

校园舆情治理中辅导员角色冲突及其调适机制研究

张云鹏

(北京交通大学经济管理学院,北京 100044)

[摘要]网络舆情处置是新时期高校思想政治教育的重要领域,辅导员作为网络舆情处置的重要主体,因其身份复合性面临双重角色困扰。本文运用角色论与教育管理视角对辅导员在网络舆情处置中的认知迷茫、情感异化与策略摇摆进行了深入解读,指出了其中隐藏的原则边界的坍塌与代言合法性的危机、道德愧疚感与职业无力感等多重逻辑挤压的事实。研究发现角色冲突的生成是个体职业认同张力、组织制度逻辑错位与社会舆情生态变迁共同作用的结果。本文构建了“个体能力—组织支持—技术赋能”三维九要素的系统调适模型,通过能力重塑、制度赋权与技术嵌合,推动辅导员实现从危机处置者向价值引领者的角色转型,在保障校园意识形态安全的同时实现思政教育育人初心的本质回归。

[关键词]舆情治理;辅导员;角色冲突;调适机制

[作者简介]张云鹏(1990—),男,河北保定人,北京交通大学经济管理学院讲师,硕士,研究方向:思想政治教育、意识形态。

[基金项目]本文系2025年度北京高校思想政治工作研究辅导员专项课题“辅导员在校园舆情事件中的角色冲突与调适机制研究”(项目编号:XXSZ2025FDY24)阶段性研究成果。

[DOI] <https://doi.org/10.62662/llyj0202009>

[中图分类号] G645.1

[本刊网址] www.oacj.net

[投稿邮箱] llyj2025@163.com

一、校园舆情治理中辅导员角色冲突的表现形式

所谓角色冲突,是指个体不能满足多种角色要求或期待而造成的内心或情感的矛盾与冲突。网络媒介深度嵌入大学生的成长环境使得大学校园舆情具有了生成迅捷化、表达情绪化、传播裂变化与议题泛政治化的特征。特别是在突发事件、管理纠纷事件和社会关注的涉校事件中,舆情会在短时间内形成高度聚焦的意见空间,并对学校治理水平和思政工作水平提出了更高的要求。辅导员是大学生思想政治教育工作的主力军和学生管理工作的直接责任人,是上级精神的传达者、学生的管理者和服务者,亦是舆情沟通者和危机“缓冲带”。多种身份并存导致其在舆情治理工作中常遭遇角色期待矛盾及价值取向冲突的问题,具体表现为认知维度、情绪维度以及行动维度三个方面所出现的角色困境,这是辅导员在高校舆情场景中无法回避的难题。

(一)原则边界与代言合法性的双重困惑

认知层面的角色冲突构成辅导员角色冲突的逻辑出发点,突出体现为辅导员处理舆情事件中面临的关于原则边界问题以及对于自我代言合法性

问题的不断追问。就原则边界的认知而言,高校要求辅导员在重大原则问题上保持鲜明态度和清晰立场,但是在具体舆情事件中,问题往往并非简单的是非分明,很多时候还存在着管理上的疏忽、沟通上的不畅或者情绪的宣泄。辅导员既不能突破政策红线,又要回应学生合理诉求,在原则不能逾越而情理需要回应的情况下拿捏尺度是造成认识困境的重要原因。在一些舆情事件中,学生的情绪化甚至是偏激表达背后也有着现实关切和利益诉求,辅导员若一味强调纪律与秩序,容易被学生视为管理者的单向发声,若过度迎合学生情绪,又可能被视为立场模糊甚至突破组织原则。

在代言合法性的认知上,辅导员面临身份定位的模糊与角色期望的错位。从制度设计上看,辅导员既代表学校开展教育管理工作,又承担为学生表达合理诉求的职责。学生往往将辅导员视为学校代表,期待其回应质疑、解释政策甚至承担责任。而学校层面则更多将辅导员视为学生工作的第一责任人,要求其稳控情绪、防止事态扩大。这种双重代表身份,导致辅导员对自身代言权限缺乏清晰界定,往往会在舆情沟通中表现出犹疑与迟滞,进

而削弱其话语权威与引导效能。

(二)道德愧疚与职业无力的交织体验

与认知困惑相伴随的,是情感层面的复杂体验。道德愧疚感是在舆情处理过程中辅导员最常见的负面情绪感受之一。辅导员普遍对于自身职业有着强烈的职业认同感,在育人的工作理念中充满了对学生的关爱以及维护学生正当权益的情怀。但在实际的舆情处理工作中,辅导员经常会被安排执行一些违背这种职业情感的命令,如要求学生删除其发表的“敏感性”言论,要求学生在上级回应前先“暂时克制”,或者以“顾全大局”之名对学生批评进行消解转移。一旦辅导员因受制于制度规定做出上述抉择,就会不可避免地陷入自己是否辜负了学生对自己的信任的道德自责之中。辅导员在承受外部压力的同时,还要独自消化来自内心深处的道德拷问。

职业无力感也是辅导员舆情治理中的另一种情感体验。辅导员虽然处在学生一线,但无法完全把控网络空间的话语走向,当个别言论在社交平台迅速扩散,甚至引发校外关注时,辅导员可能感受到对舆情走向缺乏有效掌控的现实挫败。有的高校在舆情处置工作中还没有形成清晰的分工,在处理舆情事件中辅导员往往一边要安抚学生,一边还要负责上报材料,跟踪舆情,这增加了辅导员的工作负荷与责任压力,加剧了他们的职业倦怠感和无力感。如果缺少情感上的交流和业务上的指导,就会导致辅导员产生保守慎微的心理,不敢面对敏感难点议题,造成思政工作缺乏主动性和创造性。

(三)公开与私下的策略摇摆

认知困惑与情感张力,最终在行为层面具体化为应对策略的摇摆与选择困境。舆情处置倡导公开透明与及时反馈,在实际工作中,一些问题常常会因政策敏感或者还没有形成统一口径导致辅导员在公开场合没有太多发言的空间,辅导员往往会选择通过深度辅导、个别沟通等方式去疏导情绪、引导思想。私下沟通的确能够缓解个人的情绪,但是在公共舆情场中并没有给出一个公开有效的回应,有时候会被认为是回避问题。如果辅导员提前进行公开答复,在信息掌握不足或者措辞不当的时候也有可能带来二次舆情危机的发生。如何在公开与私下沟通中拿捏好尺度,也是辅导员面临的行为抉择难题。

二、校园舆情治理中辅导员角色冲突的生成机制

角色冲突的生成并非偶然,而是特定社会结构与个体实践相互作用的必然产物。校园舆情治理

中辅导员角色冲突的生成,是个体、组织、社会三个层面交互叠加的结果。三个层面的生成机制各有其内在逻辑,又彼此嵌套、相互强化,共同构成辅导员角色冲突生成的完整图谱。

(一)职业认同矛盾与数字素养缺失

就个人层面而言,辅导员角色冲突源于职业认同内部矛盾以及数字化能力不足。所谓职业认同是人们对从事职业的角色理解、认可并内化的程度,是辅导员履行角色职责的动力源泉,同时也是将角色冲突转化为精神困境的基础条件之一。当前高校辅导员队伍的职业认同普遍处于矛盾的状态:多数高校辅导员都具有较强的育人初心,认可思想政治教育工作的崇高使命,并把自己视作学生的陪伴者、指导者。然而在现实工作中辅导员又常常感受到行政任务繁重、个人发展受限、社会角色被轻视等问题,导致其育人理想与职业现实之间的巨大落差。这种职业认同的内在撕裂,使辅导员在舆情治理中对自身角色定位本就存在模糊,难以形成稳定清晰的自我认知。当舆情事件骤然来临,需要辅导员在多重角色之间迅速作出抉择时,这种职业认同层面的底层模糊便会被急剧放大,使辅导员在舆情治理中陷入自我迷失的困境,难以以积极自主的姿态驾驭复杂多变的舆情局面。

数字素养不足又从能力维度加深了辅导员个人层面的困境。现实中很多辅导员虽然在思想政治教育以及学生管理工作上经验丰富,但缺少网络舆情分析及公共表达训练,对大数据舆情监测工具使用能力整体较弱,对算法推荐、“信息茧房”的认识较为滞后,在新媒体平台进行有效价值引导的话语能力有待提高。能力的缺失使辅导员在面对复杂舆情时常处于弱势地位,难以对舆情走向作出科学研判,进而导致角色切换失据、行动决策失当,从能力维度放大了个体层面的角色冲突烈度。

(二)制度逻辑错位与治理权责失衡

在组织层面,辅导员角色冲突的生成机制根植于高校内部制度逻辑的错位与治理权责的失衡,这是理解辅导员角色冲突最具解释力的核心维度。制度逻辑的错位,是指支配辅导员舆情治理行为的多元制度逻辑之间存在内在矛盾,使辅导员在行动选择上面临相互冲突的制度要求。从教育治理理论的视角来看,高校是一个多元制度逻辑并存的场域:管理逻辑强调秩序维护、指令执行与政治安全;教育逻辑强调育人规律、学术自由与学生主体性;服务逻辑则强调回应诉求、优化体验与学生满意度。在常规教育教学情境下,上述三种逻辑在一定

程度上可以保持动态平衡。但在校园舆情这一特殊情境下,三种逻辑的内在矛盾会被迅速激活并急剧放大——管理逻辑要求辅导员优先服从维稳指令,教育逻辑要求辅导员尊重学生的正当表达,服务逻辑则要求辅导员积极回应学生诉求。三种制度逻辑在舆情场域中形成相互竞争,辅导员无论遵循哪一种逻辑行事,都必然在另外两种逻辑的评价标准下承受角色失职的风险。这种制度逻辑层面的深层错位,是辅导员角色冲突得以持续产生的组织性根源。

治理权责失衡,则会把制度逻辑中抽象的矛盾具象到辅导员日常工作的现实困难之中。当下高校舆情治理的权责划分普遍存在一种“责任下沉、权力上收”的现象:辅导员是舆情治理的第一责任人,负责发现舆情、处理危机、安抚学生等一系列的基层工作。但是舆情应对的实际权力如信息公布权、问题解决权、资源配置权却集中在学校管理层,辅导员对舆情应对几乎没有实质性的决策权。这种责权不匹配导致辅导员在舆情应对过程中往往“有权无责”。当舆情处理出现负面效果后,首先承担后果的往往是辅导员,而舆情处理的关键决策环节,辅导员却是命令的被动接受者。权责结构的深层失衡,不仅限制了辅导员在舆情处理中的主体创造性发挥,也在客观上加剧了辅导员执行者角色与协调者角色、管理者角色与服务者角色之间的矛盾冲突,是辅导员角色冲突的主要生产机制。

(三)舆情生态深刻变迁与多元价值激烈博弈

社会层面上,网络时代舆情生态的深度嬗变和社会多元价值的激烈碰撞,是辅导员角色冲突发生所依赖的社会背景和外部推动力量。由于网络舆情具有去中心化特征,在很大程度上稀释了辅导员在舆情场的话语权,学生利用微信、微博、短视频等内容进行自主发声,辅导员以往依靠信息不对称地位建立起来的管理权威受到冲击。算法推荐机制所驱动的信息茧房效应也容易导致校园网络舆情在网络小圈子内蔓延扩散甚至被极端放大,辅导员冷静应对和温和处理问题的空间被进一步压缩。在这样快速变化的情境下,辅导员以往的工作经验和行为习惯都会受到不同程度的影响,角色冲突的生成频率与强度随之显著提升。

多元价值观碰撞,则是从思想观念方面对辅导员角色冲突产生作用。随着社会变革和利益分化,当代大学生表现出多元共存、个性张扬以及维权意识增强的时代特点。而另一方面,历史虚无主义、消费主义、网络民粹主义等各种社会思潮在网络空

间不断渗透到大学校园。在这一背景下,辅导员既要坚守社会主义核心价值观的主流立场,又要充分尊重大学生群体多元价值表达的正当权利;既要有效抵御各类错误思潮对学生思想的侵蚀,又要避免以粗暴压制代替春风化雨的思想引导。价值观念层面的多元博弈,持续放大着辅导员管理者、教育者、服务者、协调者等多重角色之间的内在张力,使个体层面的角色认知困惑与组织层面的制度逻辑矛盾在社会层面获得了更广阔的生成空间。

三、校园舆情治理中辅导员角色冲突的调适机制

化解辅导员在校园舆情治理中的角色冲突,需要在深刻把握其生成机制的基础上,构建系统性、针对性的调适机制。就调适机制的设计逻辑而言,既要立足于辅导员个体能力的内在提升,又要推动组织支持体系的持续优化,还要善用数字化技术手段赋能,三者协同发力方能形成角色冲突调适的合力。本文提出构建“个体能力—组织支持—技术赋能”三维九要素调适机制,以期对辅导员角色冲突的系统性调适提供理论框架与实践路径。

(一)个人能力维度角色认知重塑、情绪调节与实践反思的三元协同

个体能力维度涵盖了角色认知重塑、情绪调节能力与实践反思能力三项核心要素。角色认知重塑是个体能力调适的逻辑起点,目的是从根本上消解辅导员在原则边界与代言合法性问题上的认知困惑,帮助辅导员确立清晰稳定的角色边界意识。角色认知重塑并非要求辅导员在多重角色中作出非此即彼的单一选择,而是引导辅导员树立角色整合的辩证思维,认识到管理者、教育者、服务者、协调者等多重角色虽然在具体情境中存在张力,但在立德树人的根本目标上具有深层的价值一致性。辅导员对学生实施必要的管理约束,并非与服务育人目标相悖,而是在更高层次上维护学生成长利益的必要手段。辅导员在舆情场域中坚守主流价值立场,并非对学生多元诉求的漠视,而是在价值引领层面履行教育者的根本职责。辅导员应将看似相互冲突的角色期待整合进统一的职业使命之中,从而在认知层面获得角色冲突的根本性化解。

情绪调节能力的培育是针对辅导员情感层面角色冲突的定向调适。道德愧疚感和职业无力感的累积不但影响辅导员的心理健康水平,而且直接影响着辅导员在舆情处置过程中的工作实效。培育辅导员情绪管理能力,一是引导辅导员形成适度的职业边界认知,意识到在制度框架内让步并非是失去职业良知,在道德上不至于产生过多的负罪感

而影响到正常工作状态。二是通过开展辅导员朋辈支持、专业督导等多种形式的情绪支持活动,为辅导员提供表达和处理负面情绪的出口,将职业无力感转化为推动制度改善的集体行动动力,而非在个体层面独自消化的精神重压。

实践反思能力是个体能力维度调适的最终落点,指辅导员在每次处理完舆情事件后都应该对自身角色转换进行反省思考,检验短时段应急处置和长周期育人引导之间是否存在分裂,在反思的基础上提炼出可以为下一次舆情处置实践提供经验教训。实践反思能力的养成有赖于辅导员群体建立常态化的案例研讨与经验交流机制,通过集体性的专业反思将个体经验转化为群体智慧,推动辅导员舆情治理专业能力的持续迭代升级。

(二)组织支持维度权责匹配、资源协同与激励评价的三重保障

个人层面的能力提升必不可少,但如果缺少了有力的组织支持,就无法从根本上触及导致辅导员角色冲突的制度因素,调适的效果就难以持久。组织支持维度涵盖权责匹配机制、资源协同机制与容错支持机制三项核心要素,从制度层面为辅导员角色冲突的根本性化解提供保障。

一是构建权责匹配机制,在舆情处置中明晰角色权限。舆情事件发生后,辅导员一般扮演着收集信息及向同学传达的角色,而对相关政策进行解读并解决问题则没有明确的授权。为了避免角色合法性的焦虑,学校有必要对回应舆情事件的权限以及程序予以规范,给辅导员在既定职责下留有相对稳定的话语空间。厘清权责边界有利于消除决策模糊带来的不确定因素,在制度上减轻辅导员的角色冲突。

二是完善资源协同机制,实现多部门联动。校园舆情一般会牵扯到学校的宣传、学生管理、教务、后勤处等多个部门,仅靠一个部门很难独自解决。因此各相关部门之间应强化沟通协作,在信息上互通有无,在处理对策上达成共识。通过信息共享能整合资源,在辅导员回应学生疑问中能得到更为充分的事实依据与制度解释,从而提升沟通的有效性。

三是构建容错支持体系,降低基层治理负担。舆情处置存在很大的不确定性,任何回应都可能产生新的舆情。如果制度环境过多强调追责而缺乏合理试错空间,辅导员往往会倾向于不敢发声、不愿意进行创新形式的交流互动。高校应当在制度层面构建合理性的容错支持系统,对职责范围内的主动回应舆情行为进行必要的理解和保护,让辅导

员能够在较为安全的制度空间中开展工作。

(三)技术赋能维度与情感感知、协商沟通与数字培训的三维支撑

在个体能力与组织支持之外,数字化技术的系统性赋能为辅导员角色冲突的调适提供了不可或缺的工具性支撑。技术赋能维度涵盖与情感感知工具、协商沟通工具与数字培训工具三项核心要素,从技术层面全面增强辅导员在舆情治理各环节的行动效能。

运用与情感感知工具,提升信息预警能力。网络舆情多属于突发性事件,如果能在初期及时发现,则可以在事态发展前予以有效疏导。高校可以基于数据监测系统,对校内热点话题进行跟踪,及时向辅导员发出信息提醒。以技术赋能大数据与情感感知系统,可以使得辅导员在舆情治理中由被动处置转为主动预防,降低冲突激化的可能性。

建设协商沟通平台,拓展理性表达空间。沟通渠道不畅以及表达渠道缺乏是校园舆情事件产生的一个重要原因,高校可以利用线上线下结合的方式来畅通学生的表达渠道,比如通过意见反馈平台、网络论坛或者主题沙龙等方式让学生有更多理性的表达途径。在这个过程中辅导员做好信息传递、沟通,引导学生进行理性的探讨以便达成共识。

加强数字化培训力度,提升科学决策水平。通过系统性地对辅导员开展数字化培训,在能力供给端弥补辅导员的数字化短板。数字化培训工具应该以满足需求为导向,按照由浅入深、循序渐进、逐步更新的原则,面向不同数字化素养的辅导员设计不同的数字化培训方案。采用网络课程自学、集中研学、模拟舆情处理等方式开展培训,注重培训过程中能力素养的提升。建立辅导员数字素养成长档案,对培训成效进行动态跟踪与评估,确保培训投入转化为可持续的舆情治理专业能力提升。

四、结语

辅导员在校园舆情治理过程中所面临的角色冲突问题,是高校思想政治工作创新发展中有待解决的一个新课题。本文从辅导员参与校园舆情治理过程中面临的角色冲突入手,探索该现象背后所蕴含的个人、组织、社会层面的影响因素及其作用机理,在此基础上提出相应的协调应对策略——“三维九要素”的协调机制建构路径图谱,旨在从学理阐述和现实关照的统一中,为加强高校校园舆情处理能力培养、推进辅导员队伍建设提供借鉴。

值得注意的是,辅导员角色冲突不是简单的个人困惑,而是教育治理结构转型与思政教育实践发

展的结构性现象。其调适不仅需要辅导员主体能力的提升,更需要高校制度环境的完善和技术手段的合理介入。在高校“三全育人”的深入推进及教育治理现代化的整体进程中,要继续加强舆情治理的协同处置,提升辅导员专业化、职业化培养力度,让辅导员在纷繁复杂的舆情面前能够更好地将自己进行角色整合并发挥引领作用。唯有如此,方能在有效回应学生合理诉求的同时,巩固高校意识形态安全与思想政治教育的育人根基,推动校园舆情治理由应急处置走向长效善治。

参考文献:

[1] 杨秀玉,孙启林. 教师的角色冲突与职业倦怠研究[J].

外国教育研究,2004(9):10-13.

[2] 朱国红. 学校场域中班主任角色冲突的实证研究[D]. 南京:南京师范大学,2017.

[3] 栗波. 获得感:教师职业认同的时代建构[J]. 教育理论与实践,2018,38(29):36-38.

[4] 李立国. 大学治理的制度逻辑:融通“大学之制”与“大学之治”[J]. 华东师范大学学报(教育科学版),2021,39(3):1-13.

[5] 徐海楠. 社会主义核心价值观培育中辅导员角色困境及其调适[J]. 机械职业教育,2020(2):58-62.

[6] 康雁冰. 立德树人的辅导员博士角色定位与发挥[J]. 湖北开放职业学院学报,2025,38(17):32-34.

[7] 朱其志,陈家麟. 高校辅导员工作中的情绪管理[J]. 扬州大学学报(高教研究版),2011,15(5):75-78.

Research on the Role Conflict of Counselors in Campus Public Opinion Governance and Its Adjustment Mechanism

ZHANG Yun-peng

(School of Economics and Management, Beijing Jiaotong University, Beijing 100044, China)

Abstract: The management of online public opinion is a crucial area in ideological and political education in universities during the new era. Counselors, as key participants in online public opinion management, face dual role dilemmas due to their composite identity. This paper employs role theory and educational management perspectives to deeply analyze the cognitive confusion, emotional alienation, and strategic vacillation of counselors in online public opinion management. It highlights the underlying issues such as the collapse of principled boundaries, the crisis of representational legitimacy, moral guilt, and professional helplessness, which result from multiple logical pressures. The study reveals that the emergence of role conflicts stems from the interplay of tensions in individual professional identity, misaligned organizational institutional logics, and changes in the social public opinion ecosystem. This paper constructs a three-dimensional, nine-element systematic adjustment model centered on “individual capability, organizational support, and technological empowerment”. Through capacity rebuilding, institutional empowerment, and technological integration, it promotes the role transformation of counselors from crisis managers to value guides, ensuring the security of campus ideology while achieving the fundamental return to the original educational mission of ideological and political education.

Key words: public opinion governance; counselors; role conflict; adjustment mechanism