

# 高校辅导员学生管理工作中“信息员”队伍建设

周彬 臧靖

(长沙航空职业技术学院。湖南长沙 410124)

**摘要:**“信息员”队伍在高校辅导员学生管理工作中扮演着重要角色,作为辅导员的“眼睛”和“耳朵”,扮演着学生基础信息的管理员、班级学风建设的排头兵、危机应急事件的“侦查员”等角色。从“信息源”到辅导员,“信息员”确保着学生重要信息的传达与反馈,要厘清并重视信息员队伍在高校辅导员学生管理工作中的角色定位,从落实信息员队伍的网格化覆盖、优化信息员队伍信息化管理、夯实信息员队伍的专业化发展等方面铸牢信息员队伍建设。

**关键词:**辅导员;学生管理;信息员队伍

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。身为高等学校思想政治教育工作者,面对这样一个复杂多变、形色各异的学生群体,需要多渠道、全方位了解新时期大学生的整体特点、个体差异与实际情况,充分调动学生的积极性、主动性,至关重要。因此,需要培养一支执行力强、作风优良的学生信息员队伍,及时有效地发挥信息员从信息源至辅导员的输送作用,助力辅导员及时掌握学生的思想动态和有效维护学校的安全稳定情况,进一步完善高校学生管理体系,更进一步提高学生自我教育、自我管理、自我监督的积极性。

## 一、高校辅导员学生管理工作中“信息员”队伍的角色定位

加强高等学校信息员队伍建设,首先我们要充分肯定信息员的角色身份,信息员队伍角色的多样化在一定程度上可以让辅导员更全面掌握学生的信息,在辅导员学生管理工作中充分发挥重要角色的同时,能够有效调动学生“自我管理、自我教育、自我服务”的积极性和主动性。所以,明晰与肯定信息员在辅导员学生管理工作中的角色定位,学生信息员队伍的角色主要体现在但不限于以下几个方面:

### (一) 学生基础信息的“管理员”

信息员对于信息的管理,一方面是对班级学生信息的整理、收集,特别是班干部以及家长,作为学生联系最为密切的“身边人”,长期的相处、日常管理对于自己的班级人数、男女性别人数、学号、联系方式、家庭地址等基础信息了然于心。另一方面是对国家、学校相关政策文件、规章要求的输送,高校学生干部作为辅导员和班级学生之间的纽带,在班级中起到一个信息传递的承上启下、上传下达的作用,准确理解辅导员的指导思想和布置的工作,有效地管理信息、整理信息,及时传达信息给班级同学,扮演着相关信息的管理者、传达者角色。

### (二) 班级学风建设的“排头兵”

信息员队伍主要由经过层层选拔、重重筛选、精心培养的学生骨干及党员精英队伍以及平时虽默默无闻但作风纪律好、学习能力强,人际关系好等普通学生群体构成。特别是班干部群体,班干部是班级生活学习的重要部分,班干部的言行举止往往备受关注,也是班上同学效仿和自我对比的对象。作为政治素质优良、作风纪律良好、学习态度端正、能力突出的朝气蓬勃、积极向上的青年代表,他们通过自身的能力与表现在班级管理过程中扮演着集参与者、管理者、服务者等多重身份,是一个班级优良文化形成发展过程中的标杆,他们的知情意行将直接带动整个班级的

走向,往往这部分学生能引领学生形成优良风气,营造良好的班级文化氛围,是班风、校风建设的排头兵,更是大学生实现自我教育、自我管理、自我服务的中坚力量。

### (三) 危机应急事件的“侦查员”

维护高校学生的安全稳定是高校学生管理的底线任务,面对新时期个性独特、思维发散、行为多变的“00后”大学生个体鲜明的特点,给辅导员维护学生安全稳定工作带来了挑战。在学生管理工作中会有一些隐性的、潜在的学生信息往往难以发现,特别是心理危机或其他紧急时间,这类信息辅导员第一时间难以捕捉,通常需要班干部、班级同学以及家长及时反馈,在危机应急时间中学生信息员肩负着义不容辞的义务和责任,发现后报告到辅导员处,辅导员方能将情况及时向上级领导反映,并协同相关人员做好危机干预预案,让信息员成为辅导员在学生危机事件突发前的“预警器”“吹哨人”。

## 二、高校辅导员学生管理工作中“信息员”建设的实践路径

学生信息员队伍从人员覆盖上应该延伸至学生领域的每个角落,落实信息员队伍的网格化覆盖、从方式方法上需依托微信等多媒体,优化信息员队伍的信息化管理,从信息员队伍综合能力提升上加强信息员队伍的专业化建设,培养具有覆盖面广、政治素质高、责任心强、专业化的学生信息员团队。

### (一) 落实信息员队伍的网格化覆盖

遴选、培养党员干群,发展、激励普通学生支线,实现信息员的全员覆盖,将信息员队伍覆盖到整个学生群体及其家长,建立完善、畅通的信息网络和渠道,把信息触角铺展到学生领域的每个角落,及时发现学生中的苗头性、预警性和深层次的信息,同时激励全体学生的自觉性,达到学生自我管理、自我教育、自我监督的培养目标。

#### 第一、发展明线的信息员队伍网络即遴选、培养党员干群主线。

《普通高等学校辅导员队伍建设规定》中对辅导员工作职责提出了新的要求,积极开展学生骨干的遴选、培养、激励工作、党团和班级建设依旧是重要议题。党群班干部是联系辅导员和班级学生的纽带,在班级中发挥着“领头雁”作用,一支优秀的学生党员干群队伍是高校辅导员有效开展工作的得力干将,对于学生信息来源的正确性、有效性反馈与传达上发挥着不可替代的作用,巧妙的挖掘学生干部最大的潜力,让学生干部做辅导员育人的“信息源”。

#### 第二、重视暗线的信息员队伍网络即发展、激励普通学生支线。

拉近与学生之间的距离,在潜移默化的教育引导中将默默无闻的普通同学发展成流动的、隐性的信息员,之所以称之为隐性信息员,因为这类信息员没有一个正式官宣的“名分”,需要在与学生相处交流、日常观察中慢慢去挖掘培养,潜在地培养信息员“影子队伍”,主要是针对辅导员无法察觉、一些学生干部碍于人情世故瞒报的、潜在的学生作风纪律方面的问题。《普通高等学校学生管理规定》中指出,教育和引导学生承担应尽的义务与责任,鼓励和支持学生实行自我管理、自我服务、自我教育、自我监督。流动信息员的最佳目标就是实现全员信息员,实现信息员“形同虚设”的效果,充分实现普通学生全员参与自我管理、自我教育的主体自觉。

第三、畅通亲情的信息员队伍网络即搭建、疏通家校联系网线。对于学生的教育不仅仅是学校单方面的职责与义务，家庭是学生成长的第一阵地，家长是学生教育的第一任老师，辅导员与学生的家长有着希望学生成长成才教育目标的一致性，学生所思所想、所作所为，家长或多或少会有所知情，所以辅导员要寻求学生家长的密切配合，搭建以每名学生单个为主体的家长信息联络网线，定期进行家访，长期和学生家长通过短信、微信、电话、家访、邀请家长来校等方式沟通联系，反馈学生在校学习和生活情况，鼓励家长常态化地向辅导员反馈信息，及时有效掌握学生的家庭成长环境、思想动态，鼓励学生家长本着对学生负责的态度积极加入学生管理工作中，打造好家长信息员队伍。

## （二）优化信息员队伍的信息化管理

根据辅导员职业能力暂行标准中提到辅导员要积极拓宽工作途径，加强与学生的网上互动交流，能熟练运用博客、微博及微信等新媒体技术。注重并有效运用新媒体是对辅导员职业能力素养提升提出的基本要求，也为辅导员学生管理中加强信息员的信息化管理提供了重要方向，增强了学生信息管理的时效性、快捷性。

第一、有效运用微信、QQ等新媒体技术。基于微信、qq、电子邮件等新媒体在加强信息员队伍的网络信息传递链，这是使信息流通有序、畅通、高效的重要工具。根据工作性质，划分为一事一群、一类一群，学习反馈群、活动群、家长群等；根据班委职能划分，如：学委群、班长群、等各类班委群；根据学生性别划分为女生、男生群、男生、女生宿舍管委员群、男生、女生宿舍长群；根据学生的各类问题、班委职能等建设信息员队伍网络新媒体矩阵，对每个信息员划定领域、分好类型、定好责任，打造信息上传下达、工作反馈交流、问题分析解决网上平台，建立班级网络管理信息库，构造网上网下学生信息反馈体系。

第二、及时解决网络信息员队伍信息。对于信息员的微信留言、QQ留言和电子邮件，我们要经常性的打开、常态化关注信息员反馈的信息，勤加关注，敏锐发掘信息，对于可以及时给予解答的问题及时答复，对于不能瞬时解答而需要进一步调查的问题，要做好相关解释工作，总而言之，不能让信息员感觉到辅导员对自己反馈的重要信息缺乏重视、云淡风轻，重视、解决信息员所反馈的重要信息，提升信息员的获得感和责任感。

第三、加强信息员网络素养提升。网络新媒体等工具特别是基于wps、Word等办公软件的熟练运用十分必要，是学生重要信息台账建立、基础信息管理、重要数据分析的有效媒介，所以要提升信息员队伍的网络工具运用能力。另外督促信息员要及时观察、汇集研判班级学生网上思想动态，熟练掌握网上信息发布、报送、舆论引导工作流程，成立反应迅速快捷的学生网上舆情收集反馈机制，增强信息员网络舆情研判力、网络敏感性。

## （三）夯实信息员队伍的专业化发展

学生信息员队伍缺乏系统的管理制度、专业培训指导及相关激励政策，可能会导致其工作积极性受挫，容易消极怠慢或者造成错误示范，可以尝试从信息员队伍的管理制度、培训制度、激励约束保护机制来促进信息员队伍的专业化发展。

第一、规范信息员队伍管理制度。一方面，完善信息员选拔、聘任制度。辅导员应重视学生会干部、党员干部、班干部等显性信息员队伍的选拔、筛选及培养。选拔一些政治强、纪律严、作风正同时具备奉献精神、责任感、群众基础较好的学生干部，在聘任时开展充满仪式感的聘任仪式，工作服务期满并颁发荣誉聘书，另一方面，完善、规范信息员工作例会制度。常态化组织班干部、学生会干部开展工作交流分享会、民主生活会等工作例会，

信息小组内开展工作例会，针对班级学生反映强烈的问题或者出现的问题进行集中交流讨论，归纳总结问题集中汇报，助力辅导员及时了解学生的思想动态，精准有效地了解学生信息。

第二、完善信息员培训机制。首先，“工欲善其事，必先利其器”，要定期组织业务培训，特别是岗前培训，组织信息员学习、精准传达国家和学校关于学生管理工作的政策文件、规章制度，另外聚焦信息员的基本职责、信息收集、整理、甄别、传达技巧等方面进行指导。其次，以严格的政治标准做好价值引领。组织信息员定期学习党的方针政策，提升政治素养，信息员队伍中可能会存在工作动机不纯、碍于关系立场不坚定等各种问题，要引导学生树立正确的价值观，深刻理解信息员的职责与任务，在帮助辅导员做好学生管理工作的同时步入自我管理、自我教育、自我提升的成长路径，为学校的稳定、自己的成长保驾护航。最后，开展“老带新”培训机制。为了增强新生信息员的学习能力和工作能力，组织经验交流会，发放具有学习价值、可操作性强的资料，并请有经验的老信息员、老干部进行经验交流分享，为新生信息员工作的有效开展提供实践经验指导。

第三、完善信息员奖励、约束、保护机制。考核与激励是学生信息员队伍建设重中之重，是保障队伍稳定和有效的重要手段，缺乏激励和考核。很多信息员有“偷懒”“得过且过”的思想，为了充分激发学生信息员的热情，应建立完善的信息员奖励制度，定期召开一次学生信息员表彰大会，对工作认真负责、信息有效传达的信息员进行表彰，以此来激发学生参与信息员队伍的荣誉感和参与热情。另外加强对信息员队伍的更新管理，淘汰工作态度消极的信息员，切实制定考核标准、细则方案，通过考核来规范和约束信息员的行为，保障学生信息员队伍的整体素质。对于另外一部分隐性信息员做好其思想引导和身份保密工作，引导其摒弃信息员戏称是“导员特务”的思想包袱，同时对其进行身份保护以免遭到相关学生的排斥与打击。

高校辅导员学生管理工作中离不开信息员队伍的“建言献策”，是打通学生“信息源”输送至辅导员的“最后一公里”，助力辅导员精准捕捉学生信息，深入学生当中零距离地了解每位学生的知情意行，为高校学生管理工作开展提供信息支撑，信息员队伍是高校辅导员学生管理工作的重要抓手，如何建设专业化、系统化的信息员团队是一个值得继续探讨的议题，为稳妥开展高校学生管理工作实践，为扎实做好新形势下高校学生思想工作，为更好地服务于大学生成长成才提供更多可行性、指导性建议。

## 参考文献：

- [1] 教育部. 普通高等学校辅导员队伍建设规定 [N]. 人民日报, 2017-09-29.
- [2] 耿乃国. 《高校辅导员工作理论与实务》[M]. 北京师范大学出版社 2021: 207
- [3] 教育部. 普通高等学校学生管理规定 [EB / OL]. <http://www.moe.gov.cn/>, 2017-02-16.
- [4] 教育部. 高等学校辅导员职业能力标准(暂行)的通知 [EB / OL]. <http://www.moe.gov.cn/>, 2014-03-25.

## 作者简介：

周彬，女，湖南常德人，现任长沙航空职业技术学院辅导员，从事学生思想政治教育工作。毕业于长沙理工大学马克思主义学院，研究方向为思想政治教育。

臧靖，女，湖南长沙人，讲师，国家二级心理咨询师，现任长沙航空职业技术学院辅导员，从事学生思想政治教育工作。