

高校辅导员危机事件应对专业化发展的路径研究

岳阳

湖南第一师范学院, 湖南长沙, 410013;

摘要: 危机事件专业化应对是高校辅导员的必修课之一。本文通过对高校辅导员危机事件专业化应对价值意蕴的解析, 将危机事件应对分为事件发生的潜伏期、发作期、善后期, 通过对危机事件应对所需能力进行体系构建, 将高校辅导员所需能力建模, 综上提出高校危机事件应对专业化发展的路径。

关键词: 辅导员; 危机事件应对; 专业化发展

DOI: 10. 69979/3029-2735. 25. 07. 041

高校辅导员制度起源于 1952 年, 在清华、北大率先试行。党中央 1961 年在庐山会议上首次出台专门文件, 提出各高校要设置政治辅导员。历时 60 余载, 高校辅导员的发展愈发成熟, 辅导员工作与职责分工愈发明晰, 思想政治教育愈发深入, 得到了党和国家的高度重视。辅导员是高校教师队伍与管理队伍的重要组成部分, 是大学生思想政治教育的骨干力量, 在承担一定量教学任务的同时, 更为重要的是做好学生的管理与服务工作。现如今学生出现心理问题高发、多发^[1], 电信诈骗手段花样繁多等问题, 如何巧妙化解校园危机事件、保障学生生命安全与切身利益是辅导员工作里的重中之重。

1 高校辅导员危机事件应对能力专业化的价值意蕴

1.1 危机事件潜伏期

高校辅导员在工作中要围绕学生、关爱学生、服务学生, 特殊的工作性质使辅导员成为最了解学生的人, 这也为辅导员消弭危机事件于萌芽之中奠定了基础。在日常学生工作中, 辅导员要持续不断的对学生进行思想政治教育, 将正确的观念深深刻在学生的心里, 帮助学生坚定政治立场、坚定红色信仰。要持续推进法制教育, 通过多种形式的普法教育, 让学生在真实的情境中知法, 通过对法律学习懂法, 在学习和生活中守法, 在自身权益受到损害时学会用法, 以此树立用法律自保的意识。要着重开展学生的心理健康教育, 为学生健康成长提供保障。辅导员要在日常的班会上、与学生谈心谈话时, 注重心理健康的引导, 普及心理健康知识^[2], 引导学生正确看待心理问题, 帮助学生消除心理负担与负面情绪

的影响, 甄别学生的异常心态与反常行为, 采用切实有效的方法帮助其走出困境、保持积极向上的良好心态。要持续发力深入学生生活、学习区域一线, 排除学生学习、生活、运动等场所如消防设施老化、电路老化、违规使用大功率电器等潜在风险。

1.2 危机事件发作期

危机事件爆发时, 高校辅导员往往会第一个收到消息且须在短时间内赶往现场^[3], 在此期间通过向学生干部和在场学生了解详细信息, 对事件影响程度做出初步的判断, 随后安排学生干部尽力维护现场秩序。辅导员一定要正确、客观的认清自己, 切勿高估自己的认知与能力, 视事件紧急程度决定是否立即上报分管学生工作的领导, 请示是否要拨打紧急电话, 把专业的事情交给专业的人来做。辅导员到达现场后根据危机事件的类型与严重程度, 严格执行学校危机事件应对的相关预案, 用最短的时间恢复现场秩序, 若事件紧急程度超出了正常人处理范围, 辅导员也要按照程序做好一系列维稳工作, 防止再滋生其他事端。

现场处理危机事件与学生沟通时, 要站在学生的立场来看待问题, 以学生为本来解决问题, 以平和稳定的心态开导学生, 使学生尽快的平复心态、敞开心扉, 积极消除学生的极端心理。与学生家长沟通时, 首先争取学生家长的信任, 根据不同的事态选择合适的沟通方式与学生家长沟通, 并且完整、清楚的向主管领导反应家长的诉求与期望, 并要时刻注意网络舆论与媒体发酵, 确保事态在可控范围内。

1.3 危机事件善后期

危机事件的善后相对于危机事件处理是同等重要,

善后工作直接关系到该危机事件能否彻底妥善解决、恢复校园正常秩序。首先要与院领导、学生干部等人共同商量适当的方法手段对受到伤害的学生进行心灵修复,给予持续性的开导与关注,尽快让学生回归到正常的学习生活中。对于受到损害的公共财产、教学设施等,要及时与相关部门联系报备,加快修缮事宜,尽早恢复教学秩序。对于涉事学生要严格按照学校管理规定进行处理,明确责任,确定赔偿事宜。完成后要反思总结本次危机事件的始末缘由,总结经验教训,做详细的归纳,明确应对能力的优势与不足,改进方案,为后续应对类似事件做好准备。最后将本次危机事件应对的全部过程详细记录,形成规范的文字材料,上报至相关领导,并根据领导的建议与自己的见解,协助学校相关部门完善应急处置方案。

2 高校辅导员危机事件应对能力专业化的体系构建

《高等学校辅导员职业能力标准(暂行)》和《普通高等学校辅导员队伍建设规定(教育部令第43号)》都对辅导员如何处理校园危机事件做出了明确指示,并指出高校校园危机事件应对是高校辅导员主要工作职责和能力之一,高校辅导员对应具备应对危机事件能力的精准把握,是提升高校辅导员预防、应对、处理危机事件能力的基本前提^[4]。据已有研究成果结合个人工作经验,将辅导员危机事件应对能力分为4个一级指标和11个二级指标。

2.1 危机事件应对知识储备

马克思主义哲学指出,理论与实践是相辅相成、相互促进的关系。辅导员掌握危机事件应对知识有诸多优势,在危机事件应对的快速反应上,在处理危机事件时与各方的协调上,在稳定学生情绪、从容、专业的化解危机上,在开展危机事件预防、对学生进行安全与心理健康教育上等诸多方面都举足轻重,又通过实践来填补理论知识的空缺,不断丰富危机事件处理的经验。可将其分为以下几项子能力。

2.1.1 心理健康知识

心理健康知识是辅导员必备的专业理论知识,掌握心理健康知识能够及时的了解学生的心理状态,对学生的心里状态做出准确的判断,比如短期的情绪低落可能是焦虑,长期的情绪低落、兴趣减退可能是抑郁的表现。

掌握心理危机的干预技巧,如倾听、共情等让学生感受到理解与支持,及早的摆脱不良情绪。

2.1.2 法律法规知识

法律法规知识不仅包括国家的法律法规,还包括校内的学生守则、学生处理办法、学生评奖评优等,高校辅导员要熟悉这一类的法规知识,并且要利用班会和日常活动的时间与情境,向学生普及相关知识,帮助学生熟悉教育法律法规,明确学校、学生和家長在危机事件中的权力与义务,避免在学习生活中出现违法违规行为。

2.1.3 沟通技巧知识

高校辅导员是与大学生沟通、交流最多的老师,涉及到学生学业修习、创新创业、心理辅导等方方面面,因此掌握沟通技巧知识是非常必要的。有效的沟通方式能够帮助辅导员在处理危机事件时事半功倍。在面对不同的沟通对象与情景时,采用与之相符的沟通技巧能够快速、准确的获得想要掌握的信息,快速化解问题恢复正常秩序。

2.1.4 应急管理知识

应急管理知识是高校辅导员处理危机事件时制定计划的理论依据,根据应急管理知识可将事态分类(如安全事故、心理问题等)分级(如重大事故、紧急事故等),再根据处理流程依据事态类型级别响应并组织协调各方资源来处理危机事件。

2.2 危机事件事前预防能力

危机事件事前预防能力是高校辅导员的一项非常重要的能力。危机事件事前预防能力是指高校辅导员在学生日常的学习生活中对学生进行教育引导,帮助学生建立正确的危机意识和自我保护意识,从学生自身层面降低事件的发生率。辅导员自身对危机事件也要有敏锐的观察力与准确的判断力,在危机事件发生前协调各方将其扼杀在萌芽之中。可将其分为以下几项子能力。

2.2.1 教育引导能力

对学生教育引导是高校辅导员工作的一部分,是指辅导员利用班会时间或其他活动期间依据或创设情景对学生进行引导教育的过程。辅导员根据自身知识与经验,结合当下社会环境与学生思想行为特征,严格按照党和国家对高校学生培养的计划与要求,帮助学生树立正确的世界观、人生观、价值观,树立学生正确的规矩意识与责任意识,在面对危机事件时要有正确的判断力和自保能力化解危机,保障自身安全。

2.2.2 预警研判能力

高校辅导员对危机事件敏感的预警与准确的研判是杜绝危机事件发生的有效手段。危机事件的预警与研判是指在学生的日常生活中,辅导员对学生的行为规范、心理状态、异常行为的关注与判断^[5],确定来自学生自身或生活环境中的危机等级,当危机等级持续上涨时,辅导员就要对学生进行谈心谈话亦或其他的手段来遏制危险等级的发展,调节降低危机事件发生的概率。

2.3 危机事件紧急处理能力

危机事件爆发时,辅导员要以积极的心态和正确的视角去看待危机事件,并要快速采取相应措施,迅速开展应急处理工作。辅导员处理危机事件所需要的子能力如下。

2.3.1 果断决策能力

果断决策能力是指在发生校园危机事件时,辅导员能够快速反应、果断做出决策处理危机事件的能力。辅导员与大学生的联系最为紧密,校园危机事件发生时辅导员往往是第一个接到信息,此时辅导员应果断决策,安排在场学生做出相应的应对措施,并在最短的时间内赶到现场。

2.3.2 组织协调能力

组织协调能力是指危机事件发生后,辅导员通过学生干部、在场人员并结合自身经验对事件进行判断、风险评估后,协调各方处理突发事件的能力。接到危机事件上报时,辅导员要迅速协调组织学生党员、学生干部,将信息传达至分管领导、视情况拨打救援电话,协调各方进行危机事件处理,争取在最短的时间内将危机化解。

2.3.3 从容应对能力

从容应对能力是指辅导员从接到危机事件上报至危机事件解决这期间能够从容不迫、处事不惊、合理妥善的应对危机事件的能力。在危机事件已经发生后,辅导员作为学生的主心骨,一定要镇定且有清晰的头脑,要始终保持冷静、沉稳、厘清思绪,给出清晰的解决思路,同学生与各方一起及早稳定、解决混乱局面。

2.4 危机事件善后处置能力

危机事件善后处置能力是指危机事件妥善处置后,辅导员对此事的后续工作诸如心理辅导、舆论导向、总结评估等持续关注及正确引导的能力。辅导员危机事件善后处置能力各子能力如下:

2.4.1 心理辅导能力

心理辅导能力是指危机事件妥善处置后辅导员应运用心理学、教育学等知识对学生进行心理辅导,消弭危机事件对学生造成心理伤害的能力。危机事件发生后,当事学生及其他学生都会有或多或少的心理冲击,严重的甚至会给学生造成心理阴影。对学生进行心理疏导、减轻学生的心理压力、助力学生走出事件影响是辅导员在危机事件妥善处理后的第一任务。这就要求辅导员要应用自己的知识储备、全心全力、以正确的沟通方式投入心理疏导中来,必要时还要请求心理老师的协助。

2.4.2 舆论导向能力

舆论导向能力是指危机事件妥善处置后辅导员对本次事件引起社会舆论进行监督和引导的能力。在危机事件已经得到妥善解决后,辅导员要积极引导学生的言论、各媒体的言论,并且积极关注网络动态,防止不实信息在网上流传,给学校带来负面影响。

2.4.3 总结评估能力

总结评估能力是指危机事件妥善处理后辅导员对整个事件过程进行总结、对后续风险走向进行评估、将事件过程生成纸质材料归档的能力。总结评估是辅导员积累经验、制定应急预案、吸取经验教训、评估时间风险的重要途径,对于辅导员个人发展、提升抵御风险能力、减轻危机事件危害的重要途径。

3 高校辅导员危机事件应对能力专业化的提升路径

3.1 积极参加学习培训 深化理论研究

校园危机事件应对是一项极其复杂、零碎的工作,辅导员在这项工作上要有清晰的思维,立足于校园与学生的实际情况,对琐碎的工作进行探索、归纳与总结,从危机事件应对者的角度去探寻危机事件发生的规律。基于此,辅导员在平日工作可通过多种的培训活动、沙龙、案例分享会、院校安全工作会议、危机事件应急处理培训、职业技能大赛等途径了解各类正反面的案例,提升自身工作水平。此外,自身理论水平是辅导员工作能力的重要支撑,在进行危机事件处理、危机事件处置方案制定等都需要有扎实的理论基础来指导实践,这也要求辅导员要时时警醒,时时关注理论创新,保持高度的理论敏锐性。当前关于辅导员危机事件应对的代表性研究成果还很欠缺,还有很广阔的补充空间,高校辅导

员在工作中一定要有针对性的捕捉有研究价值的学术信息,积极申报各级各类课题,积极学习各学科各类研究方法,提升自身研究素养,融合危机事件应对相关理论进行研究,最终形成成果以应对策略的形式呈现,为高校辅导员处理危机事件提供参考。

3.2 树立管理服务意识 强化协同应对

习总书记强调要以人民为中心,辅导员在贯彻这一理念时就要做到以学生为中心,落实管理就是服务这一理念。有学者提到,辅导员就是个良心活,尤其是危机事件应对,辅导员一定要高度重视这项工作,更要坚持以学生为本,搞好学生管理服务工作的1。在日常工作中要从自身的思想、认知方面入手,提升思想高度与认知广度,牢固树立能从萌芽中扼杀掉危机事件就坚决不让他出现在校园内的理念,牢固树立防不胜防也要防、效果不佳也要坚持的理念,一定要将危机预防的种子种进学生的心中并且生根发芽。在危机事件应对中辅导员要将自己摆正位置,时刻保持清醒头脑,明确责任范围、切实履行职责。同时要有大局观,要意识到危机事件应对是个系统工程,需要组织、协请、协调各方共同应对,如校保卫处、学生家长、心里教师、学生干部队伍、学生党员队伍等,充分调动一切可以调动并且能够给危机事件处理带来正向效果的力量,组织大家积极行动、形成合力,从危机事件的防微杜渐、事中处置、事后善后各个环节发力,共同抵御危机事件带来的。

3.3 重视总结评估复盘 细化恢复汇总

危机事件善后工作是危机事件处理最后一环节,是整个危机事件的收尾工作,事关后续恢复汇总,也是经验教训,防止未来同类事件再次上演。在危机事件后续总结评估中还要抓住危机中孕育初的新机遇,作为教育的新契机来进行新的工作的入手点。首先,要做好善后工作的恢复工作。危机事件妥善处置后,辅导员要在第一时间对涉事受害人员进行心理疏导,安抚涉事学生,消除本次危机事件给学生带来的心理恐慌,尽全力消除学生对此类事件产生的心理阴影,发挥辅导员自身的优势,选择擅长的手段与学生持续交流沟通,直至学生逐渐走出事件影响后可慢慢减少引导频率。还要抓住危机中孕育的教育契机,利用危机事件消极后果提供的教育情景,从更高层次对学生进行思想、行为上的教育,促

使学生生成正确的价值观,引导其走向正确的方向。对于危机事件中受损的设施设备、校园环境等,辅导员要及时的协请、协调、协助各部门,用的最短的时间恢复学生正常上课的环境。还要关注网络舆论,引导学生正确舆论,消除网络不良舆论。其次是做好事件总结,真实、全面、深入地分析本次事件爆发的缘由,结合自身或学校管理的手段审视管理工作,找出管理漏洞,并及时的修补。重视过程材料的搜集、整理、汇编、归档,完善危机事件处理的案例库,为今后新进辅导员培训、辅导员经验分享、处理此类危机事件提供经验借鉴。

4 结语

高校辅导员危机事件应对专业化发展是一项长期漫长工作,需时刻关注学生心理动态、行为动向、社会舆论导向等,高校辅导员需时时警醒、处处提防,经常参加专业培训,加强自身学习能力,丰富自身知识储备,提高自身处理问题能力,以专业化的手段处理危机事件,为处理校园危机事件、保障学生平安、平稳学习生活献策献力。

参考文献

- [1] 孙慧. 高校辅导员开展大学生心理危机干预的优势分析与路径研究[J]. 中国成人教育, 2020(18): 45-47.
- [2] 孙芳, 李欢欢, 郭玥言, 等. “危”亦或“机”: 家庭-学校-社区风险和资源的潜在剖面结构与青少年心理危机的关系[J]. 心理学报, 2023(11): 1827-1844.
- [3] 胡晓轩. 强调以生为本理念提高大学生自主管理能力[J]. 中国高等教育, 2014(22): 58-60.
- [4] 白志华. 新媒体时代的网络舆情风险治理: 以社会燃烧理论为分析框架[J]. 河南社会科学, 2022(4): 101-105.
- [5] 王舟, 高谨. 新时代高校辅导员应对校园危机事件之“3+3”模式研究[J]. 产业与科技论坛, 2021, 20(19): 275.

作者简介: 岳阳(1998-), 男, 汉族, 河南桐柏人, 硕士研究生, 湖南第一师范学院助教, 研究方向: 高校思想政治教育。