

# 辅导员在大学生危机事件管理中的角色

姜汪维

(石河子大学 药学院, 新疆 石河子 832002)

**[摘要]** 高校管理的科层化和条块化造成了大学危机事件管理的死角,而辅导员的特殊角色和作用可以有效弥补这一缺陷。文章认为,辅导员应当扮演好“预防针”和“扫描仪”、“发言人”和“救火队”以及“创可贴”和“煲鸡汤”的角色,保持教育者的姿态,树立良好的品牌形象,提高大学生危机事件管理有效性和针对性。

**[关键词]** 高等学校;大学生;危机管理;辅导员

## 一、“预防针”和“扫描仪”

“预防针”指的是辅导员应面对全体学生开展预防性和发展性的安全教育,使其正确认识自我,增强情绪管理、压力应对、环境适应的能力,培养健全的人格和良好的个性心理品质,提高危机应对和防范的水平。在此过程中,应注意两点:一是整体教育氛围的营造。实际操作中,可采取“一三五”的工作模式,即抓住一条主线(师生互动、情知互动、人境互动),划分三个层次(班主任、学生干部、亲密朋辈),采取五种方法(自我教育、咨询辅导、实训演练、社团活动、直接解决实际问题),形成学校、校园媒体、家长以及学生群体四个因素相互联系、相互作用、相互协调的统一、有效的整体教育系统。二是心理健康教育与思想政治教育的双向渗透。由于危机事件本身的复杂性,同时由于高校政治教育缺乏社会实践的支持,以及社会价值标准从“神圣”执著型信仰转变为功利实效等因素的影响,青年群体的非理性政治参与成为校园危机管理的一个重要任务。因此,应将心理健康教育与思想政治教育两种方式有机交叉、互动统合,同时对大学生进行两种模式的教育。辅导员既是政治引导者又是心理健康的维护者,实施这一行为具有天然的优势,可以通过面谈、网络通讯、班级建设等途径达到这一教育的目的。

“扫描仪”指的是辅导员应在全面深入了解学生群体基本情况的前提下,捕捉和筛查学生中间的异常信息,采取相应措施以避免危机事件的发生,其要点在工作重心由“事后补救”向“事前预知”的转移。主要措施包括:一是重视新生入学时的筛查。包括学籍档案阅读、心理普测、干部竞选等。二是信息员队伍建设。引导并依靠党团干部、宿舍长、心理委员关注重点时期、重点人群,做好日常工作日志的记录。三是建好重点人群的心理档案。

## 二、“发言人”和“救火队”

“发言人”是指危机事件发生后,辅导员代表学校面对学生和媒体进行信息发布和沟通、对有关舆论进行回应和澄清的行为。2006年,教育部新闻发言人表示,全国各级各类学校都要建立新闻发言人制度,设立新闻发言人。但由于种种因素的制约以及新闻发言人与高校党委宣传部之间职能的模糊,高校新闻发言人制度尚处于初建阶段。辅导员属于高校的中层管理者,是上下传递、内外沟通的桥梁,客观上被推到了“发言人”的位置。因此,首先要求辅导员有较高的政治素养和业务能力。熟悉国家的大政方针、教育方面的法律法规以及本校的办学方针、办学理念和各项规章制度等,熟悉学生工作的要求和规律。其次,要求辅导员有较高的媒体素养和应对技巧:一是要尽快搜集到危机发生时的一切尽可能知道的事实真相,与校院两级管理部门统一口径,及时地说、主动地说、智慧地说,避免后发而制于人的尴尬以及谣言对当事人、学校声誉的第二次伤害。二是要重视并引导学生群体非理性情绪向理性认识的回归。辅导员应通过召开主题班

会、举办宣传板报、网络平台等信息发布途径扭转舆论势头,缓解群体紧张氛围,完成“化悲痛为力量与信心”的心灵抚慰与思想动员。

“救火队”是对辅导员在危机事件参与过程中补救性功能的形象描述。虽然不少研究者从辅导员事务繁杂、角色定位不清的角度对部分辅导员“救火队员”的身份提出质疑,但是在大学生危机事件处置过程中,作为身处一线的辅导员应当也必须扮演好“救火队”的角色。具体工作要求可以概括为“一个中心、三大原则、六个步骤”,一个中心指以应急救援、控制事态为中心;三大原则指遵循果断处置、及时转介、全程跟进的原则;六个步骤指:首先第一时间赶到危机事件现场,控制事态扩大和恶化,果断采取救援措施并迅速启动相关应急预案;其次按照“五要素”(who、when、where、what、why)的要求向分管领导和学校相关部门汇报情况,特殊情况要向公安机关报警请求支持;“五要素”不全的,可以报“三要素”(when、where、who),严禁以任何借口迟报、谎报、瞒报、漏报;三是配合有关部门对危机事件进行调查、取证;四是分析认定事件责任,对相关责任人做出处理;五是在职责范围内对事件的查后、善后和对参与者的教育;六是评估效果,总结经验教训,改进工作。这六个步骤前后关联,构成了一个完整的危机事件处理流程。

## 三、“创可贴”和“煲鸡汤”

“创可贴”主要指辅导员对受害人的即时安抚作用,“煲鸡汤”主要形容辅导员在心理危机干预中的重建功能,这两种角色要求辅导员做好以下两方面的工作。

第一,关注重点教育对象的思想转化。社会学家斯梅尔塞认为群体行为是由六个必要且充分的社会条件共同构成,即环境条件、结构性紧张、普遍情绪或共同信念的产生、诱发因素、行动动员和社会控制能力,当人们在受到威胁、不满和压抑等情况下,为改变自身处境就有可能发生群体冲突。这种价值累加理论启发我们,大学生危机事件的发生是由多因素引起的,但具体而言,不满情绪的酝酿发酵主要源于对身边现实不合理现象的焦虑与愤恨,比如家庭背景的差距、人际环境的不适、课程设置与社会需求脱节等等,然而这是辅导员或者高校管理者无法从现实根本解决的。因此,作为教育者的辅导员化解校园危机的一个重要工作即是对重点关注对象的思想转化。具体措施有:一是在共情的环境中,理解他们的内心所需,给予心灵上的抚慰和共鸣;二是通过校园主题文化活动,使学生在潜移默化中得到心灵的感化、情操的陶冶和哲理的启迪,从而降低非理性信念的影响;三是通过非正式交往,形成一种开放、自由的交流空间,以教育者的个人魅力感染饱受危机困扰的学生,真正实现“青年导师”的职业理想。由此,通过面上教育与重点教育相结合、个别谈话教育与定期思想汇报相结合、学校教育与家长教育相结合,预防和消除校园危机带来的负面影响。

第二,重视危机事件发生后的心理疏导。研究表明,由于暗示和传染等心理机制的影响,身处群体性突发事件中的个体所感受到的恐惧、无助、心悸等心理现象在“气氛”的作用下,比单个主体在同样刺激下的感受要深刻很多。因此,无论对于个体还是群体、当事人还是旁观者,及时进行危机干预后的心理疏导是必要的步骤。此项工作既可以依托校、院、系三级心理健康教育机构进行,也可以交由具有咨询师资格的辅导员队伍担任,对于超出心理咨询范围的,应及时转介到专业机构进行治疗。同时,应注意在心理疏导过程中,不可将大学生等同于一般社会人士,保持咨询中的“价值中立”态度,而要坚持明确的价值观念,在来访者自愿的前提下,有意识地利用自己的正向价值观影响来访者,克服大学生人生观、世界观、价值观尚未定型的缺陷,发挥“教育”在危机管理中的积极作用,真正实现学校的“育人”功能。

**[基金项目]** 教育部人文社科基金资助项目(批准号:12YJCZH087)的阶段性成果。

[责任编辑 李志清]