

大学生危机事件管理

DAXUESHENG WEIJI SHIJIAN GUANLI

漆小萍 主编

中山大学出版社

大学生危机事件管理

DAXUESHENG WEIJI SHIJIAN GUANLI

漆小萍 主编

中山大学出版社

版权所有 翻印必究

图书在版编目 (CIP) 数据

大学生危机事件管理/漆小萍主编. —广州: 中山大学出版社,
2009. 7

ISBN 978 - 7 - 306 - 03356 - 7

I. 大… II. 漆… III. 高等学校—紧急事件—公共管理
IV. G647

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 101654 号

出 版 人: 叶侨健

策划编辑: 邹岚萍

责任编辑: 邹岚萍

封面设计: 雨田创意

责任校对: 陈 霞

责任技编: 何雅涛

出版发行: 中山大学出版社

电 话: 编辑部 020 - 84111996, 84113349

发行部 020 - 84111998, 84111981, 84111160

地 址: 广州市新港西路 135 号

邮 编: 510275

传 真: 020 - 84036565

网 址: <http://www.zsup.com.cn> E-mail: zdcbs@mail.sysu.edu.cn

印 刷 者: 广州市怡升印刷有限公司

规 格: 880mm × 1230mm 1/32 10.25 印张 255 千字

版次印次: 2009 年 7 月第 1 版 2009 年 7 月第 1 次印刷

定 价: 24.00 元

本书如发现因印装质量问题影响阅读, 请与出版社发行部联系调换

前言

自《中共中央国务院关于进一步加强和改进大学生思想政治教育的意见》（中发〔2004〕16号）和《普通高等学校辅导员队伍建设规定》（教育部24号令）颁布实施以来，全国各高校积极开展辅导员队伍专业化建设，并取得了阶段性进展。伴随着这股东风，中山大学也积极探索辅导员队伍专业化建设的路径。循着专业化建设的理念，着眼高校学生工作规律，积极开展对高校辅导员常规工作的梳理、总结和提炼，尝试建立起具有中国特色的高校学生事务管理的理论体系，以便更好地指导辅导员的日常工作，提升辅导员队伍的专业化程度。基于这一理想化的设想，学校积极为辅导员创设研究条件，组织开展研究。有些研究问题是一线的辅导员在实际工作中所碰到的，有些问题是学生工作中长期未得到解决而现实中有必要回答的。比如，辅导员岗位的设置为什么是师生比1:200的配备，辅导员是否是教师，其工作的绩效如何界定，等等。参与课题研究的均是从事学生工作的资深人员，他们大多工作经验丰富，又具有一定的理论素养，工作效果常常令学生感到满意、使领导感到放心、让同行感到钦佩。经过多年的艰苦努力、积极探索，不少研究成果得到了实践检验，部分成

果也在一定范围得到同行甚至专家和学者的肯定，更有为数不少的成果已公开发表。呈现在读者面前的《大学生危机事件管理》就是这众多研究成果的具体体现。

邓小平同志指出：“没有稳定的环境，什么都搞不成，已经取得的成果也会失去掉。”保持社会稳定，是我国现代化建设的一条极其重要的经验，是改革发展的前提和基础，更是促进社会和谐的前提和基础。研究和实践表明，高校学生工作的首要任务就是要维护稳定。维护稳定是学生工作的第一要义，也是学生工作最为基本的任务。“维护稳定、促进发展、提供服务”是中国高校学生工作的三大任务。没有稳定，就谈不上发展，更谈不上服务。因此，维护稳定是学生工作的前提，也是基础。只有在搞好稳定的基础上，学生工作才有可能促进学生的发展、学校的发展和学生工作者自身的发展，才有可能为同学、为学校、为社会提供服务，学生工作才能卓有成效。为保证校园稳定和学生稳定，我们定期开展对影响稳定的人或事排查，并创造性地归纳为“潜在问题”的排查。从实际效果来看，这种可供辅导员具体操作的方式方法，有利于提高辅导员的专业化程度，减少了大学生危机事件的发生，提高了大学生危机事件管理的水平。基于上述原则，本书尽可能吸收来自实践中的各种有效经验，并试图上升为一种理论，供大家在实践中运用或作进一步的研究。

大学生危机事件是指导致社会或学校或个人基本价值和行为准则趋于崩溃，在较大程度和较大范围内威胁到人们生命或财产安全，引起大学生恐慌，甚至社会恐慌，致使学校的教学、科研或生活秩序不能正常进行的事件。大学生危机事件包

括学生自杀、自残或自虐，学生离校出走或失踪，学生打架或群殴，学生贵重钱物失窃，学生交通意外事故，学生宿舍失火，学生急病、食物中毒或发生群体性流行疾病，学生群体性的集会、罢课或罢食，学生网络诉求、抗议，等等。本书以大学生危机事件发生发展过程为脉络，构建起大学生危机事件管理的基本架构，全书共分九章。

第一章概要性地对大学生危机事件管理进行了描述，并对有关概念作了界定；第二章主要介绍对大学生危机事件实施管理应具有的理念；第三章主要介绍预防大学生危机事件发生的基本策略；第四章主要介绍处置大学生危机事件的应急方法；第五章主要介绍大学生危机事件结束后应采取的相关处理措施；第六章主要介绍大学生危机事件传播的有关渠道及应对办法；第七章主要介绍在处理大学生危机事件中，如何对有关人员进行心理干预；第八章主要介绍在处理大学生危机事件中，如何与利益相关方协商谈判；第九章主要介绍在处理大学生危机事件过程中可能会遇到的法律问题及应对。

繁重的工作之余，开展与工作紧密相连的研究，将有利于本职工作上水平、上质量，促进学生工作专业化的进程。

本书在编写过程中，得到了众多同行及专家的支持和帮助，借此机会，谨向给予我们无私帮助的个人表示衷心的感谢。

编者

2009年4月于康乐园

74	系关的员早融已照管科事时京主学大	三
70	的南金照的照管科事时京主学大	廿二第
70	照封入的照管科事时京主学大	一
62	照目的照管科事时京主学大	二
62	照照照的照管科事时京主学大	三
62	照科事时的照管科事时京主学大	四
10	照实金照的照管科事时京主学大	廿三第

第一章 大学生危机事件管理概述..... 1

第一节 大学生危机事件的基本概念..... 1

一、大学生危机事件的概念..... 2

二、大学生危机事件的成因..... 10

三、大学生危机事件的形态..... 14

第二节 大学生危机事件管理理论解析..... 20

一、大学生危机事件管理的内涵..... 21

二、大学生危机事件管理的过程..... 24

三、大学生危机事件管理的机制..... 29

第三节 大学生危机事件管理的价值..... 32

一、大学生危机事件管理的现状..... 33

二、大学生危机事件管理的理论价值..... 36

三、大学生危机事件管理的现实价值..... 38

第二章 大学生危机事件管理的理念..... 41

第一节 大学生危机事件管理的理念哲学..... 42

一、大学生危机事件与学生事务的关系..... 42

二、大学生危机事件管理与学生事务管理的关系..... 45

三、大学生危机事件管理与辅导员的关系	47
第二节 大学生危机事件管理的理念结构	50
一、大学生危机事件管理的人性观	50
二、大学生危机事件管理的目的观	53
三、大学生危机事件管理的成效观	56
四、大学生危机事件管理的事件观	59
第三节 大学生危机事件管理的理念实现	61
一、大学生危机事件管理中的管理观	61
二、大学生危机事件管理中的学生观	63
三、大学生危机事件管理中的价值观	66
四、大学生危机事件管理的方法观	69
第三章 大学生危机事件管理的预防	76
第一节 大学生潜在危机问题的排查评估	76
一、大学生潜在危机问题概述	76
二、大学生潜在危机问题的类型	78
三、大学生潜在危机问题的排查与评估	80
第二节 大学生潜在危机问题的控制与消解	88
一、跟踪破解	88
二、责任分担	89
第三节 大学生危机教育的确立与展开	96
一、加强大学生危机教育,树立正确的危机意识	97
二、加强大学生危机教育,不断丰富危机预防知识	99
三、大学生危机教育的途径和方法	102

第四章 大学生危机事件管理的应急处置	108
第一节 大学生危机事件爆发初期的应急处置	108
一、大学生危机事件爆发初期的共性特点	109
二、大学生危机事件爆发初期的应急处置要点	111
三、大学生危机事件爆发初期的应急处置方法	113
第二节 大学生危机事件发展过程中的控制管理	122
一、大学生危机事件发展过程中的共性特点	123
二、大学生危机事件发展过程中的控制管理要点	124
三、大学生危机事件发展过程中的控制管理方法	126
第三节 大学生危机事件后期的处置管理	134
一、大学生危机事件后期的共性特点	134
二、大学生危机事件后期的控制管理要点	136
三、大学生危机事件后期的处置管理方法	137
第五章 大学生危机事件管理的善后处理	142
第一节 大学生危机事件管理善后处理的含义	142
一、大学生危机事件管理善后处理的目标	143
二、大学生危机事件管理善后处理的内容	143
三、大学生危机事件管理善后处理的意义	144
第二节 大学生危机事件管理善后处理的要点	144
一、系统调查, 收集信息	145
二、明确责任, 以人为本	147
三、恢复秩序, 消除影响	150
第三节 大学生危机事件管理善后处理的方法	152
一、危机过后的恢复与重建	152

二、危机善后的沟通工作	159
三、危机管理的评价与总结	162
第六章 大学生危机事件管理的传播	167
第一节 大学生危机事件管理的事件传播	167
一、大学生危机事件管理的人际传播	169
二、大学生危机事件中的两种人际传播方式	169
三、大学生危机事件之前信息的采集	174
第二节 大学生危机事件管理的组织传播	177
一、组织传播的定义与作用	177
二、大学生危机事件管理中的组织传播	179
第三节 大学生危机事件管理的大众传播	183
一、大众传播的定义和功能	183
二、大学生危机事件管理的大众传播	185
三、学生管理工作者与大学生危机事件的大众传播	188
第七章 大学生危机事件管理的心理援助	193
第一节 心理援助的相关理论	193
一、心理援助的概念、目的与特征	193
二、心理援助的对象、原则、目标与任务	197
三、心理援助的基本理论	203
第二节 心理援助的模式与过程	206
一、心理援助的模式	206
二、心理援助主要应用的三类技术	208

三、心理援助的现场处置策略：三个层面与实施步骤	209
四、校园常见心理危机的识别与评估	216
第三节 三级预防概念视角下的心理援助	222
一、大学生危机事件管理的三级预防概念	222
二、三级预防视角下的心理援助	223
第八章 大学生危机事件管理中的优势谈判	233
第一节 优势谈判在大学生危机事件管理中的意义	234
一、优势谈判与大学生危机事件管理的关联性	234
二、优势谈判符合中国高校学生工作的人本理念	238
三、优势谈判赋予大学生危机事件管理新思维	241
第二节 优势谈判在大学生危机事件管理中的运用原则	243
一、平等互利与善待学生相结合的原则	243
二、可持续发展原则	244
三、以遵守现行法律法规为原则	244
第三节 优势谈判在大学生危机事件管理中的运用	245
一、谈判人员的组织与管理	245
二、谈判前准备工作	251
三、谈判各阶段策略与技巧	260
第九章 大学生危机事件管理中的法律风险	269
第一节 大学生危机事件管理中的法律风险概述	269

一、大学生危机事件中法律风险的概念及特征	269
二、大学生危机事件中法律风险的类型	273
三、大学生危机事件中法律风险的成因	276
第二节 大学生危机事件管理中的法律风险防范	279
一、厘清相关法律关系——防范法律风险的前提	279
二、明确高校在危机事件管理中的具体法律义务—— 防范法律风险的关键	283
三、实现工作规范化,建立风险防范的长效机制—— 防范法律风险的根本	288
四、建立风险防范的合作与责任分担机制——防范法律 风险的补充	294
第三节 大学生危机事件管理中的法律纠纷解决 ——以学生伤害事故为例	300
一、事故原因的调查及相关证据的采集	300
二、主要的法律纠纷解决机制	302
参考文献	309
后 记	314

第一章 大学生危机事件管理概述

人类怀着对和平与发展的期盼进入新世纪,和谐、稳定和安康是每个善良人美好的愿景。然而,“天有不测之风云,人有旦夕之祸福”,危机无处不在,随时可能一触即发,应对危机事件是每个人都可能要面临的问题。高校是社会的缩影,是人员高度密集、人才大量聚集的场所,是危机易发的高危地区。作为高校的辅导员,由于工作的内容和性质,面对和处理危机事件的机会可能会更多一些,所以,学会辨别危机事件,掌握应对危机事件的方法和技巧,有效地进行危机事件管理,维护学校的稳定,就变得尤为重要了。

本章主要厘清危机事件、危机事件管理的基本概念和基本理论,分析危机事件的诱因和形态,阐明危机事件管理的价值,并对危机事件管理内容和体系进行概括介绍。

第一节 大学生危机事件的基本概念

概念是一切研究的逻辑起点,首先我们分析一下什么是危机、危机事件和大学生危机事件。

一、大学生危机事件的概念

(一) 危机概念释义

危机与危机事件。危机 (Crisis) 一词源于希腊古文 “Crimein”，意为“决定”，是指医学上的“转折点” (turning-point)，指病情转好或恶化的关键时刻。后来，“危机”的词义逐渐丰富并用于军事、管理等多个领域。国外对危机的定义较为权威的主要有：

《韦伯斯特第 10 大词典》认为，危机是指有可能变好或不稳定的转折点或关键时刻。

研究危机的先驱 C. F. 赫尔曼认为，危机是某种特定的情境状态，其决策主体的根本目标受到危险，而且作出决策的反应时间非常有限，且发生也出乎决策主体意料之外。^①

荷兰罗来登大学危机研究专家乌里尔·罗森塔尔认为，危机就是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，并且在时间性和不确定性极强的情况下必须对其作出关键性决策的事件。^②

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，这种事件及其后果可能对组织

① Herman, Char F. (ed.) *International Crises: Insights from Behavioral Research*. New York, Free Press, 1972.

② 转引自 (美) 罗伯特·希斯著：《危机管理》，王成等译，中信出版社 2004 年版，第 13 页。

及其人员、产品、服务资产和声誉造成巨大的损害。^①

国内学者对危机也有一些研究。《现代汉语词典》将危机定义为危险的祸根或者严重困难的关头。

苏伟伦从危机成因角度给危机下的定义是：“危机是新旧体制转化过程中的。”^② 新旧两种体制的摩擦产生大量失控、无序，从而出现运转失灵。

朱德武从危机的变化过程、形态和结果等角度给危机一个较全面的定义：危机是指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情形下立即进行决策和行动。^③

综合国内外学者的观点，我们认为危机是指严重威胁组织或个人的自身利益或正常秩序、可能造成严重损害结果的不确定情境或事件。危机至少具有以下几个特点：

第一，从认知特征来看，危机具有未知性和可知性并存的特点。危机的产生总是出乎意料的，由于认识和准备不足，往往让人措手不及。但如果及早预警、积极防范，危机的发生和损害结果是可以降到最低的。

① 转引自卢涛：《应对突发事件能力》，人民出版社2005年版，第14页。

② 苏伟伦：《危机管理——现代企业实务管理手册》，中国纺织出版社2000年版，第1页。

③ 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。

第二,从发展过程来看,危机具有突发性和渐变性并存的特点。危机的发生往往是突然爆发的,人们所拥有的反应时间十分有限,但大多数的危机会经历一个从量变到质变的渐进过程。

第三,从结果判断来看,危机具有危害性和危险性并存的特点。危机往往会给个人或组织的利益造成威胁,并且往往会伴随损害结果出现,具有较强的危害性。

第四,从波及对象来看,危机具有直接性和间接性并存的特点。一方面,危机造成的损害,针对当事人而言是直接而明显的,而另一方面,由于危机的辐射面,不同程度地给当事人以外的组织、个人造成一定的影响,这些影响虽然是间接的,但会持续一段时间,带来不确定的危害。

所谓危机事件,是对偶然发生危机的事件的总称。

(1) 危机事件与突发事件。在实际使用中,人们通常会把危机事件与突发事件混淆。综观现有的危机管理的书籍和论文,对危机事件和突发事件的认识有两个方向:一是并列同一,把危机事件和突发事件并列陈述或把二者同一,表达的意思一致;二是包容分层,把突发事件归结在危机事件的范畴内。我们认为,危机事件与突发事件既有共性也有区别,突发事件是对偶然发生事件的总称。突发事件和危机事件都具有突发性和危害性,两者的区别主要体现在发生和进展方面,突发事件是危机积累到一定量后爆发的一种表现,突发事件的解决是危机事件处理的一个环节。我们可以把突发事件隶属于危机事件之下。通常情况下,突发事件更强调事件的不可预测性,而危机事件更突出其危险性。并非所有的突发事件都是危机事

件,如果突发事件的紧急性和危害性较低,不对人民生命财产构成威胁,如球迷欢庆球赛胜利,一般不归于危机事件。通常在描述影响范围小、危害性低的日常突发紧急事件时使用突发事件的概念,而对影响范围大、危害深的突发事件则称为公共危机事件。

(2) 危机事件与群体事件。所谓群体事件,是指三人以上为了同一个目的采取极端的手段、对正常的生活秩序造成影响的事件。如2008年12月发生在广州的的士司机罢运事件。群体事件可分为突发性群体事件和非突发性群体事件。突发性群体事件兼有突发事件的特点,而非突发性群体事件则是事先有计划有组织的。如经过公安部门批准的游行。群体事件尤其是突发性群体事件,如果不能及时阻止或处理不当,极有可能演变成危机事件;有些群体事件本身即属于危机事件。群体事件和危机事件都具有危害性,群体事件主要是扰乱秩序;而危机事件通常是造成物质损失。从事件的特点来看,群体事件并非都具有突发性,也有一些群体事件有一个缓进期;而危机事件往往是突然爆发的。从参与人数来看,群体事件要求群体性,三人以上;而危机事件在人数方面并没有要求。从事件的成因来看,群体事件是人为聚众造成的;而危机事件成因可能是人为的、自然的或社会的。

(二) 大学生危机事件的概念

大学生危机事件,是在危机事件的基础上衍生出来的,它具有危机事件的内涵和特点,所不同的是,危机事件的主体特指大学生。大学生危机事件就是指以大学生为主体或涉及大学