

Construction of Crisis Prevention Management System in Universities and Colleges

Fei Ding

Guangdong University of Science and Technology, Dongguan, Guangdong, 523083, China

Abstract

Crisis management is a very important part of university management, and it is also a key link to maintain campus security, stability, and harmony. In recent years, with the frequent occurrence of campus psychological crisis events, the crisis of online public opinion crises brought by new media, online fraud, and online loans have brought about campus crises and brought great challenges to university management. At present, many colleges and universities have many deficiencies in the aspects of prevention in advance and response after the event, especially the prevention in advance, which is even more inadequate. It is urgent to establish a scientific and effective crisis prevention and management system to prevent the occurrence of campus crisis events and ensure the safety and stability of the campus.

Keywords

universities and colleges; crisis management; ex ante prevention

高校危机预防管理体系的构建

丁斐

广东科技学院, 中国·广东 东莞 523083

摘要

危机管理是高校管理中非常重要的组成部分,也是维护校园安全稳定与和谐的关键一环。近年来,随着校园心理危机事件的频发、新媒体带来的网络舆情危机事件、网络诈骗、网络贷款等带来了校园危机,给高校管理带来了极大挑战。目前,很多高校危机管理工作在事前预防和事后应对方面都存在许多不足,尤其事前的预防工作,更加显得捉襟见肘,急需建立科学有效的危机预防管理体系,来预防校园危机事件的发生,保障校园的安全稳定。

关键词

高校; 危机管理; 事前预防

1 引言

全球知名危机管理专家史蒂文·芬克,将危机事件的发展分为危机潜伏期、危机爆发期、危机蔓延期、危机解决恢复期四个阶段。他认为在危机的潜伏期是最容易处理危机的时期,但也是最不为人知的时期。而危机爆发期来势汹汹,由于给人造成的心理冲击最严重,所以让人在心理上感觉很漫长,此后危机便进入蔓延期,这也是时间最长的一个阶段,也是危机管最能发挥作用的阶段,如果处置管理得当,将会减少这个阶段的时间。在第四阶段,当组织从危机的影响中脱离出来时,仍要保持一定程度的警惕,谨防危机死灰复燃。史蒂文·芬克的危机阶段分析理论同样适用于高校危机管理。

2 危机与危机管理

2.1 危机的含义

“危机”一词源自古希腊语,最初是医学用语,指病人的好转或恶化,后来其使用范围不断扩大。Gillilnadn Jmaes(1993年)认为,危机涵盖五层含义:第一,危机就是个人面对无法应用惯常的方法去克服的障碍,因而导致个人的烦乱;第二,危机会对个体之人生目标产生危害,同时个人也无法透过各种抉择或行动加以解决;第三,危机之所以称为危机,乃是因为个人知道在此情境中难以作反应;第四,危机是个人困难与困境,因而使个人难以掌握自己生命或生活;第五,危机是个人遭遇挫折后产生的人生剧变所形成的高度压力^[1-4]。

2.2 危机的特征

2.2.1 突发性

表面上看,危机往往毫无征兆地突如其来,让人措手不及,如学生自杀、火灾事件。这说明危机事件具有突发性。但是,如果仔细调查后,就会发现,任何危机都具有一定的潜伏期,有的潜伏期很长,有的很短,危机发生很紧急,而在潜伏期也同样具有一定的征兆。所以,任何危机事件都有先兆,是从量变到质变的累积过程,如果能够及早识别危机征兆,防微杜渐,也就不会造成最后决堤般的危机爆发。而造成危机突发的根源就在于人们对潜伏期的危机征兆识别的忽略和能力不足。

2.2.2 紧急性

校园危机事件发生后,往往伴随着非常严重的后果和影响。因此,危机一旦发生,需要立即采取紧急措施,减少危机伤害,同时要努力防止危机不断恶化,产生新的危机。

2.2.3 不确定性

人们往往很难预测危机事件发生的时间、地点、事后影响程度、危机事件的变化规律,使得危机事件的发生与发展具有非常大的不确定性。

2.2.4 多元性

导致危机事件发生的因素具有多元性,有学生的因素,也有教育管理者的因素,比如,学生安全意识薄弱、道德修养不高、法制观念不强、心理问题严重、学校决策失误、管理者素质不高、诚信意识不足等。因此,在处理过危机程中必须根据不同情况采取不同的处理,不能一刀切。

2.2.5 敏感性

大学生处于思维迅速发展阶段,对外界事物保持高度好奇。一旦发生危机事件,大学生会保持高度关注,并且会以各种方式对危机事件进行传播和评论,而这本身又会在一定程度上助长危机事件及其影响的蔓延。

2.2.6 危害性

危机总会产生不同程度的危害,如火灾会对学校的硬件设施及人身安全造成极大威胁。心理危机事件会对在校师生产生许多负面的情绪影响。

2.2.7 新闻性

一旦发生危机事件,就会有对事件的新闻传播者,这些传播者可能是在校师生,也可能是新闻媒体,也可能是社会

人士。在事件的传播过程中,必然会存在夸大或者歪曲事实的情况,所以危机事件发生后,最好将舆论影响控制在最小范围内,同时在危机发生24小时内,校园发表公开声明道明事实和处理进程,降低公众对于危机事件的无端猜测、恐慌和传谣。

2.3 危机管理与高校危机管理

2.3.1 危机管理

关于危机管理的概念界定众说纷纭,综合各位专家的观点,笔者认为,危机管理是指个人或组织为了有效预防危机的发生,或遏制危机的蔓延,最大程度减轻危机发生造成的损害,并尽快从危机中恢复而实施的管理行为。

2.3.2 高校危机管理

中国人民大学原校长纪宝成认为,高校危机管理是有组织、有计划、可持续的管理过程,高校针对潜在的或者当前的危机,在其发展的不同阶段采取一些不同的控制。

2.4 危机管理理论的发展

从20世纪80年代起,研究者们开始关注危机预防管理,并开展来系列研究。主要有四段危机周期理论(芬克,1986)、五段和六段危机周期理论(米特罗夫,1994)。此后,西方学者将危机预防管理理论引入到学校安全危机管理的研究领域,将研究重点转向了事前预防,校园危机预警机制逐渐被重视。比如,芬克(Fink)等人将校园危机划分成征兆期、发作期、延续期、痊愈期四个阶段,同时提出了解决校园安全危机要以预防为主观点。美国教育部在2003年5月发布的《危机计划的实用资料:学校与社区指南》提出将校园安全危机划分成潜伏期、爆发期、恢复重建期三个阶段,依据不同的阶段特征,采取相应的安全危机管理举措,尤其是在潜伏期,学校要做好预防校园安全危机发生的应急预案,并做好演练工作。^[6]

3 中国高校危机管理工作现状

中国高校心理危机管理起步较晚,没有美日等国家那样形成成熟的社区-学校联动机制,甚至连校内的危机管理工作都是集中在安全保卫等部门,没有形成高校内部全员联动的工作格局。因此,中国高校危机管理工作凸显出许多问题与不足。

3.1 师生危机意识淡薄

高校校园与社会环境相比,算是相对安全、稳定与和谐的一方净土,师生长期沉浸在相对安逸的环境中,慢慢地磨去了危机意识。随着社会的不断变化,各种各样的危机却正在高校的师生群体中蔓延开来。如不断频发的校园心理危机事件已成为校园生活常态,网络诈骗、网络非法贷款正在向高校师生伸出魔爪,大学生的社会阅历尚浅,有时候难以区分危机,一不小心就掉进了陷阱中,这些都已经是屡见不鲜的情况了。但是即便如此,高校师生的危机意识依然相对淡薄。

3.2 危机管理认识不科学,工作机制不完善

目前高校除了心理危机干预工作外,并未正式提出危机管理工作事项,更多地是将这项工作简单定位为安全工作,负责部门也主要集中在安全保卫部门,可见高校行政管理对危机管理认识与重视程度都有待提高,建立的工作机制也主要是与安全工作相关,尚未形成全校性的危机管理制度和体系。

3.3 缺乏完整而成熟的危机预防和预警工作机制

高校危机管理工作更多是着眼于危机事件后的应对与处置,忽略了事前预防的重要性,也并未建立完整而成熟的危机预防和预警工作机制,往往是哪里有火救哪里的工作模式。

3.4 缺乏完善的危机应对与处置机制

高校危机事件发生后,需要安全保卫、校医、学工、教学、心理等多部门协同开展工作,也需要有突发危机事件应对与处置的相关制度和工作措施。目前很多高校在危机事件面前,更多的是安保部门单打独斗,缺乏校园的整体联动。

由此可见,提高高校对于危机管理的认识与重视程度,建立良好的预警措施,加强事中和事后的应急管理尤为重要。

4 积极构建高校危机管理预防体系的构建

4.1 组织保障:建立校园危机管理工作小组

提高学校对与危机管理的科学认识,加强危机管理工作组织建设,成立“校园危机预防管理工作小组”。为此项工作提供强有力的保障。组织保障是高校危机管理工作的指挥棒,只有行政领导高度重视且对危机管理具有充分而科学的认识,才能保证工作的顺利实施。目前,中国只有极少数的高校成立了危机公关工作小组和校园危机新闻发言人的工作

制度,大多数高校并不具有这样的危机意识和危机管理视角。所以,高校危机管理工作的第一步就是行政领导的高度重视和组织架构的设计。

4.2 转变视角:加强预防危机管理工作机制建设

传统高校危机管理工作往往着眼于危机爆发、蔓延与解决这三个阶段,所有的工作体系建设均是围绕这三个阶段开展。许多行政工作者均认为,危机爆发时所带来的冲击力是让人难以承受的,需要花大力气遏制危机的蔓延,并且想方设法将尽快高效地解决当前危机,预防因危机事件所带来的不可控制的负面影响。现在,也越来越多的人开始关注事前危机预防工作的重要性,着眼于危机潜伏期进行努力,这意味着危机管理工作理念和工作方向的根本性变化,将危机管理工作的侧重点锁定在爆发前的征兆识别、风险评估、危机排查与消除,可以很好地预防或者大大降低危机事件发生的可能性^[5],建立预防危机管理机制可从以下几个方面着手。

4.2.1 建立校级-院级-班级-宿舍四级全员危机预警机制

危机预警离不开全校师生的努力,所以需要建立从宏观到微观的危机预警机制,建立校级-院级-班级-宿舍四级全员危机预警体系,增强全校师生危机预防意识和识别技巧,建立畅通的快速预警和反应机制。

4.2.2 加强队伍建设

危机管理是一门科学系统的学问,既要有扎实的理论基础,又要具备危机管理的实战经验,而在国内还比较缺乏这方面的人才。在高校内部,由于危机意识的淡薄,更是缺乏这方面的人才。所以,需要加强对高校教师进行系统的危机管理的理论知识学习与演习训练。在队伍建设过程中,尤其培养具有高度责任感与使命感、能够快速识别校园各种危机征兆并且迅速做出恰当处置的师生人才,这样才能保障工作机制的顺利运行。

4.2.3 重视校园安全危机教育,强化安全防范技能的培训

高校要将对师生的安全危机教育作为一项常态化的工作,通过开展安全知识讲座及竞赛、校园安全活动日、学生安全社团活动等丰富多彩的第二、第三课堂活动,引导师生牢固树立安全危机意识,对诈骗、火灾、心理问题等常见的安全问题保持高度的警惕性,从而有效改变以往师生对校园安全

危机不关心的状态,不仅如此,还要引导师生树立安全责任意识、主人翁意识以及集体主义意识,主动参与校园安全危机管理,改变以往校园安全危机管理是个别专职人员的事情,与自己无关的观念。此外,高职院校还应常态化开展安全危机处理的相关技能培训,如火灾逃生法、医疗急救技能、网络诈骗防范方法、紧急避险法等。因为安全危机应对技能的培训具有较强的专业性与实践性,高职院校缺乏这方面的专业人才,需要到当地的疾控中心、医院、消防支队、公安局聘请相关专业人员担任兼职教师。安全危机教育及相关技能的培训,不仅对高职院校应对校园安全危机十分必要,对学生离开学校后处理安全危机时也是非常重要的,可谓终身受益。

4.2.4 制定校园安全危机应对预案并实施预演

高校校园安全危机应对预案建立在本校多次发生的安全危机事件的基础之上,是对危机处理流程的预设,当依据不同类型的安全危机,分别建立相应的危机处理预案,预案要着眼于最短的时间、最大程度地降低安全危机造成的损失,充分考虑危机发生时能够紧急调动的各种资源,尽可能做到内容的详细与具体化,并确保设计的每一个处理环节及举措都要切实可行。因此,相关管理部门要经常依据情况的变化,对安全危机应对预案进行适当的调整,防止因条件发生变化,一旦危机发生,某些举措却无法实施。需要指出的是,校园安全危机应对预案的内容分为适宜公开与不适宜公开两种,一般校园伤害危机事件、政治类危机应对预案中有关资源、方

式与策略的内容不宜公开,但危机处理的程序、应急方等内容却必须要公开。在科学制定校园安全危机应对预案的同时,高职院校还要重视火灾、校园伤害事件等常见安全危机的应对预演。^[7]

5 结语

综上所述,高校危机管理工作任重而道远,建立科学、全面、有效的事前预防工作体系更是重中之重,只有这样,才能将危机事态遏制在摇篮之中,有效避免不必要的财物损失与人员伤亡,才能更好地维护校园安全稳定与和谐。

参考文献

- [1] 陈秀梅. 领导者应对突发事件的理论务实 [M]. 北京: 北京人民出版社, 2005.
- [2] 冯惠玲. 校园危机启示录 [M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2003.
- [3] 秦在东. 思想政治教育管理论 [M]. 武汉: 湖北人民出版社, 2013.
- [4] 邹东升. 校园危机管理法制化建设 [M]. 南宁: 广西社会科学出版社, 2005.
- [5] 冯润民, 董晓燕. 高校突发事件管理中预警机制的构建 [J]. 思想理论教育, 2012(06): 64-68.
- [6] 朱晓斌. 美国学校危机管理模式与政策 [J]. 比较教育研究, 2009(06): 18-24.
- [7] 林建起, 汤道湘. 高校学生突发事件预警机制分析 [J]. 文史博览, 2012(08): 13-15.