

辅导员在网络全媒体环境中的“听”与“说”

徐自成 李政伦 徐 茜
(西北大学, 陕西 西安 710127)

摘要: 辅导员在网络全媒体环境中要学会“听”、恰当“说”、及时“做”, 在了解大学生所想、所需的基础上, 有针对性地开展工作, 引导学生成长、成才, 加强和巩固主流意识形态话语权。

关键词: 网络全媒体; 辅导员; 思想政治教育; 话语权

2019年1月25日在中共中央政治局就全媒体时代和媒体融合发展举行的第十二次集体学习会议上, 习近平总书记强调: “全媒体不断发展, 出现了全程媒体、全息媒体、全员媒体、全效媒体, 信息无处不在、无所不及、无人不用, 导致舆论生态、媒体格局、传播方式发生深刻变化, 新闻舆论工作面临新的挑战。”人本主义心理学家卡尔·罗吉斯(Carl R. Rogers)说过: “如果我能知道他表达了什么, 如果我能知道他表达的动机是什么, 如果我能知道他表达了以后的感觉如何, 那么我就敢信心十足且果断地说, 我已经充分了解他了, 也能有足够的力量影响并改变他了。”辅导员是开展大学生思想政治教育的骨干力量, 是高等学校学生日常思想政治教育和管理工作的组织者、实施者、指导者, 在工作中必须通过学生的各种表达敏锐地判断出问题并予以解决。

一、建立信任关系, 及时进网

中共中央、国务院印发的《关于加强和改进新形势下高校思想政治工作的意见》中指出, 高校要加强“两微一端”建设, 运用大学生喜欢的表达方式开展思想政治教育。习近平总书记在全国高校思想政治工作会议上讲到: “做好高校思想政治工作, 要因事而化、因时而进、因势而新。要遵循思想政治工作规律, 遵循教书育人规律, 遵循学生成长规律, 不断提高工作能力和水平。”辅导员通过网络育人就是全媒体时代思政教育因事而化、因时而进、因势而新的途径创新。

二、增强敏感度, 学会“听”

做为辅导员必须对网上获取的学生信息有足够的敏感度, 能从中读出有价值的信息。通过对这些信息进一步加工处理可以指导我们开展相关工作。在网上, 辅导员需认真“听”的主要有以下三个方面。

(一) 了解学生的思想动态

网络已成为大学生学习、生活、社交中不可或缺的重要部分。辅导员做为大学生的引领者、服务者、管理者想要准确把握学生的思想动态, 必须关注网络渠道。中共中央国务院《关于进一步加强和改进大学生思想政治教育的意见》中明确指出“要密切关注网上动态, 了解大学生思想状况”“要加强校园网的管理, 严防各种有害信息在网上的传播”。因此, 了解学生的思想动态成为辅导员在网上首要任务。要通过学生在网上的信息准确判断

他们的思想状态, 了解他们对事物看法, 为有的放矢地开展工作提供帮助。

(二) 掌握学生的现实需求

学生从不同的地方汇聚到大学来, 会遇到各种各样的困难, 会有不同的需求。这些困难和需求有些是共性的, 有些是个别的, 有些呈现出规律性的特点, 有些属于突发的问题。针对我们发现的问题, 我们就可以开展必要的帮助与服务工作。

(三) 找出影响安全稳定的隐患点

维护校园安全稳定, 建设和谐校园是辅导员工作的重要中之重, 是底线工程。所有安全稳定事件的发生都是有一定苗头的, 辅导员认真监督网络舆情就可以及时发现隐患点, 提前开展预防工作, 而提前掌握信息是处理这类事件的关键所在。

三、树立责任心, 恰当“说”

辅导员在网络上的“说”包含三个层面的意思。下面予以分别阐述。

(一) 及时回应学生的问题

网络时代人际沟通有快捷化、开放化的特点, 深得学生喜欢。学生们遇到问题, 需要向辅导员寻求帮助时, 多首选网络联系老师。此时, 做为辅导员要积极回应学生的问题, 能够予以解答的要立即解答, 不能立即解答的也要向学生说明不能立即解答的原因, 以及何时再予以解答。

辅导员与学生的网上交流可分为群体互动与单独交流两种形式。分别适用于不同的情况。一般涉及多数同学普遍性的话题可以通过班级的QQ群、微信群等途径进行群体互动。涉及个别学生的特殊性问题要与学生单独交流。辅导员要根据事情的性质、类别区别对待。尤其要注意, 凡是涉及到学生隐私的话题一定不要拿到群上去谈。

(二) 建立网络发声阵地, 把握话语权

话语权是通过创造、表达、设置、传播和运用一定的来引导人的思想和行为的权力。网络全媒体时代每个人都是信息的接收者、传递者, 也可以是发布者。习近平总书记强调“要坚持移动优先策略, 让主流媒体借助移动传播, 牢牢占据舆论引导、思想引领、文化传承、服务人民的传播制高点”。

辅导员话语权是指通过话语的表达对大学生的思想、行为、举止产生具有影响、评判、约束的效力, 体现出辅导员的权威性。辅导员话语权不同于现实政治生活中的国家机构权力, 它蕴藏于思想、知识、理性之中, 以一种“软着陆”的方式影响大学生的思想、行为、举止, 具有强烈的约束力和导引力。知识和信息是辅导员话语权的重要源泉, 辅导员话语权是以知识的筛选、传播

与分配为基础对学生产生的影响力。

（三）网上“听”，网下“做”

网上倾听是辅导员发现问题的途径之一，“听”只是第一步，“说”是第二步，“做”才是最重要最根本的。我们这里所说的“做”就是辅导员工作中分析问题、解决问题的环节。

辅导员在网上发现的问题是否得到很好的处理，学生的合理诉求是否得到满足，安全隐患是否消灭在萌芽中，这些都是判断辅导员工作是否落实到位的重要方面。简单说网下的工作才是关键。笔者曾在所带某班的微信群里发现，部分学生在边上课边吐槽任课老师讲课水平太差，上课方式学生难以适应等问题。看到这些信息，笔者没有在群里制止他们的吐槽行为，而是下课后找班上部分同学详细了解了情况。在汇总了学生的意见后，又委婉的向任课老师做了反馈，使任课老师认识到存在的问题，并进行了改进。最终这门课程的课堂效果大为改善。

四、几个需要注意的问题

（一）建立信任关系很重要

网络的交流是现实社会交流的投射。辅导员与学生之间只有建立在相互信任基础上的交流，才能得到有效的信息，才能有的放矢的开展工作。

（二）解决好“听”与“说”的矛盾

这看起来像根本不存在的问题。但事实往往是这样的，很多学生参与的网络环境中由于出现辅导员的身影而变得沉寂。辅导员只要一说话，学生就有被监督感、被管教感。解决这个问题，除平时辅导员就要和学生打成一片、成为知心朋友外，建议辅导员将“听”与“说”进行适当的场域分离。所谓场域分离即在以学生为主的网络环境中，辅导员尽量多听少说，不能让学生因感受到辅导员的存在而不敢说话，如非必要不要干预学生的谈话。同时辅导员的“说”则主要通过自己建立的发声平台进行。

（三）从单打独斗到协同作战转变

辅导员承担着繁重的日常工作任务，从关注网络的角度讲可投入的精力是有限的。为提高工作效率和工作覆盖面，可以考虑建立网络信息员队伍，形成网络舆情研判机制。通过信息员扩大辅导员的网络触角，通过群体性的协同作战解决覆盖面和工作效率的问题。

（四）尽信网，则不如无网

对网络善加利用可以提高我们的工作效率，但辅导员也不能过分依赖网络。网络毕竟是辅助、是工具，更多扎实细致的工作还要在线下进行，与学生面对面开展。一味依赖网络，则会使工作浮于空中，脱离实际，难以有效深入。

参考文献：

- [1] 习近平：加快推动媒体融合发展构建全媒体传播格局，人民网 [DB/OL].<http://jhsjk.people.cn/article/30978511>, 2019.01.25.
- [2] 中华人民共和国教育部令，第43号，《普通高等学校辅导员队伍建设规定》，2017年8月31日。
- [3] 中共中央 国务院.《关于加强和改进新形势下高校思想政治工作的意见》，2017年2月27日
- [4] 习近平：把思想政治工作贯穿教育教学全过程，开创我国高等教育事业发展新局面 [N]. 人民日报，2016年12月9日 001版.
- [5] 中共中央、国务院《关于进一步加强和改进大学生思想政治教育的意见》，2004年8月26日。
- [6] 骆郁廷，史珊珊.论意识形态安全视域下的文化话语权 [J]. 思想理论教育导刊，2014（4）：66.
- [7] 习近平：推动媒体融合向纵深发展，巩固全党全国人民共同思想基础，新华网 [EB/OL].http://www.xinhuanet.com/politics/leaders/2019-01/25/c_1124044208.htm.
- [8] 苏伟刚.自媒体时代高校辅导员话语权的重塑 [J]. 高校辅导员学刊，2014（5）：15-18.
- [9] 冯永泰，陈燕娜.高校辅导员话语权的弱化与重塑 [J]. 黑龙江教育学院学报，2009（2）：20-21.

作者简介：徐自成，男，山东沂南人，从事大学生思想政治教育研究。



图文无关