

新时期高校学生工作危机管理面临的挑战及对策

黄文曲

摘要：危机管理是高校学生工作者的重点工作内容之一，高校建立健全学生工作危机管理体系对化解学生矛盾冲突、维护学校教育教学秩序、保障校园安全稳定起着关键性作用。文章从分析高校学生工作危机管理面临的挑战入手，基于危机事件发生全过程视角，提出新时期加强高校学生工作危机管理的对策，即加强危机防控预警管理、加强危机事件处置管理和加强危机善后恢复管理，期望对高校构建完善的危机管理工作体系有所帮助。

关键词：高校；学生工作；危机管理；危机事件

危机管理一直是高校学生工作中的重点与难点。危机事件具有突发性、紧急性、不确定性、群体性、传播性和敏感性的特点，一旦发生危机事件，必然会对正常教学秩序、学生身心健康以及学校形象带来严重的负面影响。高校要提高对学生危机管理的正确认知，明确辅导员在危机管理中的角色定位，发挥出辅导员思想教育者、事件预防者、第一应对者、舆论引导者、学生沟通者以及事后安抚者的职能，从而提高学生工作危机管理成效，在最大程度上降低危机事件的影响。

一、新时期高校学生工作危机管理面临的挑战

危机管理一直是高校学生工作的重点。在新时期，受价值观多元化、新媒体时代到来、危机管理机制不健全等多种内外因素的影响，学校危机管理面临着一定挑战，具体表现在以下方面。

(1) 危机管理预警缺失。部分高校尚未建立校园信息监控机制，在学生工作中，辅导员的危机管理意识淡薄，缺少对校园网络舆情、学生思想动态的关注，使得危机管理缺少前期防控。一些高校未对不同类型的危机事件制定应急处理方案，也未能定期开展应急演练，导致学生应对危机事件的意识和能力薄弱。

(2) 危机应对不科学。高校在发生危机事件时，

辅导员会临时扮演“救火员”的角色处理事件，但是部分辅导员的工作经验不足，或者仅凭个人主观意识处理相关问题，极易出现处置不当的情况，导致危机事件的恶化发展。

(3) 危机事后管理缺位。高校重视危机发生阶段的处置工作，忽视危机事件的善后与恢复，使学生很难在短时间内平息对危机事件的看法，进而影响学生的正常学习和生活。此外，部分高校缺少对危机事件的事后反思与总结，未能将危机事件作为主题教育和完善学校学生工作的契机，使危机事件事后处置不了了之。

二、新时期高校学生工作危机管理的对策

在新时期，高校学生工作要遵循危机事件周期性和过程性的特点，针对危机事件发生和演变的不同阶段实施不同的管理措施，形成一套科学完整的工作机制，以提高危机管理的有效性。

(一) 加强危机防控预警管理

高校学生工作中的危机管理要以预防为前提，建立危机防控预警管理体系，及早发现、及早处理危机事件，将危机事件出现的因素消灭在萌芽状态，为解决危机事件预留出充足的时间，有效控制危机事件带来的负面影响。危机防控预警管理措施如下。

(1) 开展问题排查工作。在高校学生工作中要充

分发挥出辅导员的作用，辅导员要深入开展问题排查工作，全面掌握学生动态，为应对危机做好准备。问题排查工作方法包括以下几点。其一，主动了解学生。在学生工作中，辅导员可以通过一对一谈话、一对多谈话、宿舍走访等方式了解学生的家庭状况、学习状况、个性特点、爱好特长、思想政治表现、身心健康状况、人际交往、近期言行、对危机事件的态度等方面的情况。辅导员还可以从学生干部中设立“信息员”，让“信息员”及时向辅导员汇报学生的情况，重点汇报思想偏激、认知错误、言行冲动等特殊学生的情况，便于辅导员及时开展心理疏导和思想政治教育工作，有效预防学生危机事件的发生。其二，平等对话。辅导员可以通过微信、QQ、微博等网络社交平台与学生建立平等对话机制，当发现危机事件因素时，及时疏解学生心中的困惑，消解学生的不满情绪，并耐心听取学生对学校的建议，让学生参与到危机管理中来，为学生提供必要的帮助。其三，分类指导。辅导员要对家庭经济困难群体、新生群体、毕业班群体、学生困难群体、遇到重大变故学生群体、心理不健康群体给予重点关注，针对不同状况的学生采用不同的帮扶策略，降低学生危机事件发生的可能性。

(2) 加强校园信息监控。辅导员要重视校园内各类信息的实时监控，根据掌握的信息做好相应的危机事件评估工作、预防工作，具体包括以下几点。其一，评估危机风险。辅导员要定期开展形势分析工作，对掌握的信息资料去伪存真，并对可能构成危机事件的诱因进行分析评估，做好必要的应急响应准备。其二，敏感时间节点把控。高校学生工作要准确识别危机事件可能发生的敏感时间节点，采取相应的危机预防措施。例如，在全国两会召开期间，关注学生思想动态和相关评论；五一假期期间，做好安全教育工作；五四青年节期间，加强大规模活动的纪律教育；军训期间，做好新生思想教育和安全保障工作。其三，加强网络监控。在网络时代，大学生的学习和生活与网络形成了密不可分的关系。辅导员要关注校园网络舆情发展态势，对网络信息进行监控，及时了解学生对涉及国家、政治、社会以及校园生活方面的网络言论，及时控制住可能引发危机事件的不良苗头。

(3) 加强危机应急管理。新时期，辅导员在学生工作中要针对不同类型的危机事件制定应急预案，建立危机预警机制，有效控制危机事件恶化，及时采取

补救措施，具体包括以下几点。其一，制定危机应急预案。辅导员要分别对公共卫生事件、安全事故、自然灾害、师生群体性事件、大型活动危机事件、考试安全危机事件、网络舆情危机事件等各类型危机事件制定应急预案，在应急预案中明确指出危机事件识别、预防、预测、处理和监控的工作要点，提高应急预案的执行效率。其二，组织应急演练。辅导员要组织学生开展应急演练，总结演练经验和不足，及时修正应急预案的缺陷。

(二) 加强危机处置管理

危机事件处置是学生工作中危机管理的核心内容，当发生危机事件后，高校要立即启动应急管理和妥善处置工作，尽量控制事件的不良发展态势，减轻事件造成的恶劣后果。危机事件处置管理对策如下。

(1) 第一时间控制事态发展。在发生危机事件时，辅导员要第一时间赶赴现场，根据危机事件的性质和程度选择对外求助，如拨打110、120或119电话进行求助。之后，辅导员控制现场局势，用语言稳定学生情绪，积极配合学校安保人员和相关职能部门人员维持现场秩序。辅导员要根据危机事件的类型采取合适的临时处置措施。例如，在针对学生个体性危机事件处置中，辅导员要将涉事学生快速带离事发现场，让涉事学生远离围观的人群，稳定涉事学生的情绪，减少外界因素对涉事学生的心理刺激。在针对群体性危机事件处置中，辅导员可以运用心理战术分化处置参与者，将涉事学生群体分为对抗者、从众者，对抗者一般是极少数具有号召力的学生，辅导员将这部分群体与从众群体分开，用法纪威慑对抗群体；从众者一般对事件后果的顾虑较多，在事件中处于从属地位，辅导员可以用关爱的态度劝导从众群体，使从众群体脱离对抗者的诱导，进而在短时间内缩小危机事件的参与人数规模，控制事态扩大。

(2) 主动汇报危机事件。在发生危机事件时，辅导员要从多渠道收集危机事件的相关信息，了解危机事件的来龙去脉，分析危机事件可能产生的影响。在此基础上，辅导员要第一时间向院系领导汇报相关情况，以得到领导的下一步指示，必要时请求学校保卫处、心理健康中心、后勤等有关部门协助处理。在危机事件处理过程中，辅导员必须做到主动、如实汇报，不得隐瞒实际情况，从而确保学校能够及时采取正确、妥善的危机事件处置措施。

(3) 做好学生家长沟通工作。在学校发生危机事件时,家长是最为担心子女身心健康的群体,高校辅导员要做好与学生家长的沟通工作,争取得到学生家长的理解,避免家长在社会上散布不实言论对高校形象造成损害。在与家长沟通的过程中,要做到以下方面。其一,辅导员尽早向学生家长告知危机事件的详细情况,争取与家长协同处理事件,不得将事件隐瞒过长时间,以免家长对学校做法产生误解。其二,辅导员沟通态度要诚恳,实事求是告知危机事件的来龙去脉,通过家校合作共同安抚学生情绪,让家长认识到学校是真正关注学生健康成长的教育机构。如果在危机事件中有涉事学生受到校规处分、法律制裁或者因故伤亡,辅导员要安抚家长的情绪,让家长理解学校的处理决定,争取协商解决矛盾。

(4) 引导正面舆论。在互联网、新媒体时代,信息传播更加快速、便捷,极易在短时间内形成舆论导向。基于此,高校要在危机管理中做好舆情控制工作,避免发生散布谣言、引发恐慌的现象,有效遏制危机事件舆论的恶化发展。网络舆情控制做法包括以下几点。其一,辅导员要通过微信群、QQ群、微博等社交平台关注学生对危机事件的讨论情况,及时正确引导学生的网络言论,在职责范围内对学生的网络言论进行监控,删除造谣惑众的不良言论。其二,辅导员要及时向上级领导汇报网络舆论情况,在争取得到领导同意之后,向学生坦诚公开危机事件的真实情况,达到以正视听、遏制谣言的目的。其三,辅导员要严于律己,未经涉事人员和校领导许可,不允许对外发布自己了解的信息,避免学校和涉事人员陷入舆论漩涡。

(三) 加强危机善后恢复管理

高校要建立危机事件善后恢复机制,总结危机管理的经验和教训,解决引发危机事件的矛盾和问题,快速恢复学校正常的教学和生活秩序。危机事件善后恢复管理对策包括以下方面。

(1) 稳定学生情绪。高校要以学生为本,立足于学生角度处理危机事件,稳定学生情绪,减少危机事件对学生正常学习和生活的影响。其一,发挥学生骨干队伍作用。辅导员可以通过学生骨干向学生群体传达上级精神,布置相应工作,争取得到学生群体信任,稳定大部分学生情绪。其二,解决学生诉求。在高校危机事件发生后,学生的思想、心理必然会受到影响,为减少危机事件对学生造成长时间的心理阴影,辅导



员应主动关心相关学生,观察相关学生的所想所需,及时开展心理教育和思想政治教育工作,认真听取学生群体对危机事件的看法,满足学生的合理诉求。对部分学生提出的不合理诉求,辅导员要对学生开展说服教育,引导学生解除心中疑惑。

(2) 开展主题教育。在危机事件之后,高校可以将危机事件作为开展主题教育的契机,引导学生辩证看待危机事件,提高学生对危机事件的应对能力。其一,辅导员借此时机向学生宣传危机预防知识,增强学生危机意识,增进师生之间的互信,建立深厚的师生情感关系。其二,学校邀请心理咨询师、专家等收集整理危机事件相关材料,汇编成宣传手册,在校内通用刊物、校园网站、校园广播、宣传栏等渠道进行宣传教育,促使学生正确认知危机事件,提高学生应对危机事件的能力。

综上所述,高校学生工作要高度重视危机管理,充分发挥辅导员作为一线工作者的职能,要求辅导员做好学生危机管理工作,在最大程度上避免危机事件的发生,降低危机事件带来的不良影响。在危机管理中,高校要结合危机事件事前、事中和事后三个阶段构建完善的危机管理体系,通过实施事前加强防控预警、事中科学处置以及事后善后恢复的应对措施,从而快速恢复学校的正常教学秩序,维护学生切身利益和校园安全稳定。(作者单位系张家界航空工业职业技术学院)

参考文献

- [1] 周洁.新时期高校学生工作危机管理面临的挑战与对策[J].韶关学院学报,2021(5):35-39.
- [2] 黎安康.新冠疫情防控常态化背景下高校学生管理工作面临的挑战与对策分析[J].重庆电力高等专科学校学报,2022(5):70-74.
- [3] 李小龙.大数据背景下高校学生管理工作的挑战与对策探析[J].成才之路,2022(13):7-9.
- [4] 徐泉辉.人文关怀视角下高校学生管理工作的优化路径探究[J].齐鲁师范学院学报,2022(3):20-25.