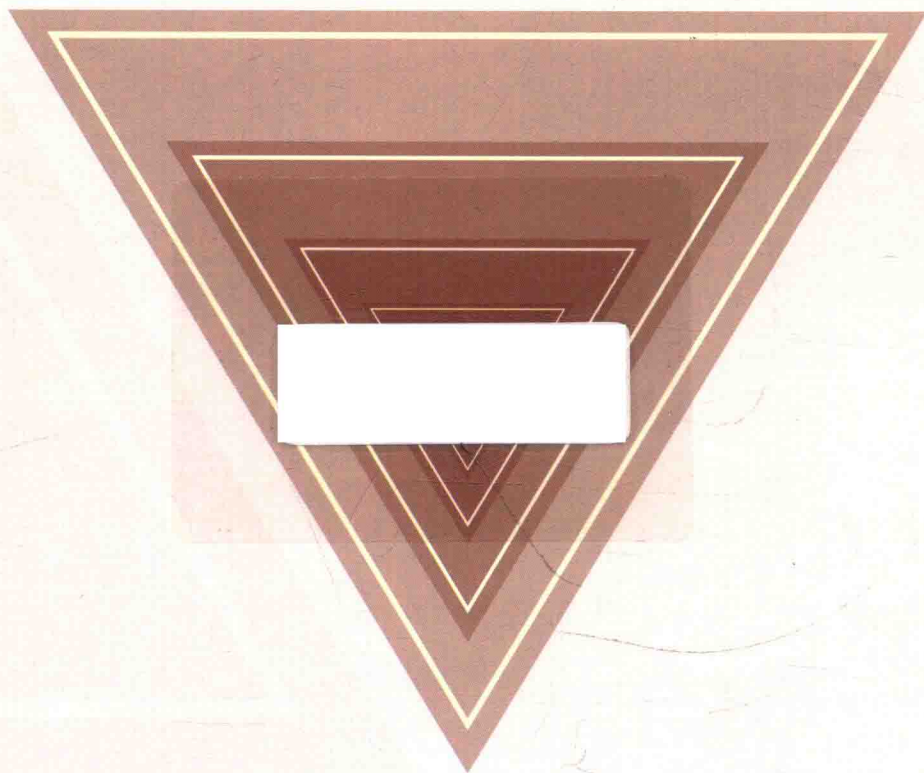


DAXUESHENG WEIJI SHIJIAN GUANLI
LILUN YU SHIWU

大学生危机事件管理 理论与实务

主 编 寇玉生 姜喜双

副主编 王 健 张勇志 李飞龙



東北大學出版社
Northeastern University Press

DAXUESHENG WEIJI SHIJIAN GUANLI
LILUN YU SHIWU

大学生危机事件管理 理论与实务

主 编 寇玉生 姜喜双

副主编 王 健 张勇志 李飞龙

东北大学出版社
· 沈 阳 ·

© 寇玉生 姜喜双 2017

图书在版编目 (CIP) 数据

大学生危机事件管理理论与实务 / 寇玉生, 姜喜双
主编. — 沈阳: 东北大学出版社, 2017.5
ISBN 978-7-5517-1586-7

I. ①大… II. ①寇… ②姜… 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(2017)第 130896 号

出 版 者: 东北大学出版社

地址: 沈阳市和平区文化路三号巷 11 号

邮编: 110819

电话: 024-83683655(总编室) 83687331(营销部)

传真: 024-83687332(总编室) 83680180(营销部)

网址: <http://www.neupress.com>

E-mail: neuph@neupress.com

印 刷 者: 沈阳航空发动机研究所印刷厂

发 行 者: 东北大学出版社

幅面尺寸: 185mm × 260mm

印 张: 15.5

字 数: 368 千字

出版时间: 2017 年 5 月第 1 版

印刷时间: 2017 年 5 月第 1 次印刷

组稿编辑: 石玉玲

责任编辑: 潘佳宁

责任校对: 梁 洁

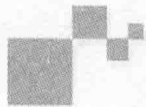
封面设计: 潘正一

责任出版: 唐敏志

ISBN 978-7-5517-1586-7

定 价: 45.00 元

前言



近年来,高校经常发生的突发性大学生危机事件,引起了政府、学校、家长、学生及新闻媒体的广泛关注,给大学校园的安全稳定及和谐社会建构带来了较大冲击和不利影响。高校的安全稳定对维护国家稳定、实现社会和谐有着重要的现实意义,高校和谐是社会和谐的重要基础。

高校突发性大学生危机事件具有社会群体性事件的一般特征,又具有高校自身的行为逻辑和表征。大学生危机事件的有效管控是建设平安校园、确保人才培养质量的重要前提,也是高校党建工作和思想政治教育工作的重要内容和有效载体。当前,伴随着经济结构调整和社会转型,高等院校在深化改革、提高内部治理能力的同时,也面临着多元文化思潮的冲击,各种矛盾和冲突时有发生,无形中增加了许多不确定的因素。通过对大学生危机事件的管理理论进行深入研究以及对典型案例的分析研究可以看出,近年来高校群体事件在事件数量、规模、程度、社会影响等维度呈现出新的变化和特征。这种变化和特征是由社会转型、高校管理方式变化以及大学生自身等内在因素、外在因素共同作用的结果。

《大学生危机事件管理理论与实务》一书从危机事件的管理理论研究及实务分析方面出发,分为十章。我们真诚地希望通过这本书的理论研究及实务分析,能够为高校大学生危机事件的处理提供有效参考,促进高校的安全稳定,促进高等教育的发展。

本书是辽宁省教育科学“十三五”规划课题(JG16DB196)和辽宁经济社会发展青年课题(2017ls1ktqn-060)的研究成果。本书的编写,参考了当前国内外许多高校大学生危机事件的处理资料,编写的过程中得到了一些有关专家及负责老师的关心与指导,在此一并表示感谢!书中引用、借鉴和参考了一些学术理论成果与观点、部分文献及案例,我们对这些材料的作者致以诚挚的敬意!本书在编写的过程中还存在着很多不足之处,敬请广大读者批评指正,多提宝贵意见。

编者

2017年1月

目 录

第一章 大学生危机事件管理概述	1
第一节 危机、危机事件与危机管理的含义和特征	1
第二节 大学生危机事件的含义、特征和类型	5
第三节 大学生危机事件成因	13
第四节 大学生危机事件管理的意义、目标、主要特征	15
第二章 大学生危机事件管理理论	20
第一节 马克思主义相关理论	20
第二节 管理学相关理论	27
第三节 社会学相关理论	33
第四节 传播学相关理论	44
第五节 心理学相关理论	51
第三章 大学生危机事件的预防	61
第一节 潜在危机的特点和类型	61
第二节 潜在危机的排查与评估	63
第三节 危机教育的内容和方法	68
第四节 危机预警系统	74
第四章 大学生危机事件管理的主要内容	80
第一节 大学生危机事件管理的基本原则	80
第二节 大学生危机事件管理的注意事项	86
第三节 大学生危机事件的信息发布	88
第四节 大学生危机事件发生后的评估与管理	95
第五章 我国大学生危机事件管理现状	99
第一节 我国大学生危机事件管理的回顾与反思	99
第二节 当前我国大学生危机事件管理的实施方式	101

第三节	大学生危机事件管理存在的问题及成因	102
第六章	国外大学生危机事件管理的经验借鉴	110
第一节	国外大学生危机事件管理的现状	110
第二节	国外大学生危机事件管理的模式	113
第三节	国外大学生危机事件管理经验的启示	119
第七章	大学生违纪违法典型案例及处理机制	127
第一节	大学生考试违纪典型案例及处理机制	128
第二节	大学生日常行为违纪典型案例及处理机制	132
第三节	大学生违法典型案例及处理机制	137
第八章	大学生身心健康危机典型案例及处理机制	145
第一节	大学生重大生理疾病典型案例及处理机制	146
第二节	大学生发展与适应性问题案例及处理机制	152
第三节	大学生心理障碍类问题及处理机制	160
第四节	大学生严重心理疾病典型案例及处理机制	167
第九章	大学生意外身故危机典型案例及处理机制	173
第一节	大学生灾害事故典型案例及处理机制	174
第二节	大学生交通事故典型案例及处理机制	182
第三节	大学生自杀危机典型案例及处理机制	188
第十章	大学生群体危机典型案例及处理机制	199
第一节	大学生群体参与政治危机典型案例及处理机制	201
第二节	大学生群体应对重大灾害危机典型案例及处理机制	209
第三节	资源争夺引发的学生群体危机案例与处理机制	216
第四节	大学生群体参与校内矛盾冲突典型案例及处理机制	225
结束语		233
参考文献		236

第一章 大学生危机事件管理概述

第一节 危机、危机事件与危机管理的含义和特征

一、危机

危机的概念源自希腊语，是鉴别或判定的意思。但“危机”一词是一个医学术语，“是指游离于生死之间的状态，被普遍用于医学领域，以形容一种至关重要的、需要立即作出相应决断的状态”。《韦氏大辞典》认为“危机”具有“决定性、关键性的一刻”及“一件事的转机与恶化的分水岭”。在我国古代，危机作“危几”，解释为潜伏的危险或者是祸害。《现代汉语词典》（第7版）认为“危机”是指潜伏的危险或者严重困难的关头。危机管理学认为：无法预知的、被忽视的、具有颠覆力和对组织和社会有可能造成重大危害的意外事故称为危机。

“百度百科”上列出了6种“危机”的定义：①危机是当人们面对重要生活目标的阻碍时产生的一种状态。这里的阻碍，是指在一定时间内，使用常规的解决方法不能解决的问题，危机是一段时间的解体 and 混乱，在此期间可能有过多失败解决问题的尝试。②危机是生活目标的阻碍所导致的，人们相信用常规的选择和行为无法克制这种阻碍。③危机之所以是危机，是因为个体知道自己无法面对某种境遇做出的反应。④危机是一些个人的困难和境遇，这些困难和境遇使得人们无能为力，不能有意地主宰自己的生活。⑤危机是一种解体状态，在这种状态中，人们遭受重要生活目标的挫折，或其生活周期和应付刺激的方法受到严重的破坏。它指的是个人因某种破坏所产生的害怕、震惊、悲伤的感觉，而不是破坏本身。⑥危机的发展有3个不同的时期：第一，出现了一个关键的境遇，并分析一个人的正常应付机制是否能够满足这一境遇的需要；第二，随着紧张和混乱程度的增加，逐渐超越了个人的应付能力；第三，需要解决问题的额外资源（如咨询）。

最先系统提出危机概念的是凯普兰，他认为，每个人都在不断努力保持一种内心的

稳定状态,保持自身与环境的平衡与协调。当重大问题或变化发生使个体感到难以解决、难以把握时,平衡就会被打破,内心的紧张不断积蓄,继而出现无所适从甚至思维和行为的紊乱,即进入一种失衡状态,这就是危机状态。简而言之,危机,意味着稳态的破坏。危机形成的过程大致分为以下3期:危机前状态、易感期、重整期。迄今为止,对于危机还没有一个非常准确的定义。福特斯发现“危机有四个显著特征:急需快速作出决策,并且严重缺乏必要的训练有素的员工、物质资源和时间”,并将此作为危机的定义。“紧急决策”“人员严重缺乏”“物质严重缺乏”“时间严重缺乏”是危机情境的几个基本要点。罗森塔尔和皮内伯格勾勒出更广泛的危机概念:“危机是指具有严重威胁、不确定性和有危机感的情境。”劳伦斯·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,这种危机及其后果可能对组织及其员工、产品、服务、资产和声誉造成巨大的损害”。他还将危机影响的范围扩大到人和组织的名声,并由此认为沟通形象管理是必要的。乌里尔·罗森塔尔在《应对危机——灾难、暴乱和恐怖行为管理》一书中指出,“危机是指具有严重威胁、不确定性和有危机感的情境”。

国内学者在这一问题上也做过相应的研究。苏伟伦认为“危机是新旧体制转化过程中的混乱状态”。在新旧体制的摩擦中,两种机制都不能发挥有效的作用。因此,出现大量的失控、混乱、无序,这在本质上是旧体制的危机,危机在植根于旧体制中,使其运转失灵。这是从危机产生原因的角度界定危机的含义。朱德武给出了一个较为全面的关于危机的界定,从危机的变化过程、形态和结果等多重角度,把危机界定为事物由于量变的积累,导致事物内在矛盾的激化,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、人财物资源缺乏和信息不充分的情况下立即进行决策和行动。我们不难发现,这个定义提出了危机的以下3个方面的特征:从发生角度而言,危机是一个量变的过程;从状态而言,危机不是指事物的稳定运行状态,剧烈变化是危机的表征;从结果而言,危机必然要给组织或个人带来损失,否则不称作危机。

以上是学者们对危机含义的界定。综合诸学者的观点,可以总结出危机的5个基本特征:其一,危机后果的严重性;其二,危机处理时刻的关键性;其三,危机的不确定性;其四,危机发展的阶段性;其五,危机的可变化性。从而,可以把“危机”定义为“经过量变积累在某一时刻爆发为恶性质变的危险状态,顺其发展会对组织或个人带来灾难性的影响”。

二、危机与机会

机会是一个褒义词,可以用“机遇”替换,总是与好的结果相伴随。但危机就不同了,它仅指不好的结果,这与机会有着本质上的不同。尽管如此,二者还是具有一定的关联性。如美国前总统肯尼迪对中文的“危机”做了西方化的解释,颇具哲理。他说汉语中的“危机”由两层意思组成,前一字表示“危险”,后一字表示“机遇”。也就是说危机会带来机遇,危机是一个新局面的开始,是一个转折点。但危机中的机会又具有难以把握性,处理不好可能会加重危机的破坏性结果,因此,应该正确对待危机中

的机会，一定要有“危机第一，机会第二”的明确认识。在正确处理危机的同时，不忘把握其带来的机遇，也许“暴风雨过后又是一片万里晴空”。

三、危机事件

乌里尔·罗森塔尔认为，危机事件是指“对一个社会系统的基本价值和行为准则架构产生严重威胁，并且在时间压力和不确定性极高的情况下，必须对其作出关键决策的事件”。杨冠琼认为，危机事件是指那些导致社会系统或其子系统的基本价值和行为准则趋于崩溃，在较大程度上和较大范围威胁到人们的生命和财产安全，引起社会恐慌和社会正常秩序与运转机制瓦解的事件，危机性事件之所以能够对“社会可能性”造成致命的威胁，源自危机事件的固有特征。而孙本初则认为，危机事件“是指国内外环境因素所引起的一种对组织生存具有立即且严重威胁性的情境或事件”。杨峰则提出，危机事件通常是指突然发生的出乎人们意料的事或灾祸，它通常不以人们的主观意志而转移，由于危机事件的“突发性”，在一段时间内会成为人们关心、社会舆论关注，甚至举世瞩目的热点和焦点，重点强调了危机事件的突发性和灾害性。张玉波的研究也是突出了这两点，将危机事件界定为现实社会中突然发生的，并可能造成一定社会影响的事件。而王丽萍则认为，所谓的危机事件就是指在人们没有任何思想准备或无法预知的情况下，猝然发生的灾害性事件，并把危机事件分为自然性危机事件和社会性危机事件两类。李明强、张凯等通过对相关学者研究成果的分析，结合自己的研究，认为危机事件是指一定范围内突然发生并危及公众生命财产、社会秩序和公共安全，乃至影响到国家利益和全球稳定，需要政府立即采取应对措施加以处理的公共事件。孙崇勇和秦启文则指出，从字面上来看，“危机事件”只是当代中国人约定俗成的一个名词，由于很多事件是突然发生，令人猝不及防，便将“突发”和“事件”联系在一起使用。他们强调，危机事件就是在某种必然因素的支配下出人意料地发生，给社会造成严重危害、损失或影响且需要立即处理的负面事件。而陈秀梅认为，危机事件是指那些事前难以预测、带有异常性质、严重危及社会秩序、在人们缺乏思想准备的情况下猝然发生的灾害性事件，具有不确定性、突然性、紧急性、危害性等特征。然而，不管他们的看法相互间存在着多大的歧异，有一点却是相同的，那就是他们都认为，所谓危机事件，是指会对人们的存在和发展构成严重威胁的事件。

危机事件一般具有4个基本特征：其一，意外性，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；其二，聚焦性，进入信息时代后，危机事件的信息传播比危机事件本身发展要快得多；其三，破坏性，由于危机事件的发生通常都是“出其不意，攻其不备”的，因此，不论什么性质和规模的危机，都必然不同程度地造成破坏，造成混乱和恐慌，而且由于决策的时间及信息有限，甚至会导致决策失误，从而带来无可估量的损失；其四，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，如果不能及时控制，急剧恶化的事态会带来更大的损失。

在现实生活中，大家很容易把“危机事件”与“突发事件”相混淆。而我们认为，

大学生危机事件管理理论与实务

“危机事件”绝不能简单地等同于“突发事件”。所谓的“突发事件”，主要是指突然发生的，造成严重危害、需要采取应急处置措施予以应对的自然灾害、公共卫生事件和校园安全事件等。突发事件强调的是事件发生的时间出乎意料，而且有一定的偶然性。而危机事件是诸多不良因素累积到一定量后突然爆发的必然结果。它的爆发具有可预见性，但具体爆发的时间及爆发所带来的负面影响具有突发性和偶然性。因此，危机事件的处理应该是一个事前预警、事中处置及事后恢复的过程。而突发事件仅是危机事件爆发的一种表现形式，对其的处理，仅指事中处置和事后恢复。从负面影响的广度和深度来看，危机事件比突发事件的负面影响范围更大、危害程度更深。

四、危机管理

20世纪60年代美国学者最先提出了危机管理的概念，它一开始运用于军事领域与政治领域，后来引入到经济与社会领域，目前，危机管理已经应用在各个领域。而危机管理作为一门管理学科，从属于决策学，国内外专家学者们对其内涵和范畴也进行了有关界定。

罗伯特·希斯认为，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，在危机发生前作出响应和恢复计划，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。格林强调危机管理是事态已发展到无法控制的程度，因此，他认为危机管理的主要任务是尽可能控制事态，在危机事件中将损失控制在一定的范围内，在事态失控后要争取重新控制住。

罗伯特·吉尔指出，危机研究与管理是以最大程度的减少惨剧发生为目的。龙泽正雄提出，危机管理的流程是发现、确认、分析、评估和处理危机，而在此过程中，始终以“保持最少的费用取得最大效果”为目标。史蒂文·芬克把危机管理定义为组织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，并把危机管理分为危机防范、危机处理和危机总结三个管理阶段。陈启荣认为，当个人或组织在面临无法预料的突发情况时，必须马上采取因应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、持续改善的及动态的管理历程。朱德武提出，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。苏伟伦认为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。肖鹏英则强调危机管理不仅是要管理好已经发生的危机事件，利用好时间和条件，减少损失和伤害，尽可能地转危为机，并且还需要做好预防工作，在摇篮里消灭可能会出现的危机事件。

上述定义反映了危机管理应具有以下3个特征：第一，要把危机管理过程看成一个动态持续的管理过程；第二，危机管理中把握时间尤为关键；第三，危机管理最终目标是避免或者减少危机事件造成的负面影响。因此，我们把危机管理定义为一种以避免或减轻危机造成的负面影响，实现有可能的转危为机为目的，组织或者个人有计划、有组织、有目的地制定和实施一系列预防、控制、处理和评估等策略的动态管理行为。

第二节 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

谢谨如认为学校危机是指突发于校园内外、可能造成学校全体或部分成员心理或生理伤害的紧急事件。

黄德祥将学校危机定义为：“校园内外发生突发、意外或紧急事件，而对学校师生身心造成不安、压力、伤害，甚至死亡，并且干扰学校正常运作，或者以学校现有人力与资源难以立即解决者。”

李佐卫等从成因、主体和影响三方面对高等学校突发危机进行了界定，提出了大学生危机事件是“由于自然的、人为的或社会政治的原因引发的，在高等学校内部忽然发生的，大学生起主导作用的，不以高校管理者的意志为转移的，对学校的教学、工作、生活秩序造成一定影响、冲击或危害的事件”。

王平认为大学生危机事件指的是“在高等学校内突然发生的，以学生为主体，并可能迅速演化为较大规模和影响、将危及社会安定和政治稳定的事件”，该界定强调了大学生危机事件的发生地，并把此类危机的影响扩展到整个社会生活领域，而不是仅仅局限于高等学校内部的教育教学和学习生活领域。

梁庆周提出：“高等学校学生危机事件是指高等院校以学生为主体的高等学校成员，因受到国际国内局势、高等学校管理等因素的影响，在短时间内骤然发生的能引起一定社会影响、产生一定社会后果且有悖于法律法规的个体或群体行为。”该界定把危机主体限定为学生，比较接近于我们认定的大学生危机事件。

王强、刘建平定义的高等学校危机事件指“高等学校中由于偶发性因素引起，突然爆发的紧急事件，并且严重影响了学校正常教学、科研秩序，威胁到学生的生命、财产安全，进而危机社会的稳定，要求政府和学校必须采取特殊措施加以应对”。他们提出政府和学校在此类危机事件管理中要扮演关键角色。

李永贤提出，“在事先未预警的情况下围绕高等学校发生的、可能直接或间接威胁到高等学校正常的教育教学秩序，并带来不良后果，而以高等学校现有人力与资源难以立即有效解决的紧急事件，都可以称之为高等学校危机”。这是对高等学校所面临的诸种危机的一个概括，也不是单纯对学生管理工作中的危机事件进行界定，并把以高等学校目前的状况不能有效解决当作此类危机的一个重要属性。

谢怀建等重点从事件诱因和表现形式上分析高等学校危机事件。“教育收费、后勤服务、体育比赛、交通事故、政治事件、经济纠纷、文化因素等诸多问题都可以引起群体性危机事件的爆发。”“主要采取了聚会、游行、围攻、静坐等方式对抗学校党政机关乃至地方党政机关，破坏社会公共财物和威胁干群人身安全，扰乱教学和社会秩序的事件。”

广东省高等学校学生工作专业委员会编著的《高等学校辅导员工作手册》认为，高等学校危机事件是指校园内外发生的突发、意外或紧急的，对学校师生身心造成不安、压力、伤害甚至死亡，且干扰学校正常运作的，学校在时间压力和不确定性极高的情况下必须作出关键决策的事件。

综合以上定义，我们认为大学生危机事件是指高等学校学生在日常学习、生活及课外活动中突然发生的，有可能对大学生自身造成人身伤亡，对学校正常教学、管理与生活秩序造成影响，对校内安定造成一定冲击，对学校形象和声誉带来负面影响的事件。如自杀、自残或自虐、重大疾病、食物中毒、群体性流行疾病感染、出走或失踪、打架或群殴、贵重财物失窃、交通意外伤亡、宿舍火灾、群体性集会、罢课或罢食、溺水身亡及信息上网传播不当等事件。

二、大学生危机事件的特征

大学生危机事件虽然不是危机管理理论研究的重点，相对企业、社会、政府而言，高等学校是个较稳定的场所，危机爆发的频次相对不高。但由于高等学校是培养人才的重地，在社会上具有广泛影响力。高等学校师生作为高知识、高素质群体，始终受到政府、公众和媒体的重视与关注。大学生危机事件一旦发生，尤其是具有突发性和轰动性的事件的发生，必然会牵动社会神经，成为社会的焦点。因此，有必要对大学生危机事件开展研究，厘清其基本特征，从而找出其管理方法，尽可能减少大学生危机事件，消除其不利影响。

大学生危机事件，隶属于危机事件，是指发生在特殊领域、发生在特殊群体身上的一种危机事件。因此，在考虑大学生危机事件的特征时，应该从两个方面来考虑，即大学生危机事件的一般特征和个性特征。

大学生危机事件的一般特征是一般危机事件所共同具有的，从对危机事件的界定来看，大学生危机事件应该具有如下6个一般特征。

1. 大学生危机事件具有突发性

危机事件是偶发情况，是小概率事件，常常由不同的节点串联而成，无数的细节排列组合导致了一个必然的结果，是一个从量变到质变的演变过程，其爆发具有必然性，但具体什么时候爆发、会以什么形式爆发都是难以预料或是难以准确地加以预测的。大学生危机事件大多突然发生，难以预料，通常是在事先未有预警的情况下爆发，即便个别的有一些先兆，但由于发生的时间、规模、事态发展的状况和影响程度都难以预测，往往使得高等学校管理者措手不及、无从防范，但也提醒我们要对细节给予更多的关注。

大学生危机事件在发生之前虽然会有一些预警或征兆,但是实际的发生时间和地点却是很难预知的,而且为了达到扩大影响的目的,往往会采取出人意料的手段,超出了高等学校正常的运行秩序,更凸显其突发性。危机事件爆发之后,其发展过程、趋势、实际规模及具体时间和影响程度也都是难以预测和把握的,加之有关危机信息的掌握不充分、不及时、不全面,也使得管理者很难对大学生危机事件进行有效的管理,在危机的发展过程中也会出现难以预知的突变,更会加剧管理的难度。并且,也正是由于其突发性,才使得相关事件具有较大的破坏性,从而形成危机。

2. 大学生危机事件具有危害性

无论何种危机事件,都必然会不同程度地造成危害。大学生危机事件,都会不同程度地影响学校工作的正常进行,产生消极效果和负面影响:或是给学校造成物质财产上的损失,或是威胁到大学生自身或他人的人身安全、或是造成一定范围内的人心混乱和恐慌。

而在大学生危机事件中,情绪激动的学生最突出的特点就是迅速聚集,如果高等学校管理者处理不当,甚至会造成罢课、游行等严重后果。这种群体活动破坏了教学、科研和其他方面的正常秩序,给高等学校的整体工作和学生学习带来损失,并造成人们思想上的混乱和心理上的极度恐慌。由于大学生是备受社会关注的群体,这种事件的发生更容易引起社会反响,极易被社会上别有用心者和闲杂人员利用,客观上“放大”和“加深”了危害性的范围和程度。大学生危机事件的直接涉及范围不一定在普遍的公众领域,但却会因为迅速传播引起公众的关注,成为公众热点并造成公共损失、公众心理恐慌和社会秩序混乱。而且危机往往带有连带效应,可能引发次生和衍生事故,导致更大的损失和危机,还会给人们的心理造成无法用量化指标衡量的负面效应。

3. 大学生危机事件具有双重性

所谓双重性,是指“危机”既是危害,又是机遇。危机事件的危害性,危机的发生必然会带来各种损害。大学生危机事件的发生会带来各种损失,但往往也蕴含着机会和转机,如果能抓住机会,很可能会带来管理上的革新并有效阻止其他危机的发生。首先,大学生危机事件具有严重的危害性,破坏了学校教学、科研和其他方面的正常秩序,给学校整体工作带来影响。而且由于学生群体广泛的社会联系,加上目前发达的信息网络,这些危机事件还会波及社会其他领域,最终带来对整个社会秩序的危害。然而,“祸兮福之所倚,福兮祸之所伏”,祸与福之间并没有绝对的界限,在一定条件下,危机也可以转化为发展的转机。如果能够抓住危机时期提供的特殊舞台,充分利用危机的非常状态,可以在实践中教育、训练、提高广大师生职工的心理承受力、是非分辨力和团队凝聚力,并且在危机管理过程中,能够检验、发现和反思各个方面存在的问题、缺陷,有助于及时改正、完善、提高学校的管理水平。此外,由于危机的产生,破坏了学校原有管理系统的稳定态和工作的常态,迫使人们在很短时间内选择一些新的手段、新的办法、新的理念,做到“穷则思变,变则通,通则久”,客观上起了破旧立新的作用。这就要求教育者要有敏锐的眼光,善于把高等学校学生危机中出现的新课题、新需求和新因素转化为发展的机遇。

只要高等学校的管理者们能够认识到大学生危机事件的双重性,及时作出正确的决

策,采取有效措施加以干预,危机也会给高等学校的发展带来新的契机。成功地化解危机,便能使高等学校经受住考验,积累处理危机事件的经验,做到可持续发展。大学生危机事件的这种危害性和机遇并存的特征,也时刻提醒管理者:在面对危机事件时,不能只看到消极的一面,而努力将“危”转化为“机”。

4. 大学生危机事件具有聚集性

危机事件发生后,相关的信息传播比危机事件本身发展要快得多。对于涉世未深的学生来讲,价值观还未成熟,考虑问题也不够全面,易冲动,受外界影响较大的事件的发生,就像一枚炸弹若处置不当会迅速传播开来,激发起学生的思维活跃性,易产生共鸣心理,进行效仿,加大事件的严重性。加之现代通信技术高度发达,事件不仅是一所高等学校的内部事件,更会引起新闻媒体及整个社会的广泛关注。

5. 大学生危机事件具有紧迫性

危机事件的爆发往往较为突然,且发展迅速,并带来一定的危害性,如果不果断迅速地采取措施,控制事态发展,就会使危机事件进一步恶化,产生无法弥补的后果。因此,只要有大学生危机事件爆发,高等学校的决策者就必须在第一时间作出判断,快速反应。

6. 大学生危机事件具有持续性

危机事件一旦爆发,不可能瞬间平息,即便是高等学校的管理者快速反应,对于危机事件的处置和善后恢复,也必将持续一段时间。

大学生危机事件的个性特征与主体及直接影响对象的属性有着极为密切的联系,纵观我国近年来发生的大学生危机事件,总结为以下6个个性特征。

1. 大学生危机事件主体的特殊性

大学生危机事件的主体是大学生。大学生具有思想活跃、敢作敢为、意气风发的特性,大学生年龄相仿,所处的社会背景一样、生活学习经历相似,他们有着共同的利益、相似的世界观和价值观,对问题的看法和反应通常比较一致,容易一呼百应,引发群体性的反应。因此,大学生危机事件多为群体性事件,在较大人群范围内具有较大的影响。

2. 大学生危机事件场所的特定性

大学生危机事件发生的场所主要是在高等学校内。高等学校是大学生聚集的地方,是他们活动时间最长的地方,很多危机事件的发生场地就自然地以学校为主,如自杀、食物中毒、流行性疾病感染、打架或群殴、宿舍火灾、群体性集会、罢课或罢食或其他恶性犯罪案件等事件,主要的发生地是在高等学校校园内。当然也不排除有些是发生在高等学校之外,如离校出走、校外伤害等。

3. 大学生危机事件诱因的传染性

与公共危机事件相比,虽然大学生危机事件的诱因往往比较单纯,但是一旦处理不当,会引发其他学生或其他高等学校效仿,从而产生影响更大的危机事件。大学生危机事件中的个体自杀传染性尤为明显,疏导不利很可能导致短时间内集中发生类似事件。

4. 大学生危机事件发展过程的隐蔽性

由于当今各类大学生联盟、高等学校论坛、BBS、QQ群、微博、微信等网络信息

传播工具层出不穷,而且管理者往往并非高等学校管理者,使得各类信息的传播不能为高等学校所控制,而且有很多不为高等学校所知,造成了高等学校大学生危机事件的隐蔽性。高等学校的官方网站往往是各级领导关注的焦点,每天学生的意见、建议、倡议等都在学校的控制范围之内,假如有的学生发布了危害信息,学校可以立刻删除而且可以找到发帖学生的班级、寝室,并给予妥善处理,消除了危机隐患。如某高等学校学生组织罢餐的帖子是在“校内网”、“大学生联盟”、QQ群、手机短信等渠道发布,当学校知道学生罢餐时,局面已不可控制,给高等学校学生管理者对危机事件的预先处理带来困难。

5. 大学生危机事件诉求的矛盾性和解决方式的选择性

大学生危机事件最为典型的纠纷便是经济赔偿或道义抚慰问题。由于当事各方,特别是学校和当事学生家长对事件的责任持不同意见,加之对事件责任划分、责任担当缺乏相应的操作法规,学校的强势与学生个体的弱势不匹配,易使各自利益诉求难以协调并达致解决。正是由于大学生危机事件所隐含利益冲突的复杂性,危机的化解就必然伴随着矛盾的最终解决。解决的方式可由当事各方共同选择,可选择的方式方法有:协商解决、调解解决和诉讼解决等。而最为有利的是当事各方采用协商解决的方式,其方法成本低且高效,并有利于当事各方的和谐稳定。

6. 大学生危机事件传播的广泛性和影响的可塑性

一直以来,高等学校都是公众和舆论高度关注的对象,而大学生危机事件更是人们集中讨论的话题,牵动着社会的神经。一旦危机事件发生,社会媒体会直接介入并进行宣传报道。对媒体而言,越是具有突发性和轰动性,就越具有新闻性,越能满足大众的好奇心。如果事件处理不及时,得不到公正的理解和当事人的满意,则会以更快的速度广为传播。据美国学者的调查,每有一名通过口头或书面直接向公司提出投诉的顾客,就会引起 $1 + (26 \times 10) + (10 \times 33\% \times 20)$,即327人的不满意。据此公式,在马加爵案件(简称“马案”)中直接遭遇不幸的共有五个家庭,假设五个家庭均对学校表示不满且仅将五个家庭作为五个整体计算,对云南大学的不满意人数即为 $5 \times 327 = 1635$ 人;若将家庭成员分解为个体且每户按3人计算,不满意人数即为 $15 \times 327 = 4905$ 人;若将由由此引发的对学校管理不满者列入其中,则对云南大学不满意人数将难以计数。虽然高等学校从组织性质上不同于公司,但危机给高等学校声誉和品牌带来的损害与公司具有相似性。“马案”发生后,一个有着80年历史,一直与各种知名人才和学术成就联系在一起的名校,却要和一个凶残的杀人案相关联,甚至被取名“云大命案”,对云南大学名誉的损毁可想而知。云南大学一名学生说,他高中时的师弟,一直梦想着进入东陆园,但因对此案件不能释怀,对报考云大产生动摇。“马加爵损害了云大的美誉,这种影响也许现在根本不能预料。”

正是由于大学与千千万万个家庭相联系,危机事件一旦发生,就必然引发社会的强烈反响,使危机事件得以“放大”并产生“辐射”效应。如果处理及时有效,坚持以“告之、疏导、改变”为核心的事实导向传播策略和以“迎合、引导、重构”为目标的价值导向传播策略,就有可能改变危机事件带来的影响。

三、大学生危机事件的类型

对于大学生危机事件的分类没有一个统一的标准,根据不同分类标准有不同的分类结果(表1.1)。

表 1.1 根据不同类型对大学生危机事件进行分类

分类标准	类型	表现形式
危机事件的动因性质	自然危机	自然界自发的不寻常现象对大学生造成的伤害,如地震、海啸、滑坡、洪水等突发性自然灾害以及空气污染、水污染、酸雨等原因导致的环境危害等
	人为危机	由人实施的行为导致的危机事件,如大学生集体罢课,大学生情杀、自杀等行为
危机事件的自身特性	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
危机事件的性质	政治敏感类危机	国际、国内的政治争端影响到国家的安全稳定进而对学校产生影响,出现抗议、集会、游行示威、骚乱等学生群体性事件和法轮功、民族分裂、宗教极端问题等引发的事件
	触犯法律类危机	网络犯罪、偷盗、赌博、抢劫、强奸、侵犯个人隐私、性骚扰、性交易、贩卖毒品、吸毒等违反法律事件
	自然灾害类危机	如洪灾、地震、重大疫情、雷击等
	生理心理疾病类危机	生理上的缺陷导致的心理问题、长期的慢性病、心理疾病问题,如抑郁症、孤僻症、焦虑症、网瘾症等
	情感问题类危机	因为失恋而走向极端伤害自己或他人等
	家庭问题类危机	家庭解体、父母意外死亡、父母关系不好、父母教育不当等问题
	违反校规校纪类危机	考试舞弊、与人发生冲突、破坏校园公共设施、罢课、罢餐等
	学业就业问题类危机	每年都有少数学生因为学习困难、厌学、毕业困难、就业困难等问题导致退学或自杀

续表 1.1

分类标准	类型		表现形式
危机事件的内容	人身安全方面的危机		如学生急重病、食物中毒及打架斗殴等
	心理健康方面的危机		如因心理疾病而导致的自残或出走等
	财产安全方面的危机		如寝室火灾或发生重大盗窃案件等
	影响学校正常教学 生活秩序方面的危机		集体罢课或游行示威等
	校园网络信息安全 方面的危机		如黑客攻击网络、出现反动言论或负面信息
危机事件 发生的原因	客观性 危机	社会危机	因社会性因素而引发的危机事件, 比如食品安全危机、环境安全危机等
		政治危机	因政治因素引发的危机, 大学生一身正气, 有报效祖国之心, 对政治危机比较敏感, 碰到国际冲突、体制改革等问题时往往有自己强烈的态度, 通过强烈的行为来参与其中, 引发政治性危机, 如大学生群体抵制日货等行为
		文化危机	因文化冲突而引发的危机, 如地域文化冲突、师生文化冲突等引发的事件
	主观性 危机	心理危机	因心理失调或者不健全引发的危机, 如大学生沉迷赌博或吸毒等事件的背后可能是心理危机引发的
		情感危机	因情感缺失或情感变化而引发的危机, 如校园情杀案等
		思想危机	因思想观念滞后或偏离引发的危机, 如大学生欺诈、偷窃等事件
		人际交往危机	大学生因人际交往困难甚至障碍而引发的危机, 表现为自闭、自卑、自负等各种不良心态及行为
危机事件 发生的规模	个体性危机		危机主体在两人以内、以一人居多的危机事件, 如校园暴力、自杀、被骗、盗窃、交通肇事等行为
	群体性危机		三人及三人以上参与的, 在短时间内因人为原因引起高等学校秩序混乱、学生安全堪忧等负面影响的事件
危机事件的 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”等
	社会性危机		由社会因素引发的, 如学生被诈欺、被盗窃钱财、无故被打、被骗入非法传销组织、学生群体性中毒等
	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等
	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 传染病等