

# 网格化四级体系在公寓管理中的实际应用

## ——学生突发情况的紧急处理与生命安全保障

付志刚 张雅静

济南大学

**摘要：**高校辅导员作为班级日常管理、思政教育活动的主要组织者和实施者，对于大学生的生命安全教育 and 日常行为管理等发挥着越来越重要的作用。特别是在当下学生公寓管理的实际情况中，辅导员需要教育引导的学生数量多、意识强、思维宽，面对单线对多线的实际情况，应急应变事件的突发性和不确定性，辅导员需要充分发挥自身的岗位优势，将网格化四级体系应用到学生管理中，确保学生突发情况得到有效处置。本文针对公寓楼宇突发应急的实际案例及应对措施，探索辅导员在公寓管理中利用网格化四级体系开展学生生命安全教育的有效途径。

**关键词：**网格化四级体系；公寓管理；学生突发情况

**【DOI】** 10.12252/j.issn.2096-6288.2024.03.087

### 引言

随着学生步入大学迈入公寓独立生活，当前作为独生子女的“00后”大学生承受着日常生活方式改变、人际交往频繁、行为作息调整等各方面情况，学生突发事件呈现出多样性。同时“00后”大学生承受着学习、就业、生活、家庭等各方面的冲击和压力，心理问题日益增多，形式也渐趋多样化，更容易诱发心理健康危机<sup>[1]</sup>。心理健康危机与学生突发事件往往有着密切的联系，而学生的主要生活区在公寓，因此在公寓管理工作需要建立“学院、公寓楼、班级、宿舍”<sup>[2]</sup>四级网格化体系和“辅导员、班级干部、学生组织成员、公寓寝室长”四级网格化队伍，这是实现全公寓学生服务全覆盖中不可或缺的重要环节，也是解决学生突发情况的重要机制。将网格化管理引入学生公寓管理中，“构建规范化、科学化、精细化、长效化的管理体系，建立“横向到边、纵向到底”的学生安全监管网络，可以提高学生公寓管理的效率，进一步提升学生管理水平，同时不断提升高校大学生自我教育、自我管理、自我服务、自我监督水平<sup>[3]</sup>”。笔者接下来从辅导员实际工作的案例中阐释网格化四级体系对于学生突发情况的紧急处理与生命安全保障的作用。

### 一、案例基本情况

本案例发生在本校学生公寓内，学生小王是一位品学兼优、热情开朗的同学，某天晚上因和男友发生情感问题吵架，因情绪过于激动在公寓昏暗楼梯间内忽然晕倒，胸口疼，浑身抽搐，引起了上下楼梯同学的关注。在公寓负责辅导员老师的紧急安排下，四级网格化体系和网格化队伍迅速联动，把学生安全放在首位，详细了解情况，紧急处理解决，并以此为契机，更新处理机制，取得了良好的工作成效。在学生紧急情况处理之

后，通过网格化四级体系掌握到小王同学在情感面前所面对的实际问题，辅导员通过谈心谈话，并与心理中心联系，给予该同学合理建议，真正解决了该同学的实际问题，下面将对具体情况进行详细描述和分析。

### 二、案例处理处置过程

#### （一）紧急情况发生后的四级队伍联动

当天下午，小王同学在公寓楼梯间打电话时突然晕倒。路过的同学见状，立即联系了该同学所在寝室同学，该寝室舍长在得知该情况后根据四级联动机制，迅速做出反映，以最快的时间与班级团支书，宿管负责同志、公寓负责老师取得联系，学生骨干赶往现场，宿管老师做好请示汇报及紧急情况部署，四级联动队伍有条不紊做出反映。

学生骨干赶往现场后，迅速安抚住现场同学们的情绪，并开始疏散围观同学，通过采取日常学习的安全急救措施，确保小王的安全。负责老师也第一时间赶到现场，组织公寓中心、学校安全保卫处、校医院等工作人员，开展前期的救助工作，包括拨打急救电话、提供急救药品等。

#### （二）急救流程与四级机制联动

急救的迅速离不开四级联动机制，在该紧急情况发生后，学院领导第一时间做出指示，务必确保学生的安全，并帮助协调救护车进入校园、紧急情况学生急诊就医等，在学院层面高度重视、反映迅速，指挥得当；公寓楼值班人员及负责老师理智清醒处理突发情况，在学生晕倒的第一时间，学生辅导员就已与急救车工作人员、随行医生进行了沟通交流，保证救护车能够按时到达指定位置，与小王的家长进行了紧急联系，并将情况详细告知，确定小王的身体情况，看有以往病史。同时面对小王同学面色苍白、神志不清、胸口疼痛，浑身

抽搐的紧急情况，立即组织同学和校医院工作人员进行紧急处理，包括保持呼吸道通畅、心肺复苏等，以便在急救人员到达之前给予必要的救助。在等待急救车的过程中，负责老师一直守护在小王身边，不断呼喊同学姓名，唤醒他的求生意识，保证了救护车抵达现场前学生生命体征平稳；

在120救护车到达前后，学生干部将紧急事件发生的经过及采取的的必要措施向负责老师、急救医生做好陈述，确保急救措施正确。宿舍长汇报该同学在寝室的生活状况及其他方面情况，根据该同学的描述，发现小王晕倒是因为长时间精神紧张、失眠导致的身体状况不佳和失恋分手产生的情绪突然失控。四级联动机制反映迅速，确保对小王救治的顺利进行。

### （三）后续结果与四级机制持续跟进

在救护车到达现场后，救护者随行医生对小王同学进行了必要的急救措施，公寓负责老师、学生干部、寝室长跟车陪同就医。在医院急诊科，负责老师与学生向医生描述了紧急情况发生的详细经过，确保抢救的顺利进行。急诊医生在得知病人的相关情况后，对其进行了检查和治疗，经过一段时间的手术治疗，小王同学终于恢复了意识，脱离了危险。

在小王治疗手术的期间，公寓负责老师、学生干部、寝室长守在手术室外，与家长持续保证联系，确保家长的知情同意，等候家长的到来。在家长到来后，稳定住家长的情绪，同时告知家长事情的详细经过与治疗进展，让家长对学校、学院工作放心。手术后，寝室长协助家长看护，让小王同学感受到同学之间的温情。学院领导组织学工人员，到医院看望小王同学及家长，并根据该同学家庭困难的实际情况，帮其申请临时困难补助，让其感受到来自老师的关心爱护。后续结果的乐观与四级机制的持续跟进密不可分，在紧急情况中体现层层关怀，拉进了师生距离。

在小王手术后，辅导员联系四级网格化队伍了解情况，网格员同学提到：“小王一直生活简朴，一般吃的都是素菜，可能营养跟不上；同时小王在大一上学期谈了个男朋友，有时候可能因为与男友吵架经常不开心。”通过这一情况的了解，辅导员对小王同学的谈话有了底气。辅导员在与小王同学谈话的过程中，做为一个倾听者，细心听述了小王在生活上、恋爱上的委屈，并表示成长的烦恼是任何人避免不了的，大学生时期的恋爱一定是彼此尊重、珍惜自己的恋爱，要走出恋爱的误区，同时辅导员老师会为和其一起寻找勤工助学岗位，解决实际问题。

## 三、案例工作成效与举措

学生突发情况的紧急处理与生命安全保障离不开四级联动机制，紧急情况解决后，公寓负责老师进一步强调了公寓安全的重要性，主动邀请学校保卫处、校医院、公寓管理中心老师，与学院公寓同学们面对面交流，讨论如何有效的处理突发事件及避免类似事件的多次出现，并形成以下工作举措：

### （一）增强宣传和教育

为了提高学生对突发状况的应对能力和预防意识，公寓管理部门通过多种途径加强宣传和教育工作，包括发布安全宣传通知、组织培训讲座、开展安全教育进课堂、进校园等，多种措施提升学生的安全意识。但学生突发情况的应对能力提升不是一朝一夕的，需要持之以恒的加强宣传教育，在发布安全通知时，一定和学生的实际情况相结合，确保学生能够读懂看懂。组织的培训讲座要有针对性，既要面向全体学生，又要着重提醒在宿舍检查中出现问题的学生，防患于未然。安全教育的形式要多样性，辅导员同学组织线下、线上班会，在课堂上让同学们理解重视突发事件的应对能力的重要性，同时还要利用四级网格化队伍，让队伍成为安全教育的宣传队伍，走进校园、走进课堂、走进宿舍，利用微博、微信、抖音、快手、小红书，QQ等新媒体，在宣传路径上实现全覆盖。

### （二）设立安全员岗位

选拔一批热心、有责任心的同学担任安全员，负责公寓日常安全巡查和紧急情况下的应急处理工作。安全员和网格化队伍是两支角色不同、定位不同的队伍。网格化队伍是一线学生干部，本身承担的角色就比较重要，再加上学习任务，工作的分散性往往不利于安全巡查的开展。同时为了发挥学生干部的先锋示范作用，吸取更多的同学加入到服务同学的队伍中去，设立安全员岗位必不可少。同时在安全员选拔工作的过程中，着重考虑不曾担任过学生干部的同学，让更多的同学有角色，达到全员育人的目的。安全员岗位的职责具体来说是一些校园监控死角、学生宿舍的安全巡查和隐患排查，通过开展系统的业务培训，确保学生工作有方法，干事有思路。

### （三）定期开展安全培训

组织网格化队伍参加定期的安全培训，提高他们的安全意识和应急处理能力，例如：学习并掌握心肺复苏方法，海姆立克急救法、火灾来临时的紧急应对方法，旨在让同学们在面对公寓内紧急情况可以做出冷静判断和正确的处理方法。在培训过程中，除了专家讲、老

师讲、辅导员讲之外，还要创新培训的形式，让同学们参与到培训中来，变成以学生为中心的安全课堂，对于学生提出的问题要针对性的答疑解惑，真真正正让培训生动起来。同时在培训的过程中，可以设置有奖问答环节，专家面对面互动环节、安全竞猜游戏环节、问卷调查环节等，从了解同学们的需求入手，提升安全培训的有效性。

#### （四）建立紧急联系机制

设立紧急联系电话和微信群，方便网格化队伍在遇到紧急情况时迅速报告给负责老师。这是网格员队伍发挥重要功能的途径，紧急联系电话需要涵盖保卫处、校医院急救中心、学院领导、年纪辅导员、120急救电话、公安局出警电话、消防出警电话，同时要在网格员队伍中按照网格化的形式建立起微信群，确保每一楼层对应的区域宿舍都能迅速联系并掌握相关情况。同时在学生公寓配备值班老师，确保学生在公寓出现情况及时处理并解决。

#### （五）定期演练和评估

公寓管理部门定期组织公寓内学生、网格化队伍开展应急演练活动，以检验处理机制的有效性和同学们的应急反应能力，通过评估和总结演练结果，不断完善处理紧急处理机制。要利用好“消防安全月”、“文明安全月”、“宿舍文化节”等重要节点，开展好应急演练相关活动，如消防安全演练、宿舍人员应急演练、高楼层逃生演练等，实现应急演练全校全覆盖。同时，公寓管理部门要定期开展安全评估，通过实地调查，网格化队伍反映、应急演练得到第一手信息，守住校园公寓的安全防线。

#### （六）定期检查公寓设施

组织公寓物业机构、学校学工公寓管理人员、学院安全员，网格化队伍定期检查公寓内的设施设备，确保其完好无损，防止因设施问题导致意外事件的发生。公寓的安全管理需要三方参与，不同学校学生公寓的负责部门不同，但无外乎学校、学院、企业三个层面，在公寓安全问题上，要实现三方共同参与，才能够保证公寓安全监管有力。在检查公寓设施层面，要重视学院安全员、网格化队伍的作用，因为学生的主动性强，能够做到及时反馈，发挥公寓“主人公”的突出作用。同时，培训学生利用好公寓保修系统，对于在生活中发现的公寓设施问题，及时联系校园维修师傅解决，排查好设施老化、运转不良的隐患。

#### （七）开展心理健康系列活动

联合校心理健康教育中心，开展心理健康系列活

动，提高同学们的心理健康意识和自我调节能力。校园应急事件的出现，不止在于事件的紧急性、不确定性，还在于源头性，一些突发事件往往是有因可循，像本案例中提到的小王同学，在晕倒送医之前，个人就已经出现突出的情况，所以可以源头性解决，在应急事件发生之前通过提前介入避免。校园内增加同学们的心理调适能力，可以通过开展心智拓展活动、沙盘体验活动、心理情景剧比赛、“心理活动宣传月”等。

#### （八）建立公寓心理咨询小屋

联合学校心理老师和公寓内网格员同学来开展“公寓心理咨询小屋”的活动建设，公寓楼的同学可以更加方便地获取心理支持和帮助，有效解日常生活中的压力和困扰。同时，缓通过宣传和推广，可以增强公寓楼内同学对心理健康的重视和认识。

### 四、案例工作启示与思考

公寓负责老师根据以上工作举措，得出以下工作启示：

1. 始终坚持学生生命安全至上，在公寓管理工作中，负责老师始终坚持学生生命安全至上的原则，深知责任重于泰山；
2. 坚持公寓育人，关心学生心理和身体健康，公寓负责老师要与心理健康教育中心保持联动，为学院学生提供的心理支持和帮助。
3. 公寓全员参与学生安全保障，在四级联动机制下，学院老师高度的关注、协助，公寓全员参与，充分体现了公寓全员参与学生安全保障的优良传统和团队精神。

在今后的公寓管理工作中，作为公寓辅导员，将继续加强四级联动机制建设，提高应急处理能力，关心每一位学生的全面发展，在全员育人、全过程育人、全方位育人三者相互联系、密不可分，相互渗透、相辅相成<sup>[4]</sup>的背景下，为学生的安全和健康成长保驾护航！

#### 参考文献

- [1]姚瑶.高校辅导员做好学生心理健康教育工作的策略研究[J].青年时代,2018(23):221-222.
- [2]张引凤.以爱为核心的大学生心理健康教育课程内容体系构建[J].教育理论与实践,2020(9):48-50.
- [3]仲新.网格化管理在高校学生公寓管理中的实践与探索[J].上海轻工业学报.2023(11):87-89.
- [4]王艳平.高校“三全育人”的特征及其实施路径[J].思想理论教育,2019(9):103-106.