



大学生危机事件 管理研究

RESEARCH ON THE MANAGEMENT
OF COLLEGE STUDENTS' CRISIS EVENTS

吴秋平 张兵◎著

中国旅游出版社



大学生危机事件 管理研究

RESEARCH ON THE MANAGEMENT
OF COLLEGE STUDENTS' CRISIS EVENTS

吴臻平 张兵 著

中国旅游出版社

项目策划: 王 颖
责任编辑: 王 颖
责任印制: 谢 雨
封面设计: 何 杰

图书在版编目(CIP)数据

大学生危机事件管理研究 / 吴秋平, 张兵著. -- 北京: 中国旅游出版社, 2019.7
ISBN 978-7-5032-6315-6

I. ①大… II. ①吴… ②张… III. ①高等学校—突发事件—危机管理—研究—中国 IV. ①G647.4

中国版本图书馆CIP数据核字(2019)第179310号

书 名: 大学生危机事件管理研究

作 者: 吴秋平 张兵 著

出版发行: 中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲9号 邮编: 100005)

<http://www.cttp.net.cn> E-mail: cttp@mct.gov.cn

营销中心电话: 010-85166536

排 版: 北京旅教文化传播有限公司

经 销: 全国各地新华书店

印 刷: 北京明恒达印务有限公司

版 次: 2019年7月第1版 2019年7月第1次印刷

开 本: 720毫米×970毫米 1/16

印 张: 12.25

字 数: 190千

定 价: 39.80元

I S B N 978-7-5032-6315-6

版权所有 翻印必究

如发现质量问题, 请直接与营销中心联系调换

前 言

改革开放以来,我国的社会结构发生了重大变革,在经济高速发展的同时,我国社会也面临着复杂的外部环境和自身发展过程中的诸多不确定因素,进入危机高发期,身处其中有“象牙塔”之称的高校也不能排除在外。特别是近年来,我国高等教育事业呈现跨越式发展,高校的招生数量逐年增长,规模不断扩大,因而高校的学生管理工作也面临更多危机的挑战。

一些典型的大学生危机事件在引起了社会广泛关注的同时,也引发了广大学生管理者对大学生危机管理机制的反思和讨论。虽然我国教育体制不断改进,高校的监督机制和管理制度也日趋完善,但是仍然避免不了大学生危机事件数量的增加,而大学生危机事件一旦发生,不只是学生个人成长受到影响,还可能对高校的正常运转带来不同程度的威胁。如果缺乏积极有效的危机处置,容易引起事态的恶化,破坏高校正常教育教学秩序,损害高校的声誉,阻碍高校的发展,甚至影响到社会稳定。大学生群体作为我国现代化事业建设的主力军,肩负着民族的重任、国家的未来,我们必须下大力气解决好大学生危机事件管理问题,最大限度地保障大学生成长、成才。因此,对大学生危机事件管理问题进行深入的探讨和研究,从而建立、健全大学生危机事件管理机制,有效预防危机事件的发生,恰当地处置危机事件,尽可能消除负面影响,促进高校的安全稳定,促进高等教育的发展,十分必要且势在必行。

基于此,本书以10章的内容对高校学生危机事件管理进行阐述,主要对大学生心理危机、身体健康危机、校园贷危机、社交危机、恋爱危机、网络危机、财产危机、意外事故危机等方面进行详细分类,并加入典型的案例进行研究分析,希望通过理论研究及实务分析,能够为高校大学生危机事件的处置提

供一些有效的参考。

本书由重庆广播电视大学重庆工商职业学院从事多年大学生思想政治教育工作的吴秋平、张兵撰写。其中，第一、五、六、八、九、十章为吴秋平撰写，第二、三、四、七章为张兵撰写。作者在长期的一线学生管理工作中接触到许多真实的典型案例，亲自参与处理过不少的危机事件。由于时间、精力和理论水平有限，书中难免存在不妥之处，恳请广大读者提出宝贵意见并批评指正。

本书在撰写过程中参考了相关资料和文献，在此一并对相关作者表示感谢！

吴秋平 张兵

2019年5月3日

目 录

第一章 绪 论	1
第一节 研究背景	1
第二节 研究意义	2
第三节 国内外研究评述	3
第二章 大学生危机事件管理概述	6
第一节 大学生危机事件的含义、特征和类型	6
第二节 大学生危机事件的管理	9
第三章 心理危机事件的处置	15
第一节 抑郁症危机事件的处置	15
第二节 焦虑症危机事件的处置	19
第三节 性心理困扰危机事件的处置	22
第四节 精神病危机事件的处置	29
第四章 身体健康危机事件的处置	33
第一节 过度疲劳猝死危机事件的处置	33
第二节 校园传染病危机事件的处置	39
第三节 性病危机事件的处置	46

第五章 校园贷危机事件的处置	51
第一节 刷单贷危机事件的处置	51
第二节 培训贷危机事件的处置	56
第三节 裸条贷危机事件的处置	59
第四节 美容贷危机事件的处置	62
第五节 回租贷危机事件的处置	64
第六章 社交危机事件的处置	68
第一节 沾染毒品危机事件的处置	68
第二节 酗酒危机事件的处置	73
第三节 室友矛盾危机事件的处置	78
第四节 参与邪教危机事件的处置	82
第五节 赌博危机事件的处置	85
第六节 误入传销危机事件的处置	89
第七节 校外兼职危机事件的处置	96
第七章 恋爱危机事件的处置	100
第一节 单相思危机事件的处置	100
第二节 情侣租房危机事件的处置	104
第三节 情侣经济危机事件的处置	107
第四节 性侵害危机事件的处置	110
第五节 意外怀孕危机事件的处置	114
第八章 网络危机事件的处置	121
第一节 网瘾危机事件的处置	121
第二节 网恋危机事件的处置	128
第三节 网上造谣传谣危机事件的处置	131
第四节 网络犯罪危机事件的处置	134
第五节 网约车危机事件的处置	138

第九章 财产危机事件的处置	142
第一节 校园盗窃危机事件的处置	142
第二节 财产诈骗危机事件的处置	149
第三节 敲诈勒索危机事件的处置	154
第十章 意外事故危机事件的处置	159
第一节 校园火灾危机事件的处置	159
第二节 交通事故危机事件的处置	165
第三节 自杀危机事件的处置	170
第四节 溺水身亡危机事件的处置	175
第五节 食物中毒危机事件的处置	180
第六节 地震危机事件的处置	184
参考文献	188

第一章 绪 论

高等学校是培养人才的重要场所，是社会主义精神文明建设的窗口，大学生群体是社会主义事业的建设者和接班人，因而，高校学生危机管理事件一旦发生，其社会关注度高，容易成为热点迅速蔓延。高校学生危机事件管理问题不仅需要各高校自身高度重视并有相应的处置措施，还需要政府、社会各界以及大学生自己高度重视、正确认识、妥善应对。大学生危机事件涉及方方面面，如心理危机、身体健康危机、校园贷危机、社交危机、恋爱危机、网络危机、财产危机、意外事故危机等。对高校学生突发危机事件的概念、特点、类型及诱因的认真探讨，可以为高校处置突发事件和危机事件理论的形成做出积极探索，不仅有益于高校加强应对机制建设，维护自身的稳定，更重要的是，紧紧围绕“立德树人”的根本任务，为大学生创造更加有利于成长、成才的环境。

第一节 研究背景

自 21 世纪以来，我国进入社会和经济结构的转型时期，处于危机事件的高发阶段。“危机管理”就是采取有效措施应对危机。世界著名的危机管理大师罗伯特·希斯在其代表作《危机管理》中对“危机管理”的解释：“危机管理包括对危机之前、之中、之后的管理。危机之前要转移或消减危机的来源、范围和影响，提高危机初始管理的地位；危机之中要改进对危机冲击的反应管理；危机之后要完善修复管理，迅速有效减轻危机造成的损害。”危机事件的

管理给高校、政府等带来严峻挑战,构成了跨学科的前沿研究领域。

大学生危机事件是指在正常运转的高校系统中,在毫无防备的状态下,由外界或自身的不确定因素导致的、突然爆发的事件,可能对高校正常秩序、财产安全或师生生命健康安全带来严重威胁,需要管理者在短时间内迅速采取有效措施加以解决。如2003年的SARS危机、2004年的马加爵事件、2008年中国政法大学的弑师案、2015年女大学生寝室产子并高空抛子、2019年广西桂林民房失火5名大学生死亡等。大学生危机事件往往破坏性大,演变规律及严重程度难以预测,处理不当可能造成人员伤亡、经济损失,对高校的正常运转带来威胁,影响高校乃至社会稳定。构建和谐校园和和谐社会应首先从消除危机和危机隐患入手。

第二节 研究意义

一、理论意义

(1) 及时有效地对高校突发事件进行管理是维护高校自身形象,赢取公众信任支持,提高高校社会声誉的重要手段

在互联网时代,信息传播渠道丰富而迅速,对于高校而言,不可避免的现实是一次意外的事件,一场突发的危机,如果应对不力、防范不当,便会带来严重的负面影响,使其产生形象危机和信誉危机,高校会因此而陷入被动的境地。对于危机应对的研究具有很强的现实意义,关系到每一个学校的生存和发展。

(2) 建立基于各类危机事件的处置方法,丰富危机事件应急方案设计生成思路

以危机事件为具体研究对象,对危机事件给大学生和高校管理者带来的各种困扰呈现的理性特征进行深入分析。对在危机发生前、发生期间及发生后等不同时段,管理者所做的相应的策划、组织、指导及控制的行动进行探讨,建立基于各类危机事件的处置方法,有助于丰富高校危机事件应急方案设计的生成思路。

二、实践意义

(1) 有助于提高大学生应对危机的能力

要提高大学生应对危机的能力,首先要提高大学生的危机意识。由于当代的高校学生长期处于和平发展的年代,危机的发生对他们来说是偶然,他们对危机的认识不够,面对危机往往不知所措。加强对大学生危机意识的培养,增强大学生危机意识和危机应对能力,使大学生清楚危机事件发生的原因、过程与影响,理解危机事件的本质,对社会热点问题正确认识,对媒体舆情评论正确对待,有助于指导实践,正确面对。

(2) 有助于高校危机管理水平的提升

通过具体真实的案例研究及分析,能够从理论上对大学生危机事件的成因、影响、预防、处置和恢复等方面进行探索和研究,不仅有常见的心理危机、社交危机、意外事故危机等的处置,更有体现当今时代特点的校园贷危机、网络危机(如网约车)等的处置,将给高校大学生危机事件的管理提供更贴切的参考。

(3) 有助于校园和社会和谐稳定地发展

稳定是高校发展的前提,和谐是高校发展的目标。研究大学生危机事件管理,就是要在及时处置危机事件的同时,加强危机事件监测,将尚未爆发的危机事件扼杀在萌芽状态,使已经爆发的危机事件得到有效控制,促进校园和社会和谐稳定。

第三节 国内外研究评述

一、国外研究现状

危机管理研究在西方国家起步较早,从20世纪60年代起,就已经作为一门独立学科出现在了国际学术界。20世纪七八十年代,西方危机管理的研究领域从政治领域向经济、社会领域扩展,从自然灾害领域向公共危机管理领

域扩展,危机管理这一门学科形成了企业危机管理和公共危机管理两个既独立发展又相互融合的学科分支。20世纪90年代,危机管理的研究进入繁荣期,出现了一批具有代表性的著作,如美国罗伯特·希斯的《危机管理》,劳伦斯·巴顿的《组织危机管理》,英国迈克尔·里杰斯特的《危机公关》等。20世纪90年代之后,世界经济飞速发展带来的巨大不稳定因素使得危机研究学者开始研究经济实体危机管理相关问题,逐渐形成较完善的危机管理机制,为社会团体、企业、高校等提供策略服务。

就高校危机管理研究来看,在20世纪50年代,美国知名学者卡特利普编著的《有效的公共关系》一书中,针对美国高校当时的教育成本提高问题进行了深入研究,并提出相关对策。直至20世纪80年代,“高等教育危机”才被学者菲利普·库姆斯提出,他从宏观上分析了当时的世界高等教育,提出危机解决措施及路径。进入21世纪,国际上关于高校危机理论研究日益深入,在国外学者对高校危机提出大量应对策略的同时,很多学者开始从预防角度研究高校危机管理理论,认为通过多种方式方法和措施可以有效避免高校危机发生或者对危机进行提早预警,可以使高校危机尽可能化解于萌芽阶段。

二、国内研究现状

中国与其他国家在经济和社会发展水平上存在巨大差异,“9·11”事件触动了中国人危机管理的神经,SARS危机事件是中国危机管理的里程碑性的事件,自此危机管理才真正为人们所重视。我国的危机理论研究起步较晚,危机管理仍属于有待于进一步发展和完善的起步阶段,研究的问题与领域主要集中在以下几方面:

首先,国外有关危机管理理论与著作的翻译与介绍主要是针对企业危机管理,如斯蒂芬·芬克著、韩应宁译《危机管理》,罗伯特·西斯著、王成等译《危机管理》,诺曼·奥古斯丁著、北京新华信商业风险管理有限责任公司译校《危机管理》。

其次,对公共活动、公共卫生事件、安全生产事件、恐怖主义事件开始了单类的探讨,总结经验和教训。

再次,进行了跨学科研究,如中国现代国际关系研究所危机管理与对

策研究中心的《国际危机管理概论》，北京太平洋国际战略研究所的《应对危机——美国国家安全决策机制》，冯惠玲主编的《公共危机启示录——对SARS的多维审视》，郭济主编的《政府应急管理实务》，许文惠、张成福主编的《危机状态下的政府管理》等。

最后，相关问题的研究。如牛文元《社会燃烧理论与中国社会安全预警系统》、宁骚《认知社会冲突》、王宝明《国家的法律生活与突发事件》、董关鹏《突发事件中媒体的作用》、金磊《城市灾害学原理》、中国行政管理学会课题组《群体性突发事件研究专辑》等。

我国学者对大学生危机管理研究的关注度可以分为三个阶段：一是萌芽时期（改革开放后的十年）；二是初始阶段（从20世纪80年代末到21世纪初）；三是高速发展阶段（从“SARS”之后）。SARS的发生，到后来的汶川地震，严重改变了高校的生活秩序，并给师生带来巨大的心理影响，学者们开始加强对高校危机管理的专业性研究，各类成果应运而生。进入21世纪后，我国高校校园危机事件急剧增加，高校危机的不断出现促使国内学者将危机研究对象转移到对高校大学生危机管理上来。

第二章 大学生危机事件管理概述



高校的和谐稳定是所有高校教师的美好愿望，更是从事学生教育管理人员的期望，学生的健康成长关乎国家发展的长久大计。高校是社会的缩影，也是危机易发地，学生教育管理人员掌握应对和处置危机事件的方法和技巧对学生的顺利成长、学校的和谐稳定特别重要。

第一节 大学生危机事件的含义、特征和类型

一、大学生危机事件的含义

大学生危机事件主要是指在突发状况下，对高校的教学工作、学生的学习生活秩序造成一定干扰和影响，甚至给师生带来人身、财产损失的负面事件。我国学者漆小萍在《大学生危机事件管理》一书中对大学生危机事件下了定义，就是指“以大学生为主体或涉及大学生利益的，主要发生在高校校园内的，在事先未预警的情况下突然爆发或潜伏尚未发作的，对学校的声誉、秩序或部分成员造成严重影响的情境”。王宏维、郑永廷教授认为“大学生危机事件是指由自然灾害、社会问题或人为因素诱发的，可能对大学生人身、财产安全有重大威胁或对高校职能有一定损害或负面影响的突然事件”。还有学者认为大学生危机事件是指在大学生身上发生的某一事件有可能造成对学校和社会现有正常运转状态的失衡，使学校和社会原有的价值体系和行为准则结构遭到否定和质疑，进而导致学校和社会在认同度和实践中遭到一定程度的危害，而

事件的突发性往往使惯常的思维和应对模式难以取得明显效果,因而需要破除常规并迅速决策,及时遏制危害性蔓延的事件。

二、大学生危机事件的特点

(1) 突发性和偶然性

危机事件爆发的具体时间、实际规模、具体态势和影响深度是始料未及的,是不良因素由量变到质变的结果。

(2) 聚焦性

进入信息时代后,发达的传播媒介会使组织的危机事件成为社会公众关注的焦点、热点,成为媒介的最佳新闻报道线索,危机的信息传播比危机本身发展要快得多。媒体对危机来说,就像大火借了东风一样,处理不当会给学校带来广泛的影响,使学校处理危机、重塑形象的工作更加困难。

(3) 破坏性

由于危机常具有“出其不意,攻其不备”的特点,不论什么性质和规模的危机,都必然不同程度地给学校造成破坏,制造混乱和恐慌,而且由于决策的时间以及信息有限,往往会导致决策失误,从而带来不可估量的损失。

(4) 紧迫性

危机事件一旦爆发,其破坏性的能量就会被迅速释放,并呈快速蔓延之势。危机解决越不及时,越不果断,对高校的危害就越深,损失就越大,造成的社会影响就越恶劣。这种负面影响如果未能及时挽救和消除,会产生很长时间的不良作用。

对高校而言,无论什么程度的危机事件,哪怕是影响极大、后果严重的灾难性事件,也要根据危机的不同危害程度制定出相应的处理措施。关键是对危机情况的认识和判断是否准确,制定的措施是否有效。如果措施不得力、方法不正确,产生偏差,就会加重危机程度,起到适得其反的作用。

三、分类

对于高校学生危机事件的分类没有一个统一的标准,中山大学漆小萍根据不同的标准对高校学生危机事件的类型做了归纳,见表 2-1。

表 2-1 高校危机事件分类

分类标准	类型	表现形式
危机的来源	政治性危机	由政治因素引发的,如学生抵制日货、抵制“家乐福”
	社会性危机	由社会因素引发的,如学生被诈欺、被盗抢钱财、无故被打、被骗入非法传销组织、学生群体性中毒
	心理性危机	由于心理疾病、心理问题引发的,如因感情困惑而自杀,因个人纠纷调解不当引发的打架斗殴
	自然性危机	由于自然界的因素引发的,如洪涝灾害、雪灾、地震、禽流感、SARS、H1N1 等传染病
危机主体的数量	个体性危机	危机主体在两人以内、以一人居多的危机事件,如自杀、被骗
	群体性危机	危机主体在三人或以上的危机事件
危机的自身特性	结构良好的危机	发生持续期短、涉及核心价值和根本原则不多、问题单一、涉及范围较小、影响人数不多、决策风险和不确定因素行动较小的危机事件
	结构不良的危机	长期累积问题、涉及核心价值和根本利益、发生原因复杂、涉及人群多、人员组织化程度高、具有群体从众效应的危机事件
危机的动因性质	自然型危机	由于自然界发生的不可抗力的灾害,如地震、洪水、雪灾、台风等造成的学生伤亡事件
	人为型危机	由于非自然因素造成的危机,如实验室管理不善发生的爆炸、学生宿舍违规用电造成火灾

总的来说,大学生危机事件包括人为或自然因素引起,具有突发性,对师生人身安全、学校教学、工作和生活秩序、学校和社会稳定等造成或可能造成严重影响各类紧急情况。包括安全事故(火灾,公用设施故障中断,建筑物倒塌,师生集体活动中发生的挤、踩、压、伤、交通事故等),公共卫生事件(食物或职业中毒、传染性疾病、群体性不明原因疾病等),群体性事件(闹事、游行、非组织的政治活动等),影响重大的治安案件,师生非正常死亡,自然灾害事故(洪水、台风、破坏性地震)等。在本书中,从高校辅导员工作实际需要出发,择其要分8个部分进行了分类阐述,每一类均结合了具体案例。8类危机事件为:心理危机事件、身体健康危机事件、校园贷危机事件、社交危机事件、恋爱危机事件、网络危机事件、财产危机事件、意外事故危机事件。

第二节 大学生危机事件的管理

一、危机管理的含义

危机管理是为了预防危机的发生,应付各种可能出现的危机情境,减轻危机损害,尽早从危机中恢复过来所进行的信息收集与分析、问题决策与预防、计划制订与责任落实、危机化解处理、经验总结与调整的管理过程。

中外学者对危机管理的不同界定,见表2-2。

表2-2 中外学者对危机事件管理的界定

学者	观点
[美] 罗伯特·希斯	危机管理涉及5个方面: 1. 危机是管理者对危机情境要防患于未然,并将危机影响最小化; 2. 危机管理者要未雨绸缪,在危机发生前做出响应和恢复计划,对员工进行危机管理的培训,做好应对未来危机和冲击的准备; 3. 在危机情境出现时,危机管理者要及时出击,在尽可能的时限内控制危机苗头; 4. 危机威胁紧迫,危机管理者需全面考虑,不忽视任何一方; 5. 危机过后,管理者要对恢复和重建进行管理
[日] 龙泽正雄	危机管理是发现、确认、分析、评估和处理危机,这些是危机管理流程,同时在此过程中,始终以“保持最少的费用,取得最好的效果”为目标
[美] 史蒂文·芬克	危机管理是指组织者对所有危机发生因素的预测、分析、化解、防范等而采取的行动,分为危机防范、危机处理和危机总结三个管理阶段
陈启荣	当个人或组织在面临无法预料的突发情况时,必须马上采取措施并把握关键的第一时间,发挥高度的智慧,运用科学的方法以及团队的合作精神,在事前有效预防、事中迅速化解和事后妥善善后,这一连串的历程就是危机管理。它是一种有规划的、系统的、持续改善的以及动态的管理历程
朱德武	危机管理是指个人或组织为了预防危机发生,减轻危机发生造成的损害,尽早从危机中恢复,或者为了某种目的而在有控制的情况下让危机发生,针对危机和可能发生的危机采取的管理行为
苏伟伦	危机管理是指组织或个人通过危机检测、危机预防、危机决策和危机处理,达到避免、减少危机产生的危害,甚至将危机转化为机会的目的