

社会工作视野下的 高校辅导员 校园危机管理

赵明吉 朱新筱 赵海涛 等 编著



山东大学出版社

社会工作视野下的 高校辅导员校园危机管理

赵明吉 朱新筱 赵海涛 杨 林 编 著
蒋炜玮 于 波 范丽君 王 颖

山东大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

社会工作视野下的高校辅导员校园危机管理/赵明吉等编著.
—济南:山东大学出版社,2014.12
ISBN 978-7-5607-5227-3

I. ①社…

II. ①赵…

III. ①高等学校—辅导员—工作—研究

IV. ①G645.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 028406 号

责任策划:傅 侃

责任编辑:傅 侃

封面设计:张 荔

出版发行:山东大学出版社

社 址 山东省济南市山大南路 20 号

邮 编 250100

电 话 市场部(0531)88364466

经 销:山东省新华书店

印 刷:济南继东彩艺印刷有限公司

规 格:880 毫米×1230 毫米 1/32

11.5 印张 314 千字

版 次:2014 年 12 月第 1 版

印 次:2014 年 12 月第 1 次印刷

定 价:32.00 元

版权所有,盗印必究

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社营销部负责调换

本书为 2011 年教育部人文社会科学研究专项任务项目
“马克思主义中国化、时代化、大众化：社会工作视野下的我
国高校校园危机管理”(11JD710030)主要研究成果

前 言

随着国际形势的日益复杂、经济社会的深刻变革、我国改革开放的不断深入、高校办学体制改革的加快以及大学生群体特征的不断变化,高校校园危机事件日渐增多,给校园安定带来了巨大影响。尽管学校危机事件涉及的当事人员不多,但产生的负面影响却往往非常严重,高校校园危机问题逐渐引起教育界的关注。如何提高高校校园危机管理水平,最大程度地预防和减少校园危机事件及其造成的危害,是高校面临的重要课题。

教育部下发的《普通高等学校辅导员队伍建设规定》中规定,辅导员要充分“了解和掌握高校学生思想政治状况,针对学生关心的热点、焦点问题,及时进行教育和引导,化解矛盾冲突,参与处理有关突发事件,维护好校园安全稳定”。由于辅导员工作在基层,经常与学生打交道,点多、面广、线长,在学校管理系统中处于重要地位,因而成为高校危机管理体系、机制及组织保障的重要一环。无论是高校危机管理应急机制的构建和运行,还是大学生危机教育工作的开展,辅导员都是参与者和践行者。因此,在某种程度上可以这样说,辅导员解决、应对校园危机的能力和素质决定着高校校园危机管理的水平和效率。

高等教育大众化的实施,高校辅导员面对繁复的事务性工作、沉

重的带班压力,很少有时间或机会参加系统的校园危机管理教育培训,从而导致危机意识淡薄、危机管理理念滞后、危机管理能力欠缺。如何提高高校辅导员校园危机管理能力是困扰高校管理工作的一个难题,而社会工作为解决这一难题提供了思路和方法。

社会工作是指社会工作者运用专业知识与方法帮助社会上处于不利地位的个人、群体和社区,克服困难、解决问题并预防问题的发生,恢复、改善和发展其功能,以适应和进行正常的社会生活的服务活动。社会工作的专业性,主要体现在先进、系统的工作理念与科学的工作方法。社会工作的工作理念,如以人为本、助人自助、预防为先、强调发展、整合资源、注重系统等,为高校校园危机管理理念创新提供了可能,也有利于高校辅导员创建系统的危机管理认知。社会工作的工作方法,如个案工作、小组工作、社区工作、社会行政等,为高校校园危机管理方法创新提供了可选途径,也有利于提升高校辅导员的校园危机管理能力。作为一种专业性的助人活动,社会工作在服务高校校园危机潜在或现实受害者方面具有得天独厚的优势,并且这种专业优势已经在校园危机的某些领域,如防治校园暴力等,得到一定的验证。

从社会工作的视角审视我国高校校园危机管理,特别是高校辅导员校园危机管理,将社会工作理念与方法应用于高校校园危机管理,提升高校辅导员校园危机管理能力,增强高校辅导员校园危机管理水平,是本书的主要创作意图。根据辅导员工作的实际情况,本书将“校园危机”界定为与高校辅导员工作密切相关的校园学生突发事件,主要涵盖校园暴力事件、学生自杀事件、学生意外事件、校园群体性事件、网络危机事件、自然灾害事件等。全书分作九章。前三章侧重于理论概述:第一章为“高校校园危机与危机管理”,第二章为“高校辅导员与校园危机管理”,第三章为“社会工作与高校校园危机管理”。后六章侧重于理论应用,从社会工作视角审视高校辅导员校园危机管理,分别论述六类校园危机子类型:第四章为“高校校园暴力事件”,第五章为“高校学生自杀事件”,第六章为“高校学生意外事

件”，第七章为“高校群体性事件”，第八章为“高校网络危机事件”，第九章为“高校自然灾害危机事件”。

理论性与实践性相结合是本书的显著特色。理论性主要体现在前三章，概述校园危机及校园危机管理，着力论述高校辅导员与校园危机管理的关系、社会工作与高校校园危机管理的关系，为后面六章打下坚实的理论基础。尤其是第三章，在充分论述社会工作理论的基础上，全面阐述社会工作与高校校园危机管理及社会工作与高校辅导员校园危机管理的关系，为高校辅导员校园危机管理引入社会工作提供了理论指导。实践性主要体现在后六章，以高校辅导员为危机管理主体，以社会工作实务为参考，介绍了社会工作在校园暴力事件、学生自杀事件、学生意外事件、校园群体性事件、网络危机事件、自然灾害事件等六类校园危机中的应对与解决方案，并结合危机案例进行了理论分析与实务演练，为高校辅导员校园危机应对提供了范本。

由于本书作者大都来自学生工作一线，虽然工作实践经验丰富，但理论研究功底不够深厚，不足之处，恳请方家指正。

作 者

2014 年 12 月

目 录

第一章 高校校园危机与危机管理	(1)
第一节 高校校园危机概述	(1)
第二节 高校校园危机管理概述	(8)
第二章 高校辅导员与校园危机管理	(24)
第一节 高校辅导员概况	(24)
第二节 高校辅导员与校园危机管理	(34)
第三节 高校辅导员在校园危机管理中的困境	(43)
第三章 社会工作与高校校园危机管理	(51)
第一节 社会工作概述	(51)
第二节 社会工作的实务程序	(59)
第二节 社会工作的工作方法	(65)
第四节 社会工作视野下的高校校园危机管理	(73)
第五节 社会工作与高校辅导员校园危机管理	(87)

第四章 高校校园暴力事件	(92)
第一节 高校校园暴力事件概述	(92)
第二节 高校校园暴力事件管理	(105)
第三节 社会工作视野下的高校校园暴力事件管理	(113)
第五章 高校学生自杀事件	(134)
第一节 高校学生自杀事件概述	(134)
第二节 高校学生自杀事件管理	(146)
第三节 社会工作视野下的高校学生自杀事件管理	(156)
第六章 高校学生意外事件	(178)
第一节 高校学生意外事件概述	(178)
第二节 高校学生意外事件管理	(186)
第三节 社会工作视野下的高校学生意外事件管理	(192)
第七章 高校群体性事件	(209)
第一节 高校群体性事件概述	(209)
第二节 高校群体性事件管理	(215)
第三节 社会工作视野下高校群体性事件的危机管理	(220)
第八章 高校网络危机事件	(237)
第一节 高校网络危机事件概述	(237)
第二节 高校网络危机事件管理	(243)
第三节 社会工作视野下的高校网络危机事件管理	(249)

第九章 高校自然灾害事件·····	(268)
第一节 高校自然灾害事件概述·····	(268)
第二节 高校自然灾害事件管理·····	(277)
第三节 社会工作视野下的高校自然灾害事件管理·····	(284)
附录·····	(300)
主要参考文献·····	(346)
后 记·····	(352)

第一章

高校校园危机与危机管理

高校校园危机对高校的安全、稳定和发展造成极大的影响和冲击,实施有效的危机管理,避免或减少危机伤害是高校管理的重要职责。对高校校园危机和危机管理进行明确定位,从内涵、成因、特征、种类等方面进行详细分析,为辅导员学习、利用社会工作的知识和方法,掌握高校校园危机管理方法提供理论帮助。

第一节 高校校园危机概述

本节将从高校校园危机的内涵入手,对高校校园危机的成因、种类、特征等内容进行介绍,使辅导员对高校校园危机有一个客观、全面的认识。

一、高校校园危机的内涵

对“危机”一词,学术界一直没有较为统一明确的界定。国内外对“危机”的定义较为权威的有:

美国著名管理学家巴顿认为,危机是一个会引起潜在负面影响的具有不确定性的大事件,该事件及其后果可能对组织及其人员、产

品、服务资产和声誉造成巨大的损害。^① 我国学者朱德武指出:危机是指事物由于量变的积累,导致事物内在矛盾的激发,事物即将发生质变和质变已经发生但未稳定的状态,这种质变给组织或个人带来了严重的损害,需要在时间紧迫、人财物资源和信息不充分情形下立即进行决策和行动。^② 综合国内外学者的阐述,我们认为,危机就是严重威胁组织或个人利益,给正常秩序带来严重损害的事件。

对于“高校校园危机”的定义,国内外学者有着较相似的认识,即认为凡是发生在高校校园内或与高校成员有关的,在事先未预警的情况下突然爆发的,可能严重威胁到高校的正常教学秩序,并可能带来其他不良后果的事件,包括对高校成员造成影响与伤害,对高校的教学设施造成破坏,给学校形象声誉带来损害等,而以高校现有的人力与资源难以立即有效解决的,均称为“高校校园危机”。^③

本书中对高校校园危机的定义则相对更为细化,基于本书写作的三个关键词——社会工作、校园危机管理、辅导员,本书中高校校园危机主要指是与大学生相关的高校校园危机事件或与辅导员工作相关的高校校园危机事件。除此之外的校园危机暂不在本书讨论范围之内。

二、高校校园危机的成因

(一)外部因素

1. 西方国家的不良社会思潮带来诸多负面影响

随着社会的发展,我国的开放程度也越来越高,与西方国家的思想文化交流也逐渐增多。特别是互联网的普及,人们可以轻松地从网络上传播或获取信息。西方国家的一些不良社会思潮对大学生带

① 参见卢涛:《应对突发事件能力》,人民出版社2005年版,第14页。

② 参见朱德武:《危机管理:面对突发事件的抉择》,广东经济出版社2002年版,第5页。

③ 参见许中华、雷育胜:《高校危机的类型、特点及管理策略》,载《中山大学学报论丛》2005年第4期。

来诸多负面影响,如西方民主价值观、拜金主义、自由主义等,大学生受到这些不良思潮的影响,行为上必然会产生变化,可能成为危机事件产生的隐患。

2. 社会矛盾凸显

我国社会发展至今日,社会体制发生了很大的变革,社会经济得到长足发展,一些在改革发展中积蓄的矛盾和不稳定因素开始凸显,如社会分配不公、忽视精神文明建设等。高校作为社会的重要组成部分,在大学生的身上也有着这些社会矛盾的反映,并以危机事件的形式表现出来。如“我爸是李刚”事件,就是社会大众与特权思想的矛盾的集中体现。

3. 大学生面临前所未有的压力

1999年,高校开始实行扩招,高等教育由精英教育向大众化教育转变,大学生的定位从社会精英向普通劳动者转变。在校生人数大幅度增加,而社会对劳动力的需求并没有与大学生数量的增长相适应,因而产生了大量剩余劳动力,致使很多大学毕业生找不到工作。这让肩负着家庭重望的大学生承受着前所未有的压力,这些都是引发校园危机的因素。

4. 学校周边环境的影响

随着高校新校区的兴建,高校校园的周边环境也变得越来越复杂。许多高校的新校区建设在城乡结合部,这些地区人员流动性大,周边的治安较差,配套的服务设施也跟不上,许多村民为了牟利搭建临时性建筑,为学生提供医疗、餐饮、住宿等服务。这些所谓的“服务”大多只能满足一时之需,根本谈不上质量保障。在这样的环境中,危机事件的发生频率自然要高很多。

(二)内部因素

1. 管理、服务不到位

近年来,高校的发展规模虽然不断扩大,但是管理和服务水平并没有得到相应的提高。很多学校借高等教育快速发展的时机,扩大了学校办学规模的,但是在管理方式和管理办法上依然沿袭以前的

模式,不能满足学生的正常需求,经常侵犯学生利益,从而招致学生的不满。另外,在服务方面,许多学校采取后勤社会化的模式,将后勤服务承包给企业。而企业为了追求利益的最大化,在服务的过程中会利用各种方式降低成本,甚至不惜以次充好、偷工减料。这样的做法必然会招致学生的不满。

2. 教育资源无法满足需求

很多高校人数增加了,校园面积扩大了,硬件设施改善了,可是配套的软件发展并没有跟上,为学生提供的教育资源也没有相应增加。很多学校学生成倍地增加,但是专业教师的数量并没有增多,经常是几百个学生同堂上课,管理人员的数量也不够,辅导员一人带几百名学生的情况也非常普遍。学生教学实习、社会实践等原来要求每个学生都要参与的教育环节,现在成了只有少数学生才能享受到的“福利”。在这种情况下,无法平等享受教育资源的学生,必然对学校产生不满情绪,当这种情绪到达一定程度就可能诱发危机事件。

(三)学生自身因素

1. 大学生挫折承受能力变差

“90后”如今已经成为大学生的主体,他们的个性更加鲜明,标新立异,追求自我,注重自我感受,而相对忽视他人的感受。“90后”大学生一个明显的特点是承受挫折的能力较差。他们追求进步,善于表现自我,但是遇到挫折时,往往灰心丧气或者怨天尤人。这与他们的成长环境有很大的关系,他们大多是独生子女,在家人的呵护下长大。然而,如今的大学校园充满各种压力,如学业压力、人际关系、经济压力、就业竞争,遇到挫折是经常的事情。如果这些压力都成为“90后”不能承受之苦,在普通人看来正常的事情,在“90后”大学生那里就可能成为诱发一场危机的导火索。

2. 大学生尚未形成科学的人生观和价值观

大学生作为青少年,他们的人生观尚处于形成和发展的阶段,他们的社会责任感却很强烈,关注社会动态,特别是国际、社会热点,但他们对于社会的认识却不深刻,对是非的分辨能力不强。他们性格

中存在着冲动、偏激的特点,对新奇的事物有着强烈的好奇心和尝试冲动,遇到事情容易头脑不冷静,处理事情简单粗暴。这些特质都使大学生行为的不可控性增加,难以预判他们可能会作出什么样的事情,从而增加发生危机的风险。

3. 大学生行为存在趋同性

大学生在行为上存在着高度的趋同性,他们在同一所学校上学,生活内容、生活节奏、生活方式、关注热点上都有着高度的统一性,这些行为的共同性让他们有着相同的利益诉求,有着相似的心理特质,有着相通的思维方式。一旦学校在某一方面触犯了学生的利益,或者社会上某一因素触发了学生心理上的共同点,他们极容易制造极端的舆论氛围,采取大规模的群体行动。而这些一旦发生就容易引发大规模群体性事件,对学校、社会都会造成巨大的影响。

三、高校校园危机的种类

对高校校园危机事件进行界定和分类,是增强危机意识、提升危机应对能力的基础。面对高校校园危机事件,只有明确校园危机的种类与特征,才能够有的放矢地采取相应管理措施。

对于高校校园危机事件的分类,根据不同的标准可以划分为不同的种类:以危机事件的主体划分,可以分为人为危机和非人为危机;按照危机范围划分,可以分为内部危机和外部危机;按照危机后果的严重程度划分,可以分为严重危机、一般危机等。

根据本书中对高校校园危机事件内涵的界定,主要针对与学生相关或与辅导员工作相关的危机事件,将辅导员日常工作中最常遇到的危机事件进行综合归纳,分为六类:

1. 校园暴力事件

发生在校园及其合理辐射地域(包括校园周边地区、学校组织活动的校外场所、学生上下学途中),暴力实施者(包括在校学生、老师及校外人员)故意使用严重的暴力手段或以暴力手段相威胁,对在校师生的身体、心理、财产或学校财物等实施迫害,破坏校园教学环境,

且给校内师生的身心财产安全和校园生活秩序造成严重的损害或构成严重威胁的多种犯罪案件,通称为“校园暴力事件”。

2. 自杀事件

作为生命主体的学生因为各种原因导致心理危机进而蓄意或自愿采取各种手段终结自己生命的行为,称为“自杀事件”。

3. 学生意外事件

校内外意外发生,给学生生命财产安全带来威胁或造成学生伤亡的、给学校正常教学秩序带来冲击或严重干扰的事件,称为“学生意外事件”。

4. 群体性事件

高校学生为表达某种共同意愿或满足某种共同利益而临时聚集在一起,以非法的形式或手段造成一定破坏性极端后果的群体行为,称为“群体性事件”。常见的表现形式有:集体罢课、罢餐、静坐、非法占据校内公共场所;未经有关部门批准,擅自在校内举行集会、讲演、游行、集体请愿、散布谣言等活动;在学生宿舍楼集体敲脸盆、砸酒瓶、朝楼下扔杂物或者聚众打架斗殴等事件。

5. 网络危机事件

通过网络制造、传播对高校不利的信息,在网络上引起热议,形成了统一的、强大的舆论力量,使社会公众对高校产生信任危机,给高校形象带来严重负面影响的事件,称为“网络危机事件”。

6. 自然灾害事件

由自然界变化引起的灾害,给高校师生生命财产、正常秩序造成严重破坏的事件,称为“自然灾害事件”,如地震、泥石流、洪水、火灾等。

四、高校校园危机的特点

从高校校园危机发生的特性来分析,可以总结为四个特点:

1. 突发性

从事件的发生形式来看,突发性是高校校园危机事件的重要特征。危机事件的发生都是突发的,在毫无征兆或者应对者还未做好准备的情况下突然发生。高等院校人员集中,学生众多,存在大量可能诱发危机的因素,而高校管理者难以掌握所有诱因,更不可能完全预知危机将在何时、何地,因何种原因、以何种方式发生。

2. 危害性

从事件的结果来看,危害性是高校校园危机事件的主要特征。不管什么类型的危机事件,都会给高校带来伤害。这些伤害主要包括:(1)物质层面的伤害。如对学校公共设施、教学设施、生活设施的破坏。(2)秩序层面的伤害。危机一旦发生,高校正常的教学、生活和管理秩序都将被打破。(3)精神层面的伤害。危机不但会对当事人造成严重的精神伤害,也会对其他人的身心造成影响。

3. 社会影响性

高校是社会的重要组成部分,大学生是社会民众的重要群体,高校危机事件将对社会的稳定和发展造成影响,若控制不好还可能蔓延到社会中,引发更大范围的危机。高校是社会关注的焦点,高校危机事件将引起社会上的高度关注,即使危机不会蔓延,对社会发展也会造成负面影响。

4. 双面性

危机存在两面性,既是“危”,也是“机”。面对危机,管理者不应该只看到它带来的危险和伤害,也应看到它可能带来的机遇。危机过后,高校管理者要在危机中寻找日常工作中的缺点与不足,以提高工作水平,总结危机应对经验,不断完善危机管理方案,以避免危机事件的再次发生,减小危机带来的损害。