

沿海类高校学生矛盾化解与危机事件应对策略研究

石南 郭倩

山东外国语职业技术大学 山东日照 276826

摘要:沿海类高校因其专业特性、校园环境及学生群体构成等因素,在学生管理过程中面临着独特的矛盾与危机事件挑战。本文深入剖析了沿海类高校学生矛盾及危机事件的类型与成因,从构建预防机制、完善化解流程、强化危机应对能力等方面提出了针对性的策略,旨在为沿海类高校有效处理学生矛盾、应对危机事件提供有益参考,维护校园的和谐稳定与学生的健康成长。

关键词:沿海类高校; 学生矛盾; 危机事件; 应对策略

引言

沿海类高校担负着培养人才的重大责任,学生的行为方式有明显的专业特色。因为专业实践性比较强,在学生学习中应该进行应急能力与安全意识的培养。校园内浓厚的海洋文化氛围也使学生之间的交流、互动方式与其他高校有所不同。这些特点使得沿海类高校在学生管理过程中,面临着一些特有的矛盾和危机事件。及时有效地化解学生矛盾、应对危机事件,不仅关系到学生的个人发展,也影响着学校的稳定与声誉。因此,深入研究沿海类高校学生矛盾化解与危机事件应对策略具有重要的现实意义。

1 沿海类高校学生矛盾及危机事件的类型与成因

1.1 学生矛盾的类型与成因

在学习方面,部分学生由于基础薄弱或学习方法不当,在学习上遇到困难,容易产生焦虑情绪。同时,同学之间在学习成绩上的竞争也可能引发矛盾,例如为了争取奖学金、保研资格等,个别学生可能会采取不正当手段,破坏公平竞争环境。生活方面的矛盾沿海类高校学生来自不同地区,生活习惯和文化背景差异较大。在宿舍生活中,可能会因为作息时间、卫生习惯等问题产生矛盾。例如,有的学生习惯早睡早起,而有的学生则喜欢熬夜,这种作息差异容易引发冲突。此外,在校园活动参与、社团组织等方面,学生也可能因为意见不合产生矛盾。情感方面的矛盾大学生正处于情感发展的关键时期,沿海类高校学生也不例外。在恋爱关系中,可能会因为沟通不畅、价值观差异等问题导致矛盾和冲突。

1.2 危机事件的类型与成因

沿海类学校的学生危机教育是培养学生实践能力和海洋意识的重要环节。然而,海上环境复杂多变,存在诸多安全隐患。校园安全事故危机沿海类高校校园内可能存在一些与海洋相关的设施和活动,如游泳池、水上运动项目等,这些场所和活动存在一定的安全风险。如果安全管理不到位,容易引发溺水、摔伤等安全事故。同时,校园内的实验室也可能存在化学药品泄漏、火灾等安全隐患。网络舆情危机随着互联网的普及,网络成为学生获取信息和表达观点的重要平台。沿海类高校学生在网络上可能会因为一些热点问题、校园事件等引发讨论和争议。如果处理不当,一些不实信息或过激言论可能会在网络上迅速传播,引发网络舆情危机,对学校的声誉和形象造成负面影响。

2 沿海类高校学生矛盾化解与危机事件应对的现状

2.1 学生矛盾化解方面

学校着重构建了一套较为完善的学生矛盾调解机制。为了确保矛盾能够得到专业、公正的处理,学校专门设立了专门的调解机构。这些调解机构配备了专业的办公场所和必要的设施,为矛盾调解工作提供了良好的硬件支持。同时,学校还精心安排了辅导员等担任调解员。辅导员和班主任与学生朝夕相处,对学生的情况较为熟悉,能够及时察觉学生之间的矛盾苗头。当学生之间出现矛盾时,调解员会第一时间介入,深入了解矛盾产生的原因和双方的诉求。他们会以中立、客观的态度倾听双方的陈述,引导双方换位思考,从对方的角度去理解问题。通过耐心细致的沟通和协调,帮助双方找到解决问题的最佳方案,及时

化解矛盾，避免矛盾进一步激化升级。

2.2 危机事件应对方面

学校高度重视应急管理，制定了一系列科学合理、切实可行的应急预案。这些应急预案涵盖了各类可能发生的危机事件，如安全事故、校园内的火灾、传染病疫情等。针对每一种危机事件，预案都详细规定了应急指挥机构、应急响应程序、应急救援措施等内容，确保在危机发生时能够迅速、有序地开展应对工作。为了使师生熟悉应急预案的内容和流程，提高应急处置能力，学校定期组织开展应急演练活动。演练活动模拟真实的危机场景，让师生亲身体验应急处置的过程。在演练过程中，师生们按照预案的要求，迅速行动起来，进行疏散、救援、报告等工作。通过反复演练，师生们不仅熟悉了应急流程，还提高了应对危机的心理素质和实际操作能力。此外，学校还深刻认识到应对危机事件不能仅靠自身的力量，还需要加强与家长、社会相关部门的沟通与合作，形成强大的应对合力。学校建立了与家长的定期沟通机制，通过家长会、家访、电话、微信等方式，及时向家长反馈学生的学习、生活情况，让家长了解学生在学校的表现。当发生学生矛盾或危机事件时，学校会第一时间通知家长，与家长共同商讨应对措施，共同做好学生的教育和引导工作。

3 数字化技术在沿海类高校危机管理中的赋能作用

随着信息技术的不断发展，沿海类高校危机管理也由原来的依靠人工管理向数字化、智能化转变。数字技术既可以提升信息的采集与传递效率，也可以为风险预警、决策支持、协同处置提供更全面的支持。学校可以依托大数据平台整合校园一卡通消费数据、门禁记录、课堂考勤系统和心理健康筛查结果，形成学生行为特征画像，通过数据波动来识别潜在风险个体或群体。第二，应急响应时，数字化平台可以大幅提高联动效率。如建立移动端校园安全APP，集成报警求助、安全隐患上报、紧急广播、实时位置共享等功能，让师生在遇到突发情况时可以快速与学校取得联系、得到指引或者直接报警。应急管理部门经由平台可以实时了解现场情况，按照统一的数据调集安保、医疗、后勤力量，反应会更快更准。人工智能分析技术还可以对事件的性质、事件扩散趋势、事件影响范围等进行分析，为决策提供依据。在危机之后，数字化系统也起着重要的作用。借助电子化的突发事件处理过程及对应急情

况的记录，沿海类高校便能对事故处置过程展开反思总结工作，并形成相应的改进策略方案。

4 沿海类高校学生矛盾化解与危机事件应对策略

4.1 构建预防机制

加强思想教育沿海类高校应加强学生的思想政治教育和心理健康教育，引导学生树立正确的价值观和人生观，培养学生的团队合作精神和沟通能力。通过开展主题班会、心理健康讲座等活动，及时了解学生的思想动态和心理状况，发现问题及时进行干预和引导。完善监测体系建立完善的学生矛盾和危机事件监测体系，充分利用现代信息技术手段，如大数据分析、社交媒体监测等，对学生的行为表现、言论动态等进行实时监测和分析。及时发现潜在的矛盾和危机隐患，并采取相应的措施进行预防和处理。强化安全管理针对沿海类高校的特点，加强校园安全管理。要制定严格的安全管理制度和操作规程，加强安全教育和培训，提高学生的安全意识和自我保护能力。同时，要加强校园内实验室、游泳池等场所的安全管理，定期进行检查和维护，消除安全隐患。

4.2 完善矛盾化解流程

规范调解程序制定规范的学生矛盾调解程序，明确调解的步骤和方法。在调解过程中，调解员要保持中立、公正的态度，充分听取双方当事人的意见和诉求，引导双方进行沟通和协商。同时，要做好调解记录，及时反馈调解结果，确保矛盾得到妥善解决。建立专业调解队伍组建一支专业的调解队伍，包括辅导员、班主任、心理咨询师等。对调解员进行定期培训，提高他们的调解知识和技能水平。同时，可以邀请法律专家、社会工作者等参与调解工作，为学生提供更加专业、全面的服务。加强后续跟踪在学生矛盾化解后，要加强后续跟踪和回访。了解双方当事人的思想变化和行为表现，确保矛盾不再复发。同时，要总结矛盾化解的经验教训，为后续的矛盾化解提供参考。

4.3 强化危机应对能力

完善应急预案根据沿海类高校的特点和可能发生的危机事件类型，完善应急预案。明确应急指挥机构、应急响应程序、应急救援措施等内容，确保在危机发生时能够迅速、有效地采取应对措施。同时，要定期对应急预案进行修订和演练，提高预案的可行性和有效性。加强应急培训开展应急培训活动，提高师生的应急处置能力。培训内容包括

应急知识、应急技能、自救互救等方面。通过组织应急演练，让师生熟悉应急预案和应急处置流程，提高他们在危机发生时的应对能力和心理素质。做好信息发布和舆论引导在危机事件发生后，要及时、准确地发布信息，回应社会关切。通过学校官网、微博、微信等平台，及时公布事件的进展情况和处理结果，避免谣言和误解的传播。同时，要加强与媒体的沟通与合作，引导媒体客观、公正地报道事件，维护学校的声誉和形象。

4.4 加强多方合作

家校合作沿海类高校要加强与家长的沟通与合作，建立家校联系机制。及时向家长反馈学生的学习、生活情况，让家长了解学生在学校的表现。在发生学生矛盾和危机事件时，要及时通知家长，共同做好学生的教育和引导工作。校社合作加强与社会的合作，充分利用社会资源解决学生矛盾和应对危机事件。例如，与当地的海事部门、医疗机构等建立合作关系，在安全保障、学生突发疾病救治等方面寻求支持和帮助。同时，可以邀请社会专家、学者等来校开展讲座和培训，为学生提供更加广阔的视野和知识。

5 结束语

沿海类高校学生矛盾化解与危机事件应对是一项长期而艰巨的任务。通过构建预防机制、完善矛盾化解流程、强化危机应对能力和加强多方合作等策略，可以有效预防和化解学生矛盾，应对危机事件，维护校园的和谐稳定与学生的健康成长。沿海类高校应高度重视学生管理工作，不断探索和创新学生矛盾化解与危机事件应对的方法和途径，为培养高素质的人才创造良好的环境。同时，还需要不断总结经验教训，根据实际情况及时调整和完善应对策略，以适应不断变化的学生需求和社会环境。

参考文献：

- [1] 王洋洋, 李淑峰. 学校危机管理: 基于网络传播媒介的分析 [J]. 当代教育科学, 2013(4):20-22+31.
- [2] 王红梅. 积极心理学视角下大学生心理危机预防对策探讨 [J]. 心理月刊, 2020, 15(8):73.
- [3] 王钦. 高职院校校园危机管理研究: 以成都温江三所高职院校为例 [D]. 成都: 西南交通大学, 2018.
- [4] 王忠宝. 健康管理视角下的高校大学生心理危机应对 [J]. 沈阳大学学报(社会科学版), 2018, 20(5):616-619