

学校突发事件管理存在的问题及应对

●河北省保定学院 韩亚丽 张瑞红

一、学校突发事件的类型

1. 自然性突发事件。如暴雨、洪涝、台风、高温、干旱、地震、火灾、冰雹、严寒、海啸、沙尘暴、雪灾、泥石流、滑坡、地表下沉、狂风等。我国幅员辽阔、环境复杂，自然灾害的类型也十分多样，几乎所有的自然灾害都有发生，而且近些年来人为因素的破坏，自然灾害的发生越来越频繁。学校作为社会的一个组成单位也不可避免地要应对这些自然性的突发事件，而且显得愈加紧迫。

2. 心理危机。调查表明，学生的心理健康问题还呈上升趋势。学校应该建立更全面的学生心理危机干预机制，尤其是预防性的危机干预机制，以便把问题消灭在萌芽状态。

3. 意外发生的群体伤害事件。这个是发生在校园内，或者由学校组织的群体活动中发生的人身伤害事故。这类事故既有来自校园内，也有来自校园外的暴力事件，也有来自学校内部的建筑设施或者建筑工地中存在的隐患，也有来自学校安全管理制度不健全、不充分落实而引发的火灾等。学校是学生学习和生活的地方，学生彼此之间的接触很多，而学生本身又是传染病的高危人群，因此，各种呼吸道疾病和消化道疾病很容易传播开来，有时还可能产生暴发性传染病的流行。

二、学校突发事件的特点

1. 破坏性。突发事件一旦发生，学生很容易聚集在一起并且情绪上很冲动。这种不良行为不但破坏了正常的教学秩序，给学校整体开展工作和学生的学习生活带来冲击，并且造成学生总体处于思想认识上的混乱状态。因为不论什么规模和性质的突发事件，都会不可避免地给学校造成物质和声誉上的损失与破坏，每一事件的发生都可能会引发其他矛盾的共同，形成恶性循环，而且一些特别严重的突发事件所产生的损失可能在当时有一个大概的估计，但从长远来看则是难以估量，特别是精神层面的损失影响深远，给学生心理上带来的创伤可能一辈子都难以愈合。

2. 突然性。突发事件的产生大多是以某一事件作为契机，经历一个量变的过程，在此期间，随着量的积累和叠加，结果演变为质的变化。在量变向质变转变的过程中，往往是由于某一点工作没有处理好，结果

导致这种质变的导火索和突破口产生。至于这个转变点在何时、以何种方式出现，以及其出现之后的发展过程、发展趋势、实际规模和影响程度等，是无法准确预测并难以有效把握的。在突发事件的开端，无法用常规性规则进行判断，信息严重不充分、不及时、不全面，并且其后的衍生和可能涉及的影响没有经验性知识可供指导，一切似乎都在瞬息万变。学生管理工作者所面临的环境达到了一个临界值和既定的阀值，急需在高度压力下快速做出决策，控制局面，最大程度地减少突发事件带来的损失，但通常却缺少必要的训练有素的人员、物资和时间。

三、学校突发事件管理存在的主要问题

1. 学校突发危机事件管理的理念缺失。目前学校突发事件管理中存在着许多理念上的空缺或者认识偏差，首先表现为危机意识淡薄，思想上表现松懈，这同整个国家国民的思想与意识息息相关。我们的国民普遍缺乏危机意识、普遍缺少灾难意识，很少做到居安思危，学校教育、管理中也极少涉及危机管理问题，学校各层次人员缺乏危机管理主题的系统培训，基本都是以自身实践经历获得的一些零散的管理经验来应对出现的危机。其次，对学校突发危机管理的重要性认识不到位，还普遍存在偏差。许多学校管理者只重视日常教学，忽视危机管理，甚至存在侥幸心理，没有做相应的准备措施，危机管理意识仍未觉醒；二是被动管理，虽然对学校发生突发事件的可能性和后果影响的严重程度认识较充分，但仍是被动地去接受信息，不能根据可能发生危机事件的有关信息，准确识别和科学判断，对可能发生或正在发生的突发事件及时采取措施和行动计划，一味等待上面的指令。

2. 学校突发事件管理体制不健全。首先，是机构组织不健全，缺乏专门的常设危机管理机构。目前学校基本没有设置专门的危机管理常设机构，在组织机构上存在空白。学校出现突发危机事件后，惯用的做法是成立一个临时的工作组，由分管学生工作的校领导牵头，带有很强的临时色彩。这样的临时工作组基本是就事论事，以解决单个的学生突发危机事件为直接目标，目标达成后当即自动解散。这样的临时性机构，不利于危机管理工作的有效开展。其次，学生突发危机管理的应对缺乏制度化的机制。这种缺乏，使得

学校管理层不能未雨绸缪、无法预测潜伏的危机,无法制定全面科学的危机预防方案。因而在应对危机管理时往往会出现混乱,甚至感到无从着手,最终妥善解决危机事件的成本往往也很高。

3.学校突发危机事件教育的缺乏。第一,危机意识教育缺乏。危机意识是危机预防的起点。所谓危机意识教育,就是指在突发事件发生前对相应人员进行的教育与培训活动,目的是使相关人员对危机事件的发生保持一种时刻的警惕,培养他们强烈的危机意识,这样可以有效减少危机事件发生的可能性。目前的实际情况是,大多数学校忽视对教师员工和学生进行危机意识教育,这种忽视导致多数学生在危机中表现得不知所措,不能自救。第二,危机培训教育缺乏。各学校应该加强危机应对的各种培训或训练,力图通过危机培训教育培养组织成员的分析与思考能力,并从中学习及培养独立判断的能力,以便在危机的情境下能做出创造性的决策,能以弹性的行动解决危机。

四、学校突发事件的应对

1.学校要加强教育培训。学校应该把突发事件应对教育纳入到学生素质教育中,把学生危机意识和应对突发事件能力作为提高学生综合素质的基本要求摆到重要位置上。学校要根据自己的实际情况,结合国家关于突发事件处理的方案,从新生一入学起就广泛开展安全稳定与法制教育。要把安全教育、法制教育、学生管理制度教育和心理健康教育作为新生入学教育的一个重要部分。以遵纪守法、安全意识、独立生活、人际交往、学习适应、挫折耐受等为主要教育内容,增强学生的心理自我调适能力。

2.强化心理援助工作。要教育引导学生正确认识和对待心理的问题,以减少学生对自己、对学校和社会的心理困惑,让他们在学校中健康成长,以积极的心态来面对校园生活。变“堵”为“疏”,以肯定学生的理智和个性自由为基点而不是相反,特别是对待后进生和犯错误的学生时,既要体现纪律、原则的严肃性和公平性,又要给予充分的人文关怀,不让他们形成自卑、压抑或者自暴自弃的心理。要建立学生心理突发事件预防、干预机制。需要给每个学生建立心理健康档案,需要有意识地对心理高危的学生进行单独的预防性心理辅导,使其提高心理承受阈值,在个体心理、情绪、认知和行为等方面获得恢复平衡的能力。

3.加强疾病预防控制体系和预防保健科的建设。学校卫生机构的主要任务应以公共卫生服务与管理为主,医疗工作是其中的一部分,这是学校医疗机构与地方医疗机构工作性质上的截然不同之处。因此,学校应当建立学校卫生防病监督检查制度,研究制定

学校卫生防病监督检查的相关规定,建立学校公共卫生安全防病责任制,形成学校完善的公共卫生安全防病的管理、预防、检查机制。要定期或不定期地对学校卫生防病的重点单位和部位进行抽查、检查,发现问题及时改正,把卫生安全隐患消灭在萌芽中。同时,要加强对学生预防传染病的教育,提高防病意识,养成健康的生活、学习习惯。

4.完善信息沟通机制。在危机爆发时,人们处于紧张状态中,急于了解更多信息,若缺乏及时的信息通报,各种谣言就会迅速散播,甚至会带来更大的危机。当危机来临时,学校如果能从战略高度把握信息通报管理,就能在危机管理中争取主动,及时稳定师生慌乱的情绪,攻破因紧张而产生的谣言,使学校教学、生活秩序尽快恢复正常,避免危机事态中的仓促应对。学校要建立科学有效的危机处理信息系统,全面、准确、及时地收集并发布相关信息,以坦然积极的态度应对危机,如召开学校教师大会、学生大会甚至有必要时还可以召开学生家长会,起草面向公众的信息发布稿件,公开接受媒体采访等,以减少危机中所引发的不实传言,把握舆论导向,稳定人心,以求顺利解决危机事件。

5.实施危机管理评价机制。突发事件结束后,要对处理的效果进行评价,通过评价总结经验教训,才能在今后的工作中不断提高突发事件处理的水平。首先要评价原定的危机管理小组人员设置是否合理,发生危机时相关人员能否迅速到位,各司其职,有无人员重叠或缺乏现象。其次要评价突发事件出现先兆时能否很快地识别出来,预警工作是否有效,预控措施是否有力,是否降低了危机可能造成的影响,是否迅速做出了反应。

和谐而稳定、温馨而宁静的校园是师生共同的期盼。也只有在和谐、稳定、温馨、安全的校园中,才能进行有效的教学,实现教育的理想。因此,如何有效处理突发事件,进行危机管理,已成为每一个学校管理者应当认真思考和必须掌握的理论和技术。

参考文献

- [1] 李程伟.公共危机管理:理论与实践探索.北京:中国政法大学出版社,2006.
- [2] 鲍勇剑,陈百助.危机管理:当最坏的情况发生时.上海:复旦大学出版社,2003.
- [3] 任生德.危机处理手册.北京:新世界出版社,2003.
- [4] 徐久生.校园暴力研究.北京:中国方正出版社,2004.

(责任编辑 杨子)