

文章编号:1008-3782(2014)04-0051-04

# 和谐管理理论视阈下的高校校园危机管理探讨

赵晓毅,李爱东,田崇振

(河北工程技术高等专科学校,河北 沧州 061001)

**摘要:**校园危机管理问题是高校管理工作的重点和社会关注的焦点,文中结合校园危机的特点,引入和谐管理理论,构建出基于和谐管理理论的危机管理系统,为新时期和谐校园建设提供借鉴。

**关键词:**高校校园危机;危机管理;和谐管理理论

**中图分类号:**G647.4      **文献标识码:**A

21世纪以来,伴随我国高等教育事业的飞速发展,高校校园危机事件频频发生,引发全社会广泛的关注和反思。与之对应的是,现实中绝大部分高校管理机构和管理者在面对危机时往往手足无措、无所适从,没有系统的应对策略,危机管理漏洞百出,不能有效地化解和处理各类校园危机事件,更难以做到“防微杜渐”,给高校和社会带来了巨大的损失和负面效应。

## 1 高校校园危机管理相关文献综述

### 1.1 校园危机与校园危机管理内涵的界定

校园危机(campus crisis),又称“校园突发事件”、“高校公共突发事件”等,至今没有统一的概念<sup>[1]</sup>。分析相关文献,国内外学者基本上从广义和狭义两个维度来界定校园危机的概念,如表1示。综合中外学者对校园危机概念,笔者认为校园危机是发生在校园内或与校园成员有关,由学校内外因素引起的、干扰学校正常运行的、严重损害或者可能严重损害学校组织功能及成员利益,而以校园现有的人力与资源难以立即有效解决的突发事件、意外事故或演变趋向。概括 Zdziarski、耿依娜、林广梅等学者对校园危机管理的论述,校园危机管理是学校为避免或减少校园危机产生及产生后的危害,通过建立危机管理机构,进行危机监测、危机预警、危机决策和危机处理等活动,而进行的危机预测、处理、恢复和评价的过程。

表1 国内外学者对校园危机概念的界定

界定维度	代表人物	主要观点
广义	Lichtenstein, Batsis、纪宝成、李永贤、吴建勋、简敏、耿依娜等	能够给学校及其成员带来严重影响和不利后果的事件都可以称为校园危机,包括突发事件和蓄而未发的事件。
狭义	Shrestha, Zdziarski、纪俊臣、谢谨如、张霞、吴建勋、张永华、崔晓曙、林广梅等	给学校或学校成员带来危害,造成负面影响,若不及时处理会对学校形象和声誉有恶劣影响的突发性事件,强调校园危机突发性的特质。

### 1.2 高校校园危机管理相关研究概述

作为高校管理的重点和社会关注的热点,国内外学者对校园危机问题进行了广泛的研究,综述国内外校园危机相关研究文献的论述,可以概括为两类:第一,基于职能管理视域的高校校园危机管理研究注重分析校园危机的诱因,进而依据危机产生的原因制定相应的危机解决方案和应对措施<sup>[2]</sup>;第二,基于危机过程管理的高校校园危机管理研究是指引入危机阶段处理模型<sup>[3]</sup>,提出各阶段管理机制和解决策略的研究思路。例如 Fink、Mitroff 等国外学者早在 20 世纪八九十年代就在校内危机管理领域引入了以数学计量为基础的

收稿日期:2014-01-10

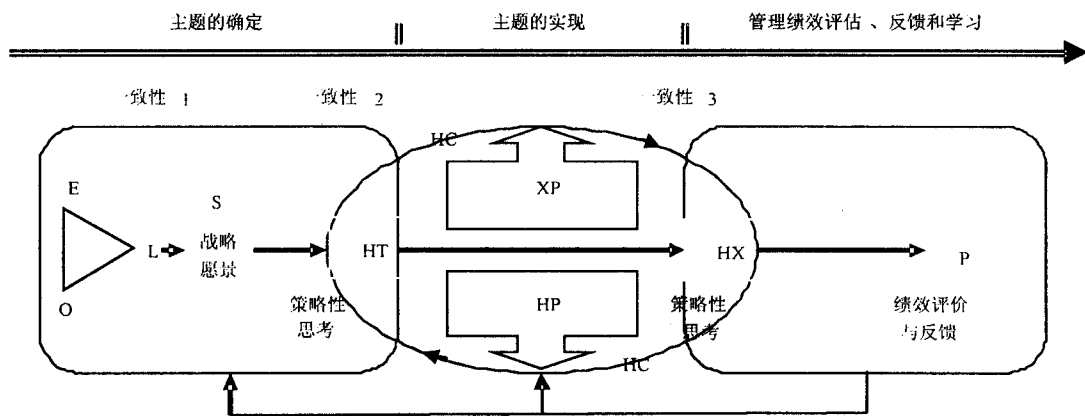
作者简介:赵晓毅(1982-),男,河南洛阳人,管理学硕士,河北工程技术高等专科学校经济贸易系助教,研究方向是技术创新管理。

危机处理模型和仿真系统,提出诸如加强培训教育创建并更新突发公共事件应对预案、添置校园安全设备、营造良好的校园环境、加强网络建设等校园危机应对策略;吴建勋、王瑜、段一珂等国内学者在校园危机的机制构建上借鉴危机的生命周期理论,将危机管理体系划分为预警管理、评价管理、沟通管理和控制管理等部分,着重从成立危机管理领导小组和危机处理工作小组、加强日常管理与监督、建立可行的校园危机处置机制、设立校园危机的评估机制四个方面构建校园危机管理机制,并提出相应的管理对策。

## 2 和谐管理理论概述及其在校园危机管理中的适用性

### 2.1 和谐管理理论概述

和谐管理理论是西安交通大学席酉民教授运用系统论的思路,在对管理学知识整合性建构的基础上于20世纪80年代中后期提出的全新的管理理论,其核心特质是将自身定位为复杂环境下的“问题解决学”。和谐管理理论的基本框架可以表述为<sup>[4]</sup>:组织领导依据组织的战略愿景,在分析内、外部环境的基础上,提出当前阶段的和谐主题(HT);根据和谐主题(HT)确定和则(HP)与谐则(XP)体系,并通过和谐耦合(HC)机制,实现组织管理活动的高绩效;解决了现有的和谐主题之后,又会产生影响系统演化的新的和谐主题,通过新一轮循环实现新的主题和谐,如此循环往复,循环优化,实现系统不断优化发展的目标,如图1所示。其中和谐主题是指特定组织情境下,实现组织战略愿景需亟待解决的问题或任务;和则和谐则是和谐管理活动中优化控制机制和能动演化机制;和谐耦合是组织管理者通过和则与谐则两大体系围绕和谐主题在不同层面的互动、转化与整合。



E为外部环境;O为组织内部状况;L为领导者特性;S为战略愿景;HT为和谐主题;XP为谐则;HP为和则;HC为和谐耦合;HX为主题和谐;P为管理绩效;一致性1是S与E/O/L的一致性;一致性2是HT与S的一致性;一致性3是HP、XP及HC与HT的一致性

图1 基于和谐管理理论的高校校园危机管理系统框架

### 2.2 和谐管理理论在高校校园危机管理中的适用性分析

和谐管理理论可以为高校校园危机管理问题的解决提供一种新的思路和框架,其理论特质可以有效解决以往高校危机管理中基于职能管理和过程管理的弊端,对校园危机管理实践具有较强的实用性。

#### (1) 和谐管理理论的学科属性更适合解决高校校园危机管理问题

致力于多变环境下解决复杂管理问题的和谐管理理论以其独有的系统性、包容性和开放性,通过“问题”为导向把学校内外部环境、战略导向同和则、谐则及互动耦合机制的有机结合,纳入一个管理系统,特别是对应对不确定性的解决之道“和”的强调,使它对校园危机管理这类复杂多变问题的解决具有更好的指导作用,避免常规的职能管理和过程管理思路下的校园危机管理陷入“头疼医头,脚痛制脚”,管理效果欠佳的困境。

#### (2) 引入和谐管理理论可以确保高校校园危机管理与组织战略的对接

基于和谐管理理论的高校校园安全管理以和谐主题作为管理定位及体系设计的出发点。在和谐主题识

别过程中,领导以组织愿景、使命、战略意图等为依据,而可以从根源上保证危机管理与组织战略的对接。

### (3)基于和谐管理理论可以提出更系统全面的高校校园危机管理策略

和谐管理理论强调从从“人”、“物”及“人”与“物”的互动三个方面认识管理的影响因素,不仅主张通过制度、流程、结构等对管理流程进行规范,而且强调发挥管理者与被管理者的能动性,并通过“人”与“物”互动的耦合机制提高管理绩效,基于此可以提出更系统的校园危机管理策略。

### (4)依据和谐管理理论可以建立起完整的高校校园危机管理评估体系

通过对和谐管理理论体系中包含的三个一致性关系(即组织愿景及战略意图与外部环境、内部状态、领导者特性的一致性,简称S与EOL的一致性;和谐主题与组织愿景及战略意图的一致性,简称HT与S的一致性;和则机制、谐则机制及耦合机制与和谐主题的一致性,简称HP、XP及HC与HT的一致性)的判断,可为校园危机管理的评估提供一个系统的参考框架,建立起高校校园危机管理评估体系。

## 3 构建基于和谐管理理论的高校校园危机管理系统

校园危机管理包括危机监测、危机预警、危机决策和危机处理等活动,从时间节点上可以将该工作划分为危机爆发前的危机预防和危机爆发后的危机应对两个基本阶段。危机预防贯穿于校园日常运营之中,应作为校园的一项常规管理予以重视,而危机应对给学校提出了巨大的挑战,是一个具有高度不确定性和复杂性的管理问题<sup>[5]</sup>。文中将校园危机这一复杂性管理问题纳入和谐管理理论体系,以高校校园危机的内在机理为依据构建出基于和谐管理理论的高校校园危机管理系统框架。

### 3.1 确定和谐主题

高校校园危机管理和谐主题的确定,需要综合考虑学校外部环境(E)、内部状况(O)、领导特质(L),以及战略愿景(S)等因素。学校的内、外部环境包括学院(系)、学校、家长、社会等环境因素,受我国经济社会转型及信息化技术蔓延的影响,其呈现出日益复杂的趋势,对高校危机管理提出越来越高的要求和标准,不仅要求校园安全稳定,学生成长成才,而且还要求构建和谐发展氛围,促进大学生全面发展;高校校园危机管理是进行快速有效的危机管理,保持校园安全稳定。通过分析,可以确定出新时期高校校园安全管理的和谐主题是防止校园危机的发生或以最短的时间和最小的代价消除危机的影响,并实现危机与机遇的相互转化。

### 3.2 设计管理机制

围绕新时期高校校园危机管理的和谐主题,需要设计出相应的和则(HP)、谐则(XP)和耦合(HC)机制体系,使组织实现主题和谐(HX),从而实现班级管理工作的高绩效(P)。

#### (1)构建和则体系

针对新时期高校校园危机管理的特征构建和则体系,着眼于管理工作中,与人相关要素不确定性的消减和利用,为校园安全稳定提供和谐发展的环境空间,以解决由于动态环境复杂性和领导能力局限性而产生的程序性管理不足。具体包括实施危机意识教育,增强师生的危机意识,树立起全员校园危机意识;保证危机预防信息渠道通畅,形成内部信息共享的氛围;危机处理中树立积极主动的应对态度,贯彻诚信、自律的理念等。

#### (2)构建谐则体系

针对新时期校园安全管理过程中确定性高、可察、可控的相关因素及其关系,构建谐则体系,通过正式的规章制度、体制、机制等,对校园危机行为主体的行为规范、运作程序进行优化设计和控制。谐则体系的具体内容包括设立危机管理常设机构;建立健全校园危机管理的制度机制;设计危机解决系统,加强日常管理与监督;一旦发生校园危机事件第一时间成立危机处理小组,确认新闻发言人;及时、准确地披露危机处理的信息;与政府、媒体及公众等相关组织和个人进行有效沟通等。

#### (3)构建和则与谐则的互动耦合机制

高校校园危机管理和则与谐则的互动耦合机制,是指“能动致变的演化”要素与“设计优化的控制”要素围绕“防止校园危机的发生或以最短的时间和最小的代价消除危机的影响,并实现危机与机遇的相互转化”

这一和谐主题的相互作用、相互协调、相互转化的过程,包括策略性思考、程序性思考、文化及人际思考、系统性思考等环节。具体内容包括:领导组织学校各种资源,设立危机管理常设机构;建立起完备的危机管理制度,定期举办各种形式的危机教育活动,提升全员的危机管理意识;通过内部信息共享和有效沟通,完善校园危机管理的制度机制,并加强危机的管理与监督;领导迅速组织学校各种资源,成立危机处理小组,提升危机意识;通过内部信息共享和有效沟通,找出危机产生的原因;在沟通与分析的基础上,制定出危机应对计划;使积极主动的意识制度化,保证应对危机计划的执行;积极主动地应对危机,并从中寻找企业的发展机遇;发挥制度、体制的强制力和文化、意识的诱导作用,实现对危机的有效管理等。

### 3.3 制定评估体系

基于和谐管理理论的校园危机管理活动必须围和谐主题有目的、有导向地开展,在一定时期需要对阶段性的管理绩效进行评估,评估结果的反馈和学习,让管理者明确改进的方向,作为下一循环危机管理起点,不断提升管理的效率和效能。可以依据对和谐管理理论体系中三个“一致性”关系的判断,制定评估体系,对高校校园危机管理工作的状态和水平进行动态评估,具体框架及判定标准见表2。

表2 基于和谐管理理论的校园危机管理评估框架

S与EOL的一致性	HT与S的一致性	HP、XP及HC与HT的一致性	高校危机管理的评估结论
高	高	三个二级一致性均高	学校有正确的危机管理战略导向、合适的和谐主题及恰当的主题实现机制
		任意一个为低	学校有正确的危机管理战略导向、合适的和谐主题,但主题的实现机制选择不恰当
低	低	三个二级一致性均高	学校尽管有正确的危机管理战略导向和恰当的主题实现机制,但和谐主题不合适
		任意一个为低	学校尽管有正确的危机管理战略导向,但和谐主题不合适,主题实现机制选择不恰当
高	高	三个二级一致性均高	有恰当的主题实现机制,但学校的危机管理战略导向不正确,导致相应的和谐主题不合适
		任意一个为低	学校的危机管理战略导向不正确,导致相应的和谐主题不合适,且主题实现机制不恰当
低	低	三个二级一致性均高	有恰当的主题实现机制,学校的危机管理战略导向不正确,相应的和谐主题合适与否不确定
		任意一个为低	学校的危机管理战略导向不正确且相应的和谐主题合适与否不确定、且主题实现机制选择不恰当,学校危机管理陷入混乱状态

## 4 结语

校园危机管理问题是高校管理工作的重点和社会关注的焦点,作为整合管理学研究手段之一的和谐管理理论,可以为高校校园危机管理问题的解决提供一种新的思路和框架。笔者将高校校园危机管理纳入和谐管理理论分析框架,通过确定和谐主题、设计管理机制(和则、谐则和互动耦合机制)、制定评估体系三个方面,构建出基于和谐管理理论的高校校园危机管理系统,以为高校校园危机管理实践提供指导和借鉴。

### 参 考 文 献

- [1] Eugene L. Zdziarski, Norbert W. Dunkel, J. Michael Rollo. Campus Crisis Management: A Comprehensive Guide to Planning, Prevention, Response, and Recovery[M]. New York: John Wiley & Sons, 2007.
- [2] David J. Schonfeld, Robert Lichtenstein, Marsha Kline Pruett and Dee Speese-Linehan. How to Prepare for and Respond to a Crisis, 2nd edition[M]. Washington, D. C. : ASCD Express, 2002.
- [3] 冯润. 中外高校校园危机管理研究现状及反思[J]. 思想教育研究, 2008(10): 56-59.
- [4] 李鹏飞, 席西民, 韩巍. 和谐管理理论视角下战略领导力分析[J]. 管理学报, 2013(1): 1-11.
- [5] 米欣, 刘锐. 基于引爆点理论的校园危机管理研究[J]. 中国电力教育, 2012(10): 9-10.

(责任编辑:张铁壁)