

“脆性-韧性”：高校学生利益诉求沟通机制研究

陈露 黄徐璐

江西师范大学 江西南昌 330031

摘要：高校学生利益诉求表达机制作为高校教育发展及稳定的保障，是提升校园公共安全能力，也是实现大学“善治”的关键途径。自媒体时代网络舆情的高速传播让校园治理环境异化，由此产生的负外部性因素对高校安全稳定和声誉形象形成威胁，治理系统“脆弱性”特征明显，而治理成本的高压、治理协同的难度以及繁重的治理任务加码，地方高校在完善利益诉求沟通机制与舆情防范治理中亟需构建“韧性治理”模式，一方面要内部优化以提升适应学生诉求扩张的体系功能，另一方面要外部赋能以把控新媒体运行规律与嵌入阵地建设，建立具有“韧性”的高校学生利益诉求沟通机制以应对系统中的“脆性”风险。

关键词：韧性治理；利益诉求沟通机制；优化路径

一、问题的提出

有效回应学生利益诉求是“大学善治”的重要体现，也是“双一流”建设中治校的必由之路。然而，受制于高校现有协同治校机制的滞后，学生对校园管理问题存在全面准确认知的难度，自媒体时代网络舆情的高速传播，加上高校管理转型期相关体制性、制度性、市场性等因素影响，造成校、生双方诉求沟通机制中的错位失衡，处理上的“时差”、认识上的“偏差”、服务中的“温差”，“倒逼”催生“网络治校”的系列乱象。高校在网络舆情管理中体现出的“脆弱性”是由主客观原因共同构成的，“外界冲击+内在不足”的“脆性结构”也亟需“韧性治理”。在现有治理模式改革需要周期，自媒体恶性助推因素难以根除的情况下，地方高校在纠正学生利益诉求表达偏差行为、完善利益诉求沟通机制与舆情防范治理中亟需寻求高效、可行的路径。

高校学生利益诉求表达也是近年来自媒体时代发展下高校舆情治理中关注的热点话题，现有研究多从“制

度化”层面展开，对于学生利益诉求表达偏差行为发生机理研究有限，对当前高校舆情应急治理中“脆弱性结构”分析较少。本文意在探索学生利益诉求表达偏差行为发生机理，结合当下外部自媒体高速发展、内部高校管理机制迟钝的情境，采取内外归因，从而构建韧性治理视域下国内高校利益诉求表达沟通机制的应对策略。

二、“韧性治理”在高校学生利益诉求沟通机制中的适恰性

“韧性”指的是事物在遭受外力冲击变形后回到原来状态的能力，此概念于上个世纪70年代工程力学研究中衍生到社会学、管理学、生态学和系统学等领域^[1]，相较于上个世纪50年代推崇的“弹性治理”^[2]，“韧性治理”强调多元主体协同，更从治理的具体问题出发，综合考量治理系统内存在的各类风险问题，提高组织的整体风险防范和系统恢复能力。

当前高校利益诉求沟通机制与高校舆情防范机制中的脆弱性凸显韧性治理的现实价值。自媒体时代让高校治理进入风险时代，学生利益诉求的偏差行为以及处理不当导致的后果风险系数直线上升，旧的治理模式不及时进行革新，难以应对新的治理环境和治理对象。韧性治理倡导的主动应变、多元主体协同联动的整体应对机制是当前高校利益诉求沟通机制设计的现实需求，为健全完善高校舆情治理脆弱性风险防范、抵御“网络治校”、“被动治校”提供了新的发展方向。

（一）韧性治理倡导的主动应变响应机制是高校学生利益诉求沟通机制的政策取向

韧性治理强调要建立积极感知、主动应变的响应机

研究项目：全国高校思想政治工作队伍培训研修中心（江西师范大学）2024年度研究项目（项目名称：“脆性-韧性”：高校学生利益诉求沟通机制的嬗变与优化研究）成果（编号：JXSD2024YB003）

作者简介：

陈露，1994年7月，女，回族，安徽安庆人，讲师，硕士研究生，研究方向：高校思政；
黄徐璐，1993年1月，女，汉族，江西丰城，讲师，硕士研究生，研究方向：高校思政。

制和处理方式,推进新时代高校学生利益诉求沟通机制构建,需要在“下好先手棋”、“打好主动仗”、“定好权责利”的韧性治理理念指导下,在制度韧性、结构韧性、文化韧性和技术韧性中互动消解风险。当校园治理系统面临学生因利益诉求得不到回应而导致的风险,不能仅着眼于该领域的问题和风险,被动的进行处置,而是要解决传统舆情风险和应急处置中以事后修补为主,事前研判和风险规避举措不足,注重以校方为主导而忽视作为学生主体原则,缺乏学生参与学校治理渠道等问题,增强危机处置能力和水平,保障学生利益诉求得以有效回应。

（二）韧性治理主张的多元主体协同合作是高校学生利益诉求沟通机制的力量支撑

韧性治理强调多元主体协同参与全过程校园治理,自媒体时代下让学生利益诉求未得到有效回应的风险呈现叠加趋势,并存在跨域外溢等加重后果的可能。客观上决定了校园韧性治理需要多元主体达成共识,涵盖教务、学工、团委、宣传、后勤、保卫等多个部门所涉及的风险领域,要贯穿于学生利益诉求沟通机制构建的全过程。通过整合各类渠道资源,形成包容性的聚合效应,成为高校学生利益诉求沟通机制的支撑要素。

（三）韧性治理核心的整体应对机制设计是高校学生利益诉求沟通机制的核心目标

一方面韧性治理的目标是提高治理主体以及所在治理系统应对复合性风险的防范能力和适应能力,风险过后治理主体的主动适应与调节恢复能力,以及所在治理系统在风险应对结束后快速恢复并维持结构与功能的能力。另一方面,韧性治理强调治理主体主动学习的组织机制,不断在新环境中学习提升自我调节能力和应对风险能力,有利于治理主体快速适应新的校园生态环境,向着校、生双方互助合作与校园的可持续发展的方向稳定发展。

三、高校学生利益诉求沟通机制“脆性结构”归因分析

（一）多元化目标掣肘,治理协同中的“脆弱性”

一是稳定与发展中的矛盾。我国高校当前应对学生利益诉求表达偏差行为具有明显动员式的治理特征,即“沉疴猛药”式治理,这种治理方式应对舆情和越级上访的治理效果确实可谓立竿见影,但面对常态化的学生利益诉求沟通机制,这种资源高度集中式的治理模式会更加促使学生形成非制度化利益表达的行为惯性。二是效率与可持续间的矛盾。制度优势是当前高校舆情成功处理的致胜法宝,但应急处理模式对于常态化利益诉求

沟通机制建设的可持续性不足,随着学生主体性意识的增强与网络因素引发的更多不确定性,学生为主体时代的校园治理面临更复杂多样的风险点,更多元化的利益诉求和治理目标,以及不断增加的治理需求和更加稀缺的治理资源,这都亟需找到一种低成本高效能的治理模式。

（二）资源稀缺性难题,治理成本中的“脆弱性”

从学生的利益诉求看,学生的很多诉求是对标更有财力的院校,希望拥有更舒适的住宿环境,更优质的校园服务。但就从学校运营成本看,治理成本是有限的,大量资源如果集中于压制舆情发酵,其他领域的治理资源会更加稀缺。大多数院校网络舆情的应对能力有限,短期治理的局限性思维难以革除。如何在常态化应对学生多方利益诉求中将制度优势转化为治理效能,在短期治理效用和持续治理效能取得有效平衡,依然需要进一步探索。再者,在推进学校善治的进程中,各部门间的价值观念差异与“自扫门前雪”心态难以达成治理共识,集中体现在学生诉求在各部门间的推诿扯皮。

（三）自媒体因素加持,网络治校中的“脆弱性”

自媒体时代,网络舆情如同“洪水猛兽”,对高校管理者有极大考验,应对得当对高校形象声誉有极大的“加法”效应,但从当前大多网络负面舆情的争议事件看,映射出“网络治校”的不确定性和应对难度,首先是学生利益诉求处理上的“时差”,新媒体时代舆情速度之快,演变途径和态势多样并具有极大的不确定性,传统收集、研判再行应对处理的模式大概率会错过处理的最佳处置期,滞后的处理机制难以适应网络集中式的表达风波;其次是校、生双方认识上的“偏差”,校方对学生利益诉求往往追求科学论证和程序正当,但学生仅在大学生活四年,希望得到处理当下问题的高效率,希望通过加剧舆情效应倒逼校方处理速度;最后是校方服务学生中的“温差”,个别办事人员的推诿扯皮,非健康的行政管理生态严重损害学校公信力,催生“网络治校”乱象。

四、高校学生利益诉求沟通机制“韧性治理”模式建构

（一）内部优化:提升适应学生诉求扩张的的体系功能

①重塑学校职能与权力边界

学生利益诉求沟通机制的内部优化,要重新定位校方在校园治理中的角色和职能,当前的国内高校,学校依然是学校制度和规则的主导者,但主导不能大包大揽,

舆情风险时代的学校要进一步通过加大与学生、老师、家长等其他治理主体的协同与合作,共同提升治理的效能,要更加强化学学生本位的理念,明确学生参与学校治理与决策的主体地位,在教务、校务管理的过程中但凡涉及与学生相关的利益,要充分尊重学生主体地位,同时要加强问责机制建设以保障学生利益诉求反馈的落实程度,对不作为、乱作为的行政管理人员要及时进行问责处理。

②优化学生的主体参与渠道

西方学生组织是参与大学治理的重要载体和有效方式,学生联合会、学生评议会都是典型的学生代表组织。国内目前学生组织也前行在逐步成熟的道路上,但实质参与校园决策和校园治理仍有较大的可提升空间。一方面可以提升学生组织的地位,在学校章程规定甚至在相关法规中赋予学生组织更多的权利,有关学生切身利益的事项、学生规章制度建设以及学校发展改革等都应吸收学生代表参加并通过学代会审议。另一方面可以调整学生会的隶属关系,尝试从校团委隶属调整为由学校党委直接领导与指导,校学生会可直接向校党委和分管副校长反馈学生利益诉求。

③建立双向互动的沟通机制

一方面健全校生双方对话平台,建立协商民主机制,校院层面都应定期开展学生座谈会、听证会、满意度测评等,最快速直接的收集学生诉求并及时分类整理反馈有关部门进行整改,面对在短期内难以解决的问题要做到及时反馈到位,不能让学生感到形式化,降低信任度。同时精准化建设网络诉求反馈平台,平台在精不再多,只需有一个诉求平台但链接到学校所有部门,针对学生的利益诉求可以及时进行分类整理反馈到各个部门,该网络诉求表达的窗口在学生入校的第一天就应该做到普及到位,让学校做到扁平化管理,减少信息在层级反应中“延迟”、“残缺”甚至“变质”。

(二)外部赋能:把控新媒体运行规律与嵌入阵地建设

①畅通便捷且高效的诉求处理系统

关于高校学生利益诉求够沟通机制韧性治理的外部赋能,提高新兴技术的驾驭能力是关键,进一步加快数字校园建设。首先要开发完善校园app、一站式服务平台

小程序等便捷高效的校园服务平台,该平台要在学生的学习生活中得到最充分的利用,设计中要做到使用便捷、内容完整,一目了然了解到学校的各个部门职责划分及联系方式、各项规章制度和事务办理流程,学生在该平台中可以进行诉求表达,系统可精准识别并及时投递到相关部门,24小时内要对学生的问题做到有效回复。

②完善线上联动的新媒体阵地建设

立足新媒体时代网络高速传播的特点,紧扣人人都是“发声人”、人人都是“自媒体”的身份特征,拓宽学生线上参与校园治理的渠道,不断根据学生特点和新媒体发展趋势,深入到互联网资源的每一个学生感兴趣、愿意驻扎的角落,推进整体治理,提升各个场域风险因素的发现与研判能力,强化校方官微、公众号、视频号等建设,尝试构建人人都能参与,随时都能关注能发生的新媒体矩阵,提高话语主动权,更加融入学生当中去,让新媒体成为学生“思想引领、组织动员、成长服务、答疑解惑、利益诉求”的新阵地。

③建立舆情风险的科学防范机制

在明确学生利益诉求引发舆情风险治理的目标、内容的前提下,进一步探索在舆情风险前-中-后期的分级诊疗机制。当舆情风险因素发生在潜伏期或者研判期,学校应时刻筑牢防线,在科学研判以及先进技术的辅助下,在源头上消除风险,通过强化抗舆情风险能力来提高公共危机阈值。当舆情风险因素发展的初期阶段,须要发挥校方的绝对主导作用,借助制度优势和强有力的行政力量,通过统一领导、集中资源、凝聚共识、协同合作将舆情风险尽快把控在可控范围,将负面因素降到最低。当舆情风险已经引发相当范围的公共危机后,治理目标就要及时调整为减灾,防止负外部性影响扩散更大的范围和更长的时间维度。

参考文献

- [1]徐晓峰,潘临灵.“一站式”学生社区的“韧性治理”模式探究[J].学校党建与思想教育,2024,(03):89-92.
- [2]朱时艺.社会照顾治理中的制度增能:需求、路向及评价——基于制度“脆弱-韧性”嬗变视角[J].学习与实践,2023,(12):113-124.