

高校辅导员校园危机事件处理的案例分析与教育反思

王涛涛

山东海事职业学院航海学院 山东潍坊 40000

摘要: 高校校园危机事件的妥善处置是辅导员履职的核心职责之一。本文以少数民族学生阿力木·买买提(化名)假期意外受伤引发的危机事件为切入点,梳理事件从突发到化解的全流程,分析辅导员在跨部门协同、跨民族帮扶、资源整合中的关键作用。结合案例特征,剖析当前高校辅导员危机处理中存在的预警不足、联动不畅等现实困境,进而从风险预防、需求响应、教育转化三个维度提出实践策略,为提升辅导员危机处置专业能力、构建平安和谐校园、铸牢中华民族共同体意识提供参考。

关键词: 高校辅导员; 校园危机事件; 危机处置; 民族互助

引言

随着高等教育进入高质量发展阶段,大学生群体结构日益多元,校园危机事件的突发性、关联性、社会关注度等特征愈发凸显,对辅导员的危机应对能力提出更高要求。

《普通高等学校辅导员队伍建设规定》明确将危机事件应对纳入辅导员核心职责,《关于进一步加强和改进大学生心理健康教育的意见》也强调要建立健全危机预防与干预体系^[1]。少数民族学生作为高校学生群体的重要组成部分,其成长背景复杂,面临的生活、学习挑战更为特殊,相关危机事件的处理直接关系到学生切身利益、校园稳定与民族团结。本文通过剖析典型案例,总结辅导员危机处理的有效经验,反思现存问题,探索科学处置路径,为高校危机管理工作提供实践借鉴。

1 高校辅导员校园危机事件处理的案例回溯与现状审视

1.1 典型校园危机事件的案例梳理

近年来,高校校园危机事件呈现出类型多样的特征,主要包括学生心理危机引发的极端行为、校园安全事故及网络舆论事件等。从事件类型看,这些危机覆盖了学生成长的多个领域,心理危机涉及学生的情绪管理与心理健康,校园安全事故关联学生的人身安全与校园环境,网络舆论事件则关乎学生的社交行为与网络素养。从发生场景看,心理危机多发生在宿舍、教室等日常活动场景,校园安全事故多集中在实验楼、操场等场所,网络舆论事件则始于社交媒体平台并快速扩散至全网^[2]。从处理过程看,多数危机事件的处理需要辅导员、学工部门、心理中心、保卫处

等多部门联动,但部分事件因前期预警机制不完善,导致辅导员处于被动应对的状态。

1.2 典型校园危机事件的特征归纳

高校内部的非常态事件通常呈现出四类显见共性。首先,其触发往往缺少可识别的前兆,即情况相对紧急,难以预先了解。如一名学生因课业负荷骤增而瞬间采取过激的举动,或一处实验场所因操作失误瞬时起火,均属于无明显预警的突发情形。其次,涉事环节彼此牵制,及在事情发生后,事件的处理往往涉及多个化解,各环节均会对事故的走向产生影响。如设施巡检、安全宣教、岗位履职等要素会共同影响事件处理的及时性、效果等,学生表达、校方反馈机制等变量也会同步影响线上舆情走向^[3]。再次,高校被视作人才培养主阵地,其内部异常极易被传统与新兴媒介放大,进而演变为公众讨论中心。如突发事件的影响原本相对较小,但是由于处理不当,有不知情的人片面截取事件信息,篡改后在网络发布,会导致高校的事件处理、口碑等均受到严重影响。最后,负面震荡同时预留教育切口,心理极端案例可借此推动学生正视自身心理状况,实体伤害案例可借此强化学生日常防护认知,网络争议案例可借此提升学生媒介使用水平。

1.3 辅导员危机处理的现实困境

在日常工作里,高校辅导员对学生的异常状态大多依赖视觉观察,缺少常态化筛查的路径与配套的信息化工具,这导致部分隐患常被遗漏;危机一旦触发,操作手册缺位,与学工、心理中心、保卫处共享线索的通道常显阻滞,信

息回传慢、责任边界模糊，最终诱发二次风险。多数一线辅导员并未经历过体系化的干预训练，对心理急症、舆情发酵等复杂场景的处理办法生疏。部分人员把事件压缩为一次性应急，只求快速平息，忽视后续育人空间，难以帮助学生从危机中获得成长。应急阶段往往使用同一套回应模板，家长的信息需求、当事学生的耐受差异被笼统对待，支持成效因此受限。

2 高校辅导员校园危机事件处理案例

2.1 危机突发：假期意外受伤与多重困境

阿力木·买买提是某职业学院航海学院 2024 级机械制造及自动化专业学生，来自新疆阿克苏地区，属少数民族孤儿。3 岁时父母离异后跟随父亲生活，13 岁父亲去世后由政府安置在福利院，依靠政府补助完成基础教育，2024 年以优异成绩考入高校后，通过勤工助学维持学业与生活。2024 年寒假期间，阿力木·买买提在济南兼职送外卖时意外摔伤，经诊断为右臂尺骨鹰嘴骨折，医生建议立即手术治疗。高昂的手术费用让本就经济拮据的他陷入绝望，加之缺乏亲属支持，产生退学放弃治疗的消极想法，危机事件正式爆发。

2.2 多方联动：辅导员主导的危机处置

事件发生后，阿力木·买买提联系了新疆派驻教师杨老师与辅导员李老师。二人第一时间通过电话安抚其情绪，明确告知“学校绝不会放任不管”，缓解其孤独无助感，同时详细了解伤情、就医情况及核心诉求，为后续处置奠定基础。辅导员李老师立即将情况上报学院及学生处，学校在假期紧急召开副校长赵副校长、学生处、航海学院联合会议，快速敲定“先治疗、后结算”的处置原则，安排辅导员李老师与教师王老师即刻赶赴济南对接。考虑到异地就医的便利性与后续康复保障，经与阿力木·买买提沟通一致后，学校协调潍坊市中医院开通绿色就医通道，安排骨科专家制定手术方案，并全额垫付前期手术费用，确保 1 月 16 日手术顺利完成。术后，辅导员李老师带领学生干部轮流陪护，副校长赵副校长亲自前往医院慰问并陪同复查；出院后应阿力木·买买提留校休养的需求，学校协调专属宿舍，航海学院院长吴院长、书记郑书记送去生活物资，安管处提供 24 小时应急支持。辅导员李老师全程协助其办理意外伤害险报销，积极与外卖公司协商医疗费用分担比例；新疆驻山东工作组组长马组长多次关切询问康

复情况，形成了校地协同的帮扶闭环。

2.3 危机化解：康复回归与成长赋能

2025 年新学期开学后，同班同学自发形成帮扶小组，航空学院教师陈老师送去钙片、蛋白粉等营养品。在多方关怀下，阿力木·买买提的手臂逐步康复，重新投入学习生活。此次危机事件通过辅导员主导、多部门协同、校地联动的方式成功化解，既保障了学生的生命健康权益，更彰显了中华民族大家庭的温暖。

3 高校辅导员校园危机事件处理的反思及实践策略

3.1 完善风险排查机制，筑牢危机预防防线

从阿力木·买买提的危机事件处理中可看出，辅导员已具备基本的特殊群体关注意识，能够将其少数民族孤儿、经济困难的核心背景纳入日常管理，为后续危机响应奠定了基础。但这一案例也反映出了一定的问题，现有风险排查虽覆盖了学生基础信息，但缺乏精细化的专项跟踪，未能针对其勤工助学的实际需求建立兼职行为动态台账，对假期异地兼职这一高风险场景的安全预警不够精准；同时，风险信息传递主要依赖辅导员个体观察，尚未形成“班委—宿舍长—辅导员”的闭环反馈机制，导致学生兼职去向、工作环境等关键信息同步不及时，且危机预防培训多侧重通用知识，缺乏结合特殊群体特点的实操性演练，使得风险预判的针对性和有效性有待提升。

基于上述反思，构建系统化、常态化的风险排查体系需在现有基础上提质增效。辅导员应坚持“全面覆盖与重点聚焦相结合”的原则，一方面延续对特殊群体的关注优势，进一步细化动态台账，补充兼职信息、心理状态测评、社交支持网络等内容，定期联合心理中心、学工办开展多维度风险评估；另一方面通过主题班会、宿舍走访、线上问卷等多元形式，开展覆盖学业压力、兼职安全、网络行为等全领域的隐患排查，同时健全三级信息反馈机制，发挥学生骨干的桥梁作用，确保风险信号及时捕捉。高校需强化辅导员专业培训，邀请专家围绕特殊群体风险识别、兼职安全预警等主题开展专题讲座和情景模拟演练，提升风险预判的精准度；针对假期、毕业季等高发时段，建立分级管理机制，对兼职、异地实习等高风险群体实行去向报备、定期沟通、安全提示推送等措施，在现有关注基础上织密危机预防“安全网”，从源头降低危机发生概率。

3.2 搭建需求响应通道, 强化受助群体支持

案例中辅导员在危机发生后的处置展现出显著优势: 第一时间响应学生诉求, 情绪安抚及时到位, 有效缓解了阿力木的绝望情绪; 同时主动联动学校多部门及新疆驻山东工作组, 快速推动医疗资源对接、费用垫付等关键举措, 形成了校地协同的帮扶闭环, 人文关怀贯穿全程, 充分体现了“以生为本”的工作理念。但反思后仍有可优化之处, 危机响应虽快速, 但缺乏标准化的操作流程指引, 部分环节的职责分工不够清晰; 资源整合以应急调配为主, 导致费用分担协商等后续工作耗时较长。

多从, 辅导员应搭建立体化需求响应通道, 进一步明确“第一责任人”角色, 建立标准化的“1 小时响应机制”, 将情绪安抚、情况核实、初步研判、逐级上报的流程规范化, 避免应急处置的随意性; 同时主动打破部门壁垒, 提前与学工处、财务处、校医院等部门建立常态化沟通渠道。资源整合方面, 既要延续案例中应急调配的高效性, 也要建立常态化资源库, 提前对接保险公司、公益组织、兼职单位等外部主体, 明确医疗救助、费用报销等流程细则; 针对少数民族学生等特殊群体, 联动派驻教师、民族工作部门, 在响应过程中融入文化习俗关怀, 如案例中可结合学生饮食偏好优化生活物资补给, 让支持更具温度。处理不同类型危机时, 需制定个性化方案, 人身安全事故优先保障医疗资源与亲属沟通, 心理危机联动心理中心开展专业干预, 在保持快速响应优势的同时, 提升支持的精准度和系统性。

3.3 挖掘危机教育元素, 实现价值引领转化

案例中危机化解后的后续关怀体现了育人意识的觉醒, 辅导员持续关注阿力木的康复情况, 同班同学自发形成帮扶小组, 多方力量共同助力其回归校园生活, 不仅保障了学生的成长权益, 更通过跨民族、跨群体的关爱传递, 彰显了中华民族共同体意识, 为价值引领奠定了良好基础。但现有教育多集中于当事学生的个体关怀, 面向全体学生的主题教育场景仍不够丰富; 危机中的育人元素挖掘不够深入, 未能充分将跨部门协同、民族互助、责任担当等精神转化为常态化教育内容; 且长期育人机制不够健全, 对当事学生的成长引导缺乏持续跟踪和针对性规划, 教育转化的深度和广度有待拓展。

基于上述问题, 实现危机教育价值最大化需构建“个体引导+全员教育+长期赋能”的立体化体系。针对当事

学生, 辅导员应建立长期跟踪机制, 延续现有关怀优势, 通过一对一谈心谈话引导其正视困境, 将外界关爱转化为感恩社会、奋发图强的动力, 如鼓励阿力木通过学业进步、志愿服务等方式传递爱心, 实现个人成长与价值提升。面向全体学生, 以案例为蓝本打造多元化教育场景, 通过主题班会、事迹分享会等形式, 深入挖掘跨民族互助、责任担当、安全防护等育人元素, 让学生在共情中提升安全意识和集体主义精神; 同时将危机教育融入校园文化建设, 通过校园公众号、宣传栏等平台宣传案例中的正能量故事, 营造“关爱他人、守望相助”的校园氛围。高校需建立“危机育人”长效机制, 将危机事件处理与思想教育、价值引领深度融合, 让辅导员既成为危机处置的“排头兵”, 也成为学生成长的“引路人”, 在现有关怀基础上实现“一人遇困、全员受教、全程育人”的教育目标, 强化学生的社会责任感与民族认同感。

4 结语

高校校园危机事件的处理既是对辅导员专业能力的考验, 更是开展价值引领的重要契机。阿力木·买买提意外受伤危机事件的成功处置, 彰显了辅导员在情绪安抚、资源整合、跨部门协同中的核心作用, 也印证了“预防为先、快速响应、人文关怀、教育转化”的危机处理逻辑。面对日益复杂的校园环境, 高校需进一步完善危机管理体系, 强化辅导员队伍专业建设, 让辅导员成为危机处置的“排头兵”、学生成长的“引路人”。铸牢中华民族共同体意识、培养担当民族复兴大任的时代新人筑牢根基。

参考文献:

- [1] 王晨鸽, 闫明东, 卫廷. 高校辅导员校园危机事件应对能力提升途径研究 [J]. 大学, 2025, (22): 180-183.
- [2] 邵奕翔. 数字化赋能高校校园危机事件处理的路径探索 [J]. 大数据时代, 2025, (06): 64-70.
- [3] 陈琨. 谈心谈话在校园危机事件中的育人实效性研究 [J]. 大学, 2025, (16): 85-88.
- [4] 陈征. 高校辅导员应对突发事件的策略探析 [J]. 中国安全生产, 2025, 20(05): 36-37.
- [5] 燕东, 杨德齐, 范维. 高校辅导员应对校园危机事件的总体原则与处置路径 [J]. 北京教育 (德育), 2025, (04): 83-86.

作者简介: 王涛涛, 男, 汉, 山东潍坊人, 学士, 航海学院德育教研部主任。