

# 高校辅导员突发事件处理能力提升策略探究

杨璐, 雷佳华

南宁学院土木与建筑工程学院, 广西 南宁

收稿日期: 2023年3月11日; 录用日期: 2023年4月7日; 发布日期: 2023年4月17日

## 摘要

在思想文化激荡的当代, 各类校园突发事件时有发生, 对高校安全和稳定造成了一定的威胁。高校辅导员作为与大学生接触最多、也最能对大学生思想、行为产生影响的群体, 在高校学生突发事件的预防和处上发挥着极其重要的作用。基于此, 本文将从高校辅导员视角出发, 通过探讨高校辅导员突发事件处理现状及存在的主要问题, 切实有效提升高校辅导员突发事件处理能力的策略, 以期进一步维护高校安全稳定, 为高校辅导员处理突发事件提供一些借鉴与启示。

## 关键词

高校辅导员, 突发事件处理能力, 提升策略

# Research on Strategies to Improve College Counselors' Emergency Handling Ability

Lu Yang, Jiahua Lei

College of Architecture and Civil Engineering, Nanning University, Nanning Guangxi

Received: Mar. 11<sup>th</sup>, 2023; accepted: Apr. 7<sup>th</sup>, 2023; published: Apr. 17<sup>th</sup>, 2023

## Abstract

In the contemporary ideological and cultural agitation, all kinds of campus emergencies occur from time to time, which has caused a certain threat to the security and stability of colleges and universities. College counselors, as the group with the most contact with college students and the most influence on college students' thoughts and behaviors, play an extremely important role in the prevention and treatment of college students' emergencies. Based on this, this paper will start from the perspective of college counselors, through discussing the current situation and main problems of college counselors' emergency handling, effectively improve the strategies of college counselors' emergency handling ability, in order to further maintain the security and stability of colleges and

universities and provide some references and enlightenment for college counselors' emergency handling.

## Keywords

College Counselors, Emergency Handling Ability, Promotion Strategy

Copyright © 2023 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 引言

一般认为,新时代高等院校肩负着人才培养、科学研究、服务社会、文化传承创新和国际交流合作的重要职责。然而,近年来高校各类突发事件频频发生,对校园的安全稳定和大学生的身心健康造成了不可避免的危害,也引发了社会各界的广泛关注。究其原因主要有三:其一,当代大学生个性鲜明、思维跳跃、责任担当和社会经验欠缺,其世界观、人生观、价值观也在成型中,极易受到外界环境的影响。其二,信息化时代,各类信息充斥着学生们的眼球,信息获取十分便捷,大学生是非判断能力弱,易被煽动[1]。其三,新时期大学生自身特点和时代特征也使得高校突发事件类型形式多样,高校大学生发生突发事件概率较高。

《普通高等学校辅导员队伍建设规定》(国务院2017年第43号)中明确指出,辅导员是开展大学生思想政治教育的骨干力量,是高等学校学生日常思想政治教育和管理工作的组织者、实施者、指导者。同时规定辅导员的九大主要工作职责,其中第七条便是“校园危机事件应对”的相关内容。因此,高校辅导员作为校园里与大学生相处最多、最为亲近的群体,也是对学生情况最熟知的老师,应当努力成为学生成长成才的人生导师和健康生活的知心朋友。然而,目前由于多方面因素,高校辅导员在突发事件处理能力上存在参差不齐、能力不足等问题,而有关高校辅导员突发事件处理能力研究的文献资料也十分匮乏,这在一定程度上阻碍了校园持续稳定和大学生思想政治教育工作的有序推进[2]。因此,本文着力探寻高校辅导员突发事件处理能力提升的路径,为高校辅导员有效预防突发事件发生、有效处理突发事件并把危害降至最小提供可行的借鉴方法,具有重大的理论意义和现实意义。

## 2. 概念定义

### 2.1. 高校突发事件

高校突发事件是指在学校正常教学活动过程中,短期内因一些不可控因素突然发生的,不以学校工作人员意志为转移,且会对校园内学生身心健康、生活秩序以及正常教育教学活动产生一定危害和冲击的事件[3]。如地震、洪灾等自然灾害、校园暴力、宿舍矛盾、心理异常等发生的极端事件、宿舍火灾等。根据产生突发事件的诱发因素可分为政治类、治安类、事故类、自然灾害、心理问题等。

### 2.2. 辅导员突发事件处理能力

对于突发事件的处理常将事件发生划为前中后三阶段,在各阶段对于能力类型的需求存在差异。作为突发事件发生的第一责任人,辅导员突发事件处理能力包括在事件发生前的预防能力,发生时的应对执行能力以及突发事件发生后的善后恢复能力总和,是综合素质的体现。

### 3. 高校辅导员突发事件处理能力现状及存在问题

随着各大高校各类突发事件的频繁发生,特别是2020年新冠肺炎疫情发生以后,高校因疫情防控产生的突发事件屡上热搜,也让高校突发事件的处理得到了更多关注,高校辅导员身处高校学生工作第一线,各种突发事件时有发生。因此,高校在思想上对高校突发事件的预防、应对处理引起了高度重视,但从现实情况来看,目前高校辅导员的突发事件处理能力还存在些许不足,亟待提高。总体来说,存在以下几个方面问题。

#### 3.1. 高校辅导员对突发事件的重视程度不够

高校辅导员队伍近些年才开始专兼结合,以专为主。李凤蕾(2020)指出以往辅导员大多为兼职,流动性大,一般都聚焦于学生的日常管理工作,对于一些学生的思想动态和家庭情况把握不到位,对于一些心理异常的学生关注不到位,容易因疏忽造成一些原本可避免的突发事件的发生[4]。辅导员工作性质、工作内容和特点均不同于其他职业,有其特殊性。以往对于辅导员的工作界定存在一定问题,使得一些高校辅导员对突发事件思想认识不足,存在侥幸心理。从辅导员带班人数上看,大多数超过200,辅导员时间经历有限,日常需忙于各类常规性和事务性工作,有时还需完成领导及其他职能部门交代的任务。因此,当辅导员被不断涌来的工作袭击时,下意识的去处理当前的工作任务,忽视小概率发生的突发事件。当突发事件发生时,抱着被动应对方式即发生一起处理一起,没有进行源头分析和思考,也缺乏事后反思。也有部分辅导员经历不足,未充分意识到突发事件可能带来的不良后果,也对自身在突发事件处理中发挥的作用尚不明晰。思想上的不重视、掉以轻心会导致行动的丧失,这也是高校辅导员突发事件处理能力不足的重要方面。

#### 3.2. 高校辅导员突发事件预防能力有待提升

在实际工作中,辅导员常受困于一些繁杂的事务性工作中,难于脱身去倾听200多名学生们的所思所想,平时接触较多的为班干部和经常违纪学生,对于处在中间位置的学生了解较少,没能很好的做到对每个学生的思想动态和情绪情感都了如指掌[5]。对于一些新手辅导员,会按自己主观判断来解决问题,易忽视与学生交流中显现出来的潜在问题,有许多常见的情绪或宿舍矛盾事件,背后可能有着更深的渊源,如未及时解决或处理不当,可能会导致严重后果。除了对于学生动态把控不到位这一不足外,许多辅导员还缺乏对于突发事件预防工作的重视。许多辅导员会参加各类培训来进行自我提升,但培训内容大多局限于班级管理和工作效率提升方面,对于突发事件相关知识的学习掌握较少。有一些辅导员甚至未了解各类突发事件的应急预案,缺乏对于高校突发事件一般规律的思考探究,也未对已发生的突发事件案例进行研习从而获取防控经验。也有部分辅导员忽略对学生的突发事件应对教育,致使很多大学生突发事件应对知识和方法匮乏,当突发事件真正发生时手足无措,无法有序有效处理,可能会让突发事件蔓延和恶化。

#### 3.3. 高校辅导员突发事件现场处置能力不足

当高校突发事件毫无预兆的发生后,对于事发现场的处置应对能力尤为关键,这也可以作为检验辅导员突发事件处理能力的一个重要指标。纵观目前辅导员队伍,大多为教育类、思政类专业,虽然经常开展安全教育主题班会,但是辅导员自身对于一些基本的急救措施掌握较少,平时工作培训也较少涉及这方面。这使得在一些学生突然晕倒或受伤严重时,难以第一时间采取有效措施,只能等待救护车的到来。纵观近些年的一些高校突发事件,其中部分原因在于辅导员没有发挥应有的作用,现场把控能力不足,不能采取有效措施,丧失控制事态发展和恶化的最佳时机[3]。多数辅导员都是刚毕业的年轻教师,

由于生活阅历有限,未自己一人面对突发事件。加之事出突然,平时未处理过类似事件,情绪紧张,心理承受能力较弱。并且有些辅导员本身晕血,胆小怕受惊吓。也有些辅导员遇事慌张,不够冷静。这些情况都使得辅导员无法有效组织参与突发事件处理,不但在事故中没有起到积极的作用,反而给事件造成更大的悲伤或影响。突发事件相对来说发生概率较低,对于新手辅导员来说,突发事件现场处置能力几乎处于空白状态。

### 3.4. 高校辅导员善后恢复能力不足

当高校突发事件得到基本处理后,很多辅导员会理所当然认为突发事件的影响也随之结束了,便没有考虑到突发事件过后需要做的一些善后事宜。如,一些突发事件的当事人和其他受影响学生群体需要有效的心理疏导和安抚,由于专业条件的限制,许多辅导员缺乏关于创伤后应激障碍的认识,也未掌握一些处理心理创伤的常用谈话和行为技巧,因而许多辅导员未能及时做到对突发事件发生后一些群体的心理重建工作,使这些群体仍陷入在一些不良情绪中,易引发二次突发事件的发生[6]。此外,在新媒体的工作环境中,辅导员对于网络产生的负面影响认识不足,对网络舆情的表现形式、发展趋势、引导教育等方面的知识严重欠缺,因此一些辅导员未能及时把控好突发事件发生后的舆论导向,致使网络上谣言四起,众说纷纭,不仅会对学校声誉产生影响,还会加剧突发事件对当事人及相关人员造成的进一步冲击。此外,一些辅导员也未对刚刚发生的、鲜活的突发事件做进一步的评估、总结、反思,错过了总结经验教训和对所带学生进行突发事件和安全教育的最佳契机。

## 4. 高校辅导员突发事件处理能力提升策略

### 4.1. 加强对辅导员突发事件处理能力的培训

目前对于辅导员的培训多集中在专项工作能力提升方面,对于突发事件处理能力较少涉及。然而有一些能力的培养除依靠自身努力外,也需进行专门培训。对于辅导员突发事件处理能力的培训应该大致涵盖知识、心理、技能这三个方面。在知识方面,首先可以采取讲授法,传授相关知识。如讲授高校突发事件的内涵、特点、危害、类型、阶段、诱因等基础知识,介绍一些高校突发事件预防、处置和善后恢复有效措施。此外,可进行危机理论与处置突发事件中会用到的法律法规讲解。最后还可采取讲座或沙龙形式进行各个高校间的应急预案分享交流。在心理培训上,主要对辅导员进行心理健康教育和紧张焦虑心理缓解的训练,可以以团体辅导的形式开展,舒缓辅导员的一些焦虑情绪,做好高校突发事件发生的心理准备,提高心理承受能力,同时也可开展心理危机筛查和干预技能等的培训,增强对突发事件的预警能力。在技能方面,可以通过突发事件情境模拟、案例分析等形式进行辅导员突发事件应对技能培训。也可通过总结分析大学生在校期间容易发生的意外事件,邀请校医院或护理专业的老师,对辅导员进行集中培训和实际演练,学习如何包扎、止血、骨折固定、搬运伤员等基础知识,掌握心肺复苏术和海氏急救法,争取黄金抢救时间,以防遇到突发事件而手忙脚乱。

### 4.2. 提升辅导员突发事件教育能力

高校辅导员突发事件教育能力即辅导员对大学生进行与突发事件相关内容教育的能力,以提高大学生的危机防范意识和应对水平。辅导员应把对学生的安全教育和危机教育置于思想政治教育工作的重要地位,通过多种形式、结合鲜活事例。黄艳(2021)提出要经常性地对大学生进行防火、防诈骗、防盗、防抢、防交通事故、防拐卖等教育,防止安全类突发事件的发生[7]。目前许多高校突发事件的发生与学生法律意识淡薄有关,这就要求辅导员要加强对大学生法律法规教育,可以通过开设专题讲座、聘请法律专家到校交流、组织观看法制教育纪录片等多种方式开展法律法规教育。当今世界局势复杂动荡,文化

思想激荡,大学生在网络上可以迅速了解国内外热点问题,若存在理解不当,受到外界势力煽动,易引发突发事件,辅导员应加强对学生的形势与政策教育,使他们正确认识国内外局势,理解国家处理有关问题的立场、方法和困难,消除偏激想法。近年来高校大学生出现生命意义感低,对自己和他人生命缺乏必要尊重,漠视生命状况严重,辅导员应对大学生进行生命观教育,让其充分认识到生命的唯一性和不可再生性,认识到自己应该承担的生命责任。最后,辅导员应加强大学生对于突发事件的技能训练,可以邀请消防员亲自指导灭火器的使用,邀请专家指导火灾或地震逃生演练,邀请医护人员讲解自救互救常识。

### 4.3. 建立辅导员突发事件预警机制

对于辅导员来说,预防突发事件的发生至关重要。作为高校学生工作者要树立危机意识,居安思危,加强自身责任感,要充分意识到突发事件的危害性和破坏性。首先应建立班级预警机制及应急处理小组,化解矛盾冲突,从而更好地维护校园稳定。这就需要发挥学生干部和舍长的作用,他们经常与学生共同生活和学习,了解的信息比较准确和及时,要求其定期汇报班级同学近期情况,便于及时了解掌握班级学生状况。辅导员需经常深入学生,才能掌握更多学生动态。辅导员应经常走到学生中去,倾听心声,了解想法,掌握思想动态,根据走访、交谈得到的消息,有针对性地进行教育、引导、帮扶、解决困惑、消除隐患。此外辅导员应深入课堂,与任课老师积极交流,了解学生的学习状态,还应深入宿舍,与宿管人员交流,了解学生生活状态;还应深入食堂和学生活动场所,全面了解学生动态。辅导员还要有职业敏感性,有的学生平时大大咧咧、外向活泼,突然变得沉默少语,这时应积极关注学生是否家有变故,并采取有针对性的帮扶政策。辅导员还应经常关注学生的朋友圈和QQ空间动态,很多学生的异常表现最初是从在网络上的吐槽开始的,辅导员要充分利用各种途径和渠道,获得学生的在校生活和学习状态,特别是情绪波动和行为异常的信息表现。在突发事件发生时,辅导员要成为第一个知情人员。

### 4.4. 积极关注心理健康教育

作为辅导员,首先应加强早期筛查预警,根据所带学生专业、人数等特点,按照“一生一档”的原则,建立学生心理健康动态档案,做好后期心理危机预警名单统计和汇报工作,确保及时发现、及时干预。其次应完善班级的心理帮扶工作机制,针对心理问题学生,一方面加强与家长的联系、沟通,另一方面,李凤蕾(2022)提出建立三级网格化帮扶机制,辅导员和班主任为一级帮扶人,班团和心理委员为二级帮扶人,宿舍“心理护航员”为三级帮扶,层层落实好心理帮扶责任,将异常情况及时的报送,防患于未然,确保对不同程度心理问题的学生实行个性化帮扶。此外,还应定时更新学生心理档案库,根据每年春季、秋季心理普测结果,结合学生平时表现,善于发现存在心理危机的学生并持续跟踪帮助,同时,对可能存在心理问题的学生至少每月进行一次谈心谈话,坚持“记录必更新”。最后,辅导员还应积极学习心理咨询方面的相关知识,正确认识一般心理问题和心理疾病的区别,学会倾听了解学生的诉求,运用心理学方面的专业知识和技巧来帮助学生,从而促进学生身心健康发展,减少突发事件发生的概率。同时辅导员还应学习自我放松、听音乐、深呼吸、情绪转移法等技巧,多种方式宣泄自己的工作压力和负面情绪,不要将自己的不良情绪带到工作中,进而影响了学生。

### 4.5. 强化应对处理能力和善后恢复能力

在日常工作中,辅导员应认真学习学校关于各项突发事件发生时的应急预案,做到心中有数。当突发事件发生时,辅导员需第一时间赶往现场,做好心理建设,冷静应对,快速观察现场,了解大致情况,初步分析事态严重程度,并进行走向控制,采取强有力措施,进行现场相关人员的安置,稳定学生情绪。

并根据现场情况,判断是否需要联系其他部门予以协助。突发事件发生后的影响通常会持续一段时间,这时,辅导员需对相关学生进行心理疏导,帮助走出事件阴影,消除不安心理,重新建立起良好关系,营造积极向上理性平和的校园氛围。此外,突发事件也会对学校声誉造成一定影响,甚至在网上被一些网民添油加醋演变成骇人听闻的阴谋论,让其他不知情的学生或外界社会人士被舆论误导,因此,辅导员还需及时对突发事件作详细的、证据充分的汇报,由学校出具官方通报,稳定民心。辅导员还需做好突发事件发生后的反思总结,发现工作中存在的疏忽,吸取教训,记入工作手册。辅导员在处理完突发事件后及时召开主题班会,效果更佳。此外,辅导员应经常将发生的突发事件,警示其他同学。应将枯燥乏味的说教与具体现实发生的案例相结合,更易引起学生的反思和共鸣。最后,辅导员应持续去关注突发事件后续的一些事宜,对于一些潜在的隐患予以消除,尽量避免给学生内心造成心理创伤。

## 5. 结语

大学生正处于青年早期这一心理发展阶段,这个阶段从一定意义上讲即为多事之秋,情绪波动大、不稳定,世界观人生观尚未成型,受外界影响大,易发生突发事件及极端事件。高校辅导员作为学校突发事件处理的关键人物,处理是否得当关乎学生的生命、财产、人身安全,关乎学校的安全稳定。因此,针对目前高校辅导员突发事件处理能力方面存在的不足和问题,提出需从加强对高校辅导员突发事件处理能力的培训、提升辅导员突发事件教育能力、建立预警机制、积极关注心理健康教育、强化应对处理能力和善后恢复能力这五个方面来进行提升。

## 基金项目

广西教育科学规划 2021 年度民办高等教育研究一般课题“广西民办高校突发事件应急联动管理机制研究”(编号:2021ZJY741)研究成果。

## 参考文献

- [1] 黄彦天. 新时代高校辅导员预防和处置学生突发事件的策略研究[J]. 教育观察, 2022, 11(22): 118-121.
- [2] 张洁, 王为正. 高校突发事件应对中的思想政治教育探析[J]. 科教文汇(中旬刊), 2021(29): 34-36.
- [3] 贾正枝. 辅导员对高校学生突发事件的认识与思考[J]. 现代职业教育, 2021(38): 40-41.
- [4] 李凤蕾, 王云飞. 高校辅导员应对校园突发事件的分析与思考[J]. 教育观察, 2020, 9(18): 39-40.
- [5] 金根竹, 胡淑贤. 当前我国高校辅导员应对突发事件能力现状分析[J]. 现代职业教育, 2020(26): 40-41.
- [6] 梁宏亮. 重大突发事件下大学生群体心理应激特征及干预疏导策略[J]. 高校辅导员, 2021(5): 67-71.
- [7] 黄艳. 校园网络诈骗事件应急处理与思考——高校辅导员工作案例分析[J]. 成才, 2021(9): 71-72.