、发展的不同阶段特点,认真落实好各项应对工作,如萌芽期注重思想预测和引导、爆发期确保信息渠道畅通、解决期疏导学生情绪和心理等,充分发挥思想政治教育的优势及作用。

2 应对校园危机的原则

处理校园危机事件的原则有多种,高翔云^[4]提出了信息公开、迅速快捷、明辨是非、预防为主、整动联合的5种原则,另外教育为先、全员参与等也是处理校园危机的原则。本文着重探讨在建构应对校园危机心理认知策略时的3种原则。

2.1 人身安全高于一切

在处理校园危机事件时,必须将人身安全放在突出位置。确保青年学生的人身安全是高校辅导员处理一切校园危机的出发点,这不仅符合以人为本的理念,更体现出了对高素质人才的爱惜。每个在校大学生都是国家、社会和父母倾注了十几年的心血,整合了最好的资源倾心培育,所以必须将保护在校学生的人身安全放在核心位置,这也是在建构校园危机认知策略时一个最起码的心理准备。

2.2 先应对,后追查

在面对校园危机时,首先要采取多种措施将危机处理好,把损失降低到最小,控制局面,保护学生安全,责任排查留到危机处理后再去落实。切不可喧宾夺主,主次不分,只顾追查责任,错失危机管控的时机,任由危机加剧,带来更加严重的后果。在危机处理完成之后,再去追查责任,总结经验教训,引导、教育学生,完善机制,避免此类事件再次发生。

2.3 处理危机要以大局为重

在危机处理过程中,要清醒地认识到孰轻孰重,抓大头放小头,时刻以大局为重,个人利益服从、服务于国家和集体利益。在以大局为重的基础上,公平公正地处理每一个事件,对待每一个个体。切不可过分庇护某些同学而引起更多同学的不满和恐慌,进而导致更多校园危机事件的发生。

3 辅导员应对校园危机认知策略的建构

校园危机的发生往往具有突发性和不确定性,危机的处理具有紧迫性和时效性,并且校园危机事件的形式呈现出多样性和复杂性,每一个危机事件又有其特殊性和独立性,这就要求高校辅导员在处理校园危机事件时要建构起一种认知策略。危机处理认知策略的建构不仅有助于高校辅导员及时有效地处理各种危机事件,更为减轻危害损失、避免更大危害提供了方法论的指导。笔者认为,建构校园危机事件的认知策略应该从危机发生前、危机应对中、危机处理后3个方面来分别建构。

3.1 危机发生前——预防为主是根本

任何危机事件应对处理的最理想结果或者最高境界就是杜绝危机。预防危机的发生是校园危机处理中最根本的出发点,也是最终的归宿。陈清森^[9]认为,辅导员在应对大学生突发事件问题上,要从反射式的事后处理模式,转变为以预防为主、信息畅通、迅速反应、协调应对的综合系统模式。林佩云等^[10]认为,积极预防是辅导员应对突发事件的核心,预防是解决危机的最好办法。所有校园危机的发生往往有其内在的原因和潜在的隐患。偶然性中蕴含必然性,高校危机事件的发生往往是有预兆的,当危机征兆逐渐达到质变的临界点转换成危机事件时,都是伴随着可观察的现象,高校辅导员及时全面地了解学生的思想动态情况,可以高效率地收集潜在可能导致危机事件的诱因,通过加强教育、改善管理、注重引导等途径开展以预防为主的教育干预,努力做到将危机发生的苗头消灭在萌芽之中,力争降低危机事件发生的频率。

第一,注重开展思想政治教育。《中华人民共和国突发事件应对法》明确规定各级各类学校应当把应急知识教育纳入教学内容,培养学生的安

全意识和自救与互救能力。辅导员应该注重在平时的班会、主题宣传橱窗栏目中对学生进行一些校园危机事件的知识普及和防范教育,增强大学生的危机意识和安全意识,提高他们面对危机事件的心理承受能力和临场应变能力,降低危机事件带来的冲击和伤害。

第二,完善机制,及时排查安全隐患。健全的制度和规范的机制不仅使思想政治教育工作有章可循,而且还可以有效地防范一些突发危机情况。辅导员作为高校主要的思想政治教育工作者,必须对各类突发事件建立有效、可行的防范机制,将管理要求梳理成操作流程,完善执行制度,善于将不同的危机事件总结归类,全面考虑每一个事件可能触发的机制隐患,并将其健全完善。

第三,观察学生动态,保持信息畅通。高校辅导员应密切关注学生的动态,察觉学生细小的心态情绪变化,及时进行疏导和排解。同时建立一支踏实负责的安全信息员队伍,负责汇报班级的日常动态,确保辅导员能够第一时间知道学生的反常行为。对于一些情绪低落和反常的学生,安排班干部同学轮流观察并及时汇报。

3.2 危机应对中——减少损失是关键

当危机发生时,辅导员应该有一个最起码的心理认知,就是无论如何都要把危机带来的危害和损失降到最低,防止事态的蔓延,努力引导事件向着积极的方向发展,防止情绪激动的大学生被别有用心之人诱导和利用,作出有损国家形象和影响社会稳定的极端事件,降低事件带来或可能带来的连环冲击,有效防止危害的扩大。在危机不可避免时,控制局面,尽可能减少危机带来的损失是每一个危机事件处理中必须首先要考虑的。在此基础上,身处一线辅导员还应该有以下几点的认知策略。

第一,必须第一时间到达现场。辅导员应在得到消息后第一时间赶赴事发现场,控制现场局面,防止事态恶化。突发事件爆发时,当事人往往处于非理性的思维状态,现场局面比较混乱,这个时候辅导员一定要保持理性的头脑,切不可意气用事,在没有弄清楚事情来龙去脉的情况下,要稳定局面,安抚当事人。在应对危机事件时,理性面对问题显得尤为重要。

第二,及时将信息上报给管理者。在控制住

现场局面后,及时了解危机事件发生的前因后果及当前的危害程度,并向上级管理者汇报。听从指挥,积极配合学校开展的应急处置工作。

第三,将政策信息及时向其他学生传递。当危机事件发生时,容易引起学生恐慌,导致学校管理和生活秩序的混乱,这时,辅导员应通过各种形式和途径以负责的态度准确地向学生传递突发事件的真实情况、学校采取的应对措施及当前危机事件处理的进展等,在安抚学生的过程中获得学生对辅导员工作的理解、对学校的信任和支持,上下一心,积极应对突发危机事件,确保学校教学、生活秩序有序开展。

3.3 危机处理后——总结经验是保障

当危机事件处理结束后,切不可万事大吉不管不顾,要总结经验,吸取教训,避免以后类似事件的再次发生。另外,还要考虑到事件本身对高校学生带来的心理伤害,及时进行心理辅导。每一次校园危机事件的发生都是对学校管理制度和安全条例的挑战,通过危机事件,应该完善学校的管理制度,弥补漏洞。笔者认为,辅导员在危机处理后应从以下几个方面建构心理认知。

第一,安抚受伤害学生。青年学生正处在心理素质不断发展成熟的过程中,心智尚未完全健全,这个时候发生的危机事件对其造成的心理恐慌可能会伴其一生。这个时候辅导员应该注重对受伤害学生的心理疏导,帮助其走出心理的恐慌,以积极的人生态度面对以后的生活。

第二,开展事后学生教育。高校危机事件发生后,辅导员应开展事后思想政治教育活动。告诫学生要引以为戒,杜绝类似事件的再次发生。每一次危机事件在对高校的稳定发展造成一定冲击和威胁的同时,也为开展思想政治教育活动创造了良好的契机。通过召开班会、专题讲座、推出主题宣传橱窗等形式,让学生对于此次危机事件的成因和影响有正确的认识,对其自身行为是否得当做出合理的评价,引导学生树立正确的世界观、人生观、价值观,正确对待生活中的挫折和压力,增强学生的社会责任感,不断提高其心理素质和抗挫折能力。

第三,重视事件过程反思。危机事件结束之后要总结经验,吸取教训,前事不忘,后事之师。查找管理制度中存在的漏洞,对管理制度进行补充和完善,将校园中存在的安全隐患积极上报学校,消除隐患。另外,辅导员还要注意做好信息收集和档案保存工作,建立起完备的危机事件处理档案,为学校今后应对其他危机事件积累完整的历史资料和经验,帮助辅导员提高应对突发事件的能力,促使高校危机事件管理更加完善。

4 结语

发生在校园内的危机事件以其特殊性和敏感性受到社会的广泛关注,每一次校园危机事件的发生都令人触目惊心,倍感惋惜。在国家、社会、学校都对校园危机事件的预防和应对倾注了大量人力、财力、物力的情况下,校园危机事件仍然时有发生,这需要从事高校教育和管理人员进行深刻反思。笔者认为,在应对校园危机时,一定在内心建构一种危机处理的认知模式。首先正确看待校园危机事件,切实担负起自身的重任,将预防危机摆在最突出的位置,事件处理中将降低危机带来的损失放在关键位置,危机处理完成之后要总结反思。与此同时,将人身安全高于一切、先应对后追查、顾全大局贯穿在危机处理过程的始终。总之,高校辅导员建构应对校园危机的认知策略,有助于提高处理校园危机的效率,减少危机的发生率和损失程度,为校园的安全稳定提供强有力的支撑。

参考文献:

- [1] 汤艺峰. 高校辅导员在突发事件应急管理上的功能分析[J]. 电力职业技术学刊, 2011(1): 77-79.
- [2] 吕云婷. 从辅导员的视角看大学生危机管理[J]. 华章, 2010(33): 90.
- [3] 邓红蕾. 试谈高校辅导员在学生危机事件中的管理能力[J]. 科教导刊, 2012(4): 219.
- [4] 高翔云. 高校辅导员科学应对突发公共事件的策略研究[D]. 太原: 山西财经大学, 2011.
- [5] 陈清森. 高校辅导员应对突发事件能力研究[J]. 科技信息, 2009(25): 168.
- [6] 林佩云, 钟向阳, 杨利江. 高校辅导员应对突发事件的思路与方法探析[J]. 教育与职业, 2009(35): 166-167.

责任编辑: 宗淑萍