

校园交通事故处理与危机沟通

——基于高校危机管理的案例分析

江守林¹ 刘倩倩² 王振利³ 张友民¹

(1. 青岛农业大学化学与药学院, 山东 青岛 266109;

2. 城阳区住房和城乡建设管理局, 山东 青岛 266109;

3. 青岛城市学院工商管理学院, 山东 青岛 266106)

摘要: 随着高校交通工具的增多,校园交通事故的风险也相应提高,对学校的危机处理能力提出了更高的要求。以某大学交通事故为例,探讨了事故原因、处理过程与方法、处理效果及经验启示。事故成因涵盖货车驾驶不慎、校园交通设施与管理缺陷、学生安全教育缺失等。在处理过程中,学校高效应对、紧急救治、迅速报告、协调责任与赔偿、实施人文关怀与心理疏导,并通过官方透明信息发布,有效管控舆情,成功化解了危机,维护了学校声誉。最后,总结了处理突发事件的经验启示,强调了辅导员的重要角色、安全预案的完善、交通安全教育的强化、跨部门合作的必要性以及事前预防工作的重要性,为构建安全和谐的校园环境提供了宝贵的实践经验。

关键词: 校园交通事故; 危机处理; 辅导员; 安全教育

在社会高速发展的今天,交通工具的变革对人们的出行影响越来越大。高校教师基本上人手一辆汽车,大部分学生也都拥有电动车或者自行车(包含校园共享单车),同时校园内还有众多商铺运营着各种车辆,如电动三轮车、货车等。这种情况导致了校园内交通状况日益复杂,尤其,高校人口密度大,人员活动相对集中,极易发生交通事故。然而,当突发事件发生后,学校如何处置危机事件直接考验学校突发事件应急能力,处理不当则影响学校形象,重则造成不良社会舆论,更甚者可能导致“校闹”的发展。为了突出问题的重要性和紧迫性,以某大学的一起交通事故为例。

一、案例概述

2023年10月某大学校园内,一次突发的货车与学生碰撞事故骤然打破了平静,将校园安全问题推向风口浪尖。大学生A与商铺B货车的意外相撞,不仅造成了学生的受伤,还引发了校园的混乱与广泛的社会关注。辅导员C迅速响应,面临的是如何高效协调救援、处理伤者、界定责任、管控舆情等一系列紧迫任务,这对学校危机管理和辅导员的应急能力提出了严峻考验。事故凸显了校园交通安全的薄弱环节,促使学校必须立即行动,既要确保受害学生得到妥善救治,也要妥善处置涉事商铺,同时通过透明高效的对外沟通策略维护学校声誉,驾驭这突如其来的危机风暴,保障校园的安全与秩序。

二、原因分析

事故发生的根本原因涉及到多个层面,不仅仅是商铺B货车的驾驶不慎,还包括校园内的交通安全管理、对学生的安全教育以及学生自身的安全意识。

(一) 商铺B货车的驾驶不慎

事故的直接原因是商铺B货车的驾驶员在校园内驾驶时未能保持足够的注意力,导致与大学生A发生碰撞。此类情况常常涉及到驾驶员的疏忽大意、疲劳驾驶、驾驶技能不足等问题。商铺B需对其员工进行更加严格的驾驶培训和管理要求,确保驾驶员具备高度的责任心和安全意识,保障校内行车安全。

(二) 校园内的交通安全管理不足

1. 交通流线设计不合理: 校园在上下课、就餐时间、集体活动等特定时段人流量较高,短时间内就容易出现人车拥堵现象,即出行潮汐特征,交通流线设计之初缺乏考量,不能较好的引导行人和车辆的通行;此外,校园内部分道路可能存在设计不合理,

缺乏足够的交叉口、行人通道等交通设施,也容易导致交通流线混乱。

2. 缺乏交通标识: 部分地方缺乏清晰的交通标识,包括行车道、人行道、停车区等标识,容易引发交通混乱。

3. 安全巡逻和护学岗位不足: 学校安保工作存在空缺,巡逻人员在事发时可能未及时发现并制止可能导致事故的行为,提示校园巡逻的重要性;学校在上下课、团体活动等人员活动密集的特殊时段,没有相应的交通管控或疏导,导致事故风险增加。

(三) 学生的安全教育不深入

1. 安全防范意识培养: 学生在校内道路上步行或骑行时是否具有足够的交通规矩意识和安全防范意识;在高校机动车和非机动车保有量日益剧增的当下,学校针对大学生是否开展了有效的交通法规培训和道路安全警示教育;家庭在孩子的交通安全教育方面也有非常重要的作用,是否有缺位。

2. 行为规范教育: 大学生A是否在事发时有违规行为,如是否低头玩手机、是否违规穿越道路及是否在车行道上行走等;学生在校园里是否有足够的自我保护意识,这需要反思学校对学生的交通安全教育是否到位。

在对这些因素进行深入分析时,我们必须认识到,事故的发生往往是多个因素叠加作用的结果。因此,解决问题需要从多角度全方位入手,全面化解事故风险,提升校园的交通安全管理水平 and 学生的安全防范意识,打造平安校园。

三、处理过程和方法

(一) 紧急处置

1. 寻求医疗救治: 辅导员C赶到现场后,根据学生伤情第一时间拨打120,向医护人员寻求帮助并送医,确保大学生A得到及时和专业的医疗救治;同时,辅导员C联系团队其他老师赶到现场协助处理事故。

2. 控制事故现场: 辅导员C团队老师及时报警,等待警察和学校保卫处同志赶到现场,设置警戒线,维持现场秩序,保持事故现场原貌,控制肇事司机,为后续调查提供重要线索。

(二) 报告情况

1. 报告学院分管领导: 在了解事故现场的大致情况后,及时向学院分管领导汇报。根据对事故伤害程度的判断,分管领导对辅导员C团队进行分工,以辅导员C为主,其他老师配合开展工作。

2. 向家长说明情况: 在将学生送医的同时,辅导员C和学生

家长取得联系,告知家长事故情况和安排治疗情况,安抚家长情绪,在家长到达之前,学校老师会协调治疗和安排照料大学生 A。

3. 通知班主任:辅导员 C 联系其班主任,将事件经过告知班主任,请班主任帮助协调大学生 A 的课程请假事宜,并安排学生干部给予关怀和帮助。

(三) 协助处理事故

1. 联系商铺 B 负责人:辅导员 C 通过货车司机联系到商铺 B 的负责人,讲述事发经过,请其到现场配合警察的调查。

2. 责任认定和赔偿:在警察的调查下,认定货车司机是主要过错方,应该承担主要责任。辅导员 C 协调商铺 B 负责人、司机和伤者家属进行直接沟通,商讨赔偿方案。

(四) 善后处理与关怀

1. 人文关怀和心理疏导:对受伤学生进行持续关注,跟进其康复情况,确保其身体和心理得到适当照顾,如有必要,可以协调医保报销、爱心捐款援助等,减轻其家庭负担。组织班级同学给予受伤学生必要的生活和学习支持,包括补习功课、心理疏导等,帮助其尽快恢复正常生活和学习节奏。由学院 C 牵头组织心理辅导团队,及时介入,关心大学生 A 的身心状态,提供心理援助。

2. 事故信息的披露和透明度:通过学校官方途径发布正式声明,对事故进行客观、准确的说明,避免谣言和不实信息的传播;及时说明学校的紧急处置措施和事件进展。

(五) 事故总结与教育警示(学院层面)

1. 学院事故总结:学院深入总结事故教训,召开专题会议,分析事故原因,找出安全管理漏洞,并研究制定改进措施。

2. 学生安全教育:将此事故作为典型案例,组织面向全院师生的交通安全教育活动,通过讲座、展览、视频等形式,提高全体师生的安全意识和自我防护能力。

(六) 长期安全保障措施(学校层面)

1. 增设交通标识:优化校园内交通流线图,确保道路设计更加合理;加强对校园内交通标识的设置,包括行车道、人行道、停车区等,提高可识别性,降低交通混乱风险。

2. 强化安保力量:加强校园安全巡逻,确保在关键时刻能够及时制止可能导致事故的行为;在学生上下课、团体活动等集中出行时段,由学校保卫处组织安保人员对相关路段执行交通管控或者疏导,降低交通事故的风险,保证学生的出行安全。

3. 加强学生安全教育:要求各学院利用班会时间集中学习交通安全法律法规,观看交通事故警示教育视频,使学生了解交通规则和安全行为,让学生认识到即便是校园内也需要遵守交通规则,从根本上提高安全防范意识。

4. 定期开展安全宣传:在校内多媒体平台上下课时间段循环播放交通事故警示教育视频,通过校园广播、宣传栏等方式,定期提醒学生注意交通安全,引导学生培养自我保护意识,提高在校园内行走时的安全注意力。

(七) 在校经营商铺的安全整顿

1. 商铺安全教育培训:学校要求全部校内经营商铺对所属驾驶员进行安全教育培训,确保他们了解并遵守相关交通法规,熟悉校内道路安全标识,提高驾驶技能和安全意识。

2. 加强对大型车辆的监管:对大货车出入校时间段进行限制,要求在学生非密集出行时段执行工作任务,规划大货车的行驶路线,让人、车路线相对独立,确保学生在校内活动的安全性。

通过对事故原因的详细分析,可以更清晰地认识到问题的本质,并为制定针对性的解决方案提供了重要的参考依据。在今后的安全管理和教育中,学校需要继续加强对校园交通安全的重视,

全面提升学生、教职工和商铺员工的安全意识,确保校园成为一个安全、和谐的生活环境。

四、处理效果

经过学校全面有力的应对,辅导员及时果断的处理,此次事件的处理获得了较为理想的效果,各方面都得到了相对满意的答复。

首先,大学生 A 得到了及时的医疗救治,虽有受伤但并无大碍。在老师和同学的关心帮助下,大学生 A 经过调养很快恢复健康,落下的学业也很快补上了。通过学院 C 组织的心理辅导团队的介入,大学生 A 得到了必要的心理支持,帮助他更好地面对伤痛。协助大学生 A 完成了意外伤害保险的报销工作。

其次,商铺 B 承担了主要的责任,配合警察的调查,服从学校的管理,并积极完成了赔偿事宜。商铺 B 支付了大学生 A 的医疗费用和休养费用,并与学校一同协商解决了事故后的保险事宜。这体现了学校对商铺 B 的有效管理和有益的合作关系,为日后类似情况奠定了基础。

在舆论方面,学校的信息透明度和及时公开正式声明,有效防止了不实谣言的传播,保持了学校形象。学生、家长及社会舆论对学校的处理表示理解与支持,未引发社会不满,有助于维护学校声誉。

总体而言,这次事件的处理在维护大学生 A 的权益、商铺 B 的合法权益以及学校的声誉方面都取得了较好的效果。此外,学校也深刻总结经验,进一步加强了安全管理和教育,以防范类似事件的再次发生。通过这次事件,学校得以不断提升自身的危机管理水平,为未来更加安全、和谐的校园生活奠定了坚实基础。

在校园这一特殊而重要的社会单元中,危机事件的应对与管理考验着高校的综合能力和责任感。面对校园危机事件,辅导员的敏锐洞察与迅速行动、高效的信息沟通机制、跨学科的专业团队协作、与外部机构的紧密合作,以及事前预防与日常管理的强化,共同构成了校园危机管理的核心要素。校园危机管理是一个系统工程,需要学校从多个方面入手,不断优化危机管理体系,构建健全的安全网络。通过综合施策,学校能够更有效地预防与应对突发事件,确保师生安全,维护校园和谐稳定,展现出对安全管理深度思考与实践的高度责任感。

参考文献:

- [1] 袁进. 新形势下校园交通安全管理的现状及对策 [J]. 高校后勤研究, 2021 (08): 35-37.
- [2] 戴宇超. 高校校园内交通安全管理的对策分析 [J]. 科技资讯, 2021, 19 (28): 112-114.
- [3] 王欢, 余海华. 高校校园交通安全管理的模糊综合评价与分析 [J]. 闽南师范大学学报 (自然科学版), 2022, 35 (02): 99-106.
- [4] 谢明峰, 黄飞. 高校校园道路交通风险分析研究——以某高校为例 [J]. 科技风, 2019 (21): 213-214.
- [5] 高珊. 关于高校交通安全治理体系建设的研究——以华中师范大学为例 [J]. 交通世界, 2023 (29): 1-3+6.
- [6] 石锋. 整体性治理视角下高校校园交通管理问题及对策研究 [J]. 国际公关, 2022 (16): 50-52.

基金项目: 青岛农业大学思想政治教育研究课题 (QNSZ2024104; QNSZ2020047)

第一作者简介: 江守林, 198901, 男, 山东即墨, 博士研究生, 青岛农业大学化学与药学院, 正科级辅导员, 讲师。