

高校学生利益诉求表达方式研究

薛燕妮

外交学院 北京 100091

摘要：学生是高校的核心利益相关者，表达利益诉求是高校学生享有的基本权利。随着大学生维权意识的不断增强，大学生利益表达越来越活跃。引导学生正确表达利益诉求，完善学生利益诉求表达机制，切实保护学生合法权益，形成有效的利益诉求机制，是高校管理面临的一个重要问题。在此基础上，提出了以下几条优化大学生利益表达行为的建议：转变对大学生利益诉求表达行为的思想认识；畅通大学生利益诉求表达的渠道；建立快速有效的学生诉求处理机制；引导大学生理性地进行利益诉求表达。

关键词：高校；大学生；利益诉求；表达方式

随着社会的进步与高等教育的发展，当前大学生主体意识不断增强，他们个性鲜明、思想活跃，有较强的平等意识、法律意识和自我保护意识。大学生的诉求不断增多，他们更加注重对自己利益的伸张和保护，并积极通过校内外等各种渠道表达诉求。

一、高校学生利益诉求内涵及表现形式

利益诉求指的是利益主体对维护实现自身权益而进行的愿望和要求的表达。高校学生是大学校园的主要成员，是高校的核心利益相关者，他们享有表达利益诉求的基本权利^①。随着社会民主法制的进步，大学生维权意识的不断增强，大学生利益表达越来越活跃。当前高校学生的利益诉求主要表现在以下两个方面：

（一）对于学校教育教学、学校基础设施产生的利益诉求

学生对于学校的教育教学质量、自己所学专业的前景有着越来越高的要求，很多大学生从录取后就开始关注自己所学的专业是否是国家“双一流”专业，这个专业就业前景如何，毕业去向是哪里。且学生对于所学专业的授课老师及导师的要求也在提高，很多学生在选择导师时会优先关注导师的职称及科研成果是否符合自己的预期。

现在的大学生多为00后独生子女，学生对于物质生活条件的需求也在不断提高，据相关数据统计，学生对于优美整洁的校园环境、完善的基础设施、卫生合理的餐饮住宿保障等问题提出的诉求在学生诉求总数中占有较大比重。

（二）对于学校日常学生事务的利益诉求

这类诉求主要包括高校奖助学金的评选条件、贫困

生资助事项、学生违反校规校纪受到的批评处分、学籍管理中涉及的休学及转专业、免试升学、部委遴选等。学生尤为关注评奖评优过程的公平公开公正性，并希望可以行使自己的知情权和监督权。这类事项与大学生的利益直接相关。

二、高校学生利益诉求表达机制的现状与反思

我国高校长期以来实行的是自上而下高度集权的管理方式，有效规范和维护正常的教育教学秩序，高校行政化管理中存在学校部门职能划分不明确，管理部门认识不到位，反馈不及时。高等教育制度的改革又涌现出一些新的问题，学生数量、学校规模、办学条件等多方面发生变化，受制于高校现有协同治校机制的滞后，学生对部门职能不了解，反映利益诉求无门且各部门之间存在“踢皮球”，诉求沟通机制中存在错位失衡。加上自媒体时代网络舆论的传播，对于高校在完善诉求沟通机制与防范舆情提出了迫切要求。

目前了解到的高校最常用、最基本的诉求表达途径是：学生——辅导员——学院主管学生领导——学校领导层。对于大学生而言，辅导员是他们在大学接触最多、最为熟悉的人，但是辅导员往往只能解决一些常规诉求，面对专业化之外的问题也无法解决。且辅导员日常工作也十分繁琐，所采取的措施比较零散。遇到辅导员不能解决时，他们也会将问题反映给学院主管学生领导，领导可以自行处理或者呈报校领导，这样逐级呈报的系统使得最终反映到校领导层面的诉求很少。

当然学生也会通过任课教师反馈自身诉求，但高校中学生与教师的配比失调，学生与教师直接接触的机会

较少,师生之间信赖感、亲密感较低,且教师重科研轻教学的现象也使得学生沟通的积极主动性低,除了与教师接触多的少部分学生会向任课教师诉说外,很少有同学会向教师表达自身愿望。而且任课老师对学校的事务也不够了解,通常情况下任课老师在得知学生利益诉求后会先和辅导员了解情况,交由辅导员负责解决,这就又回到了第一个途径。

大学生通过学生会去表达愿望是诉求表达的又一种途径,学生首先面向院学生会,再由院学生会转达到校学生会,再向校领导反映。但由于学生会是一个学生自治系统,它的权威性和管理能力在不断下降,首先不是每个班级都有学生会干部,而且学生如果只是部门的干事,他的发言影响力也很小。学生会职责的偏失使得这条诉求途径也受到阻力^[2]。

通过对当前高校学生利益诉求表达机制的现状总结分析,我们发现以下三个缺陷:

(一) 高校管理系统严重缺位,学校反馈机制不完善,学生利益诉求表达渠道不够畅通

调查发现,学生向管理部门反映的校长信箱、校园媒体往往无法正常使用,学生代表大会、社团组织能发挥的功能有限;管理部门对于学生反馈也不及时,对于学生提出的批评建议只是礼貌回复“意见已收到”就没有下文,或者干脆视为没事找事。部分管理人员存在畏难情绪或者态度冷淡,遇到问题绕着走,对于学生的正当诉求拖着办,长时间不予反馈。这样狭窄的反馈渠道直接导致学生利益受损,诉求表达效果不好,导致学生不满情绪的积压,校园危机事件隐患增大。

(二) 已有的表达机制缺乏有效监管,极易引发舆情

近些年,随着新媒体的发展,高校“表白墙万能墙”“吐槽群”、微博热门、小红书等媒介成为学生表达利益诉求的主要阵地。以“表白墙”为例,各大高校几乎都有“表白墙”,有的是朋友圈形式,有的是论坛形式,由于是匿名机制,学生可以肆意发泄,但这样的账号大多是没有获得学校的官方授权就擅自使用学校名称和标识,有些媒体和运营团队全部由校外人士组成,他们却发布与学校相关的信息,校内学生群体范围的强大影响力,加上缺乏有效监管,极易沦为广告营销、低俗内容、泄露隐私、失实信息以及网络暴力的温床。

(三) 大学生自我意识强,但社会阅历浅,身心不成熟,表达利益诉求的方式缺乏理性

在遇到问题时大学生习惯借助在互联网发表不当

言论、散发传单、拨打110、匿名举报等方式表达。学生的责任意识和义务意识淡化,表达诉求的愿望又很强烈,有时甚至会采取一些非理性的过激手段,如打架斗殴、酗酒、自杀等,这种行为如果不加以引导和规范,既不利于校园的和谐稳定,也不利于培养学生的法律人格。

三、科学构建高校学生利益诉求表达机制

(一) 理顺学校管理部门职能,畅通拓宽利益诉求表达渠道

高校应当重新定位在校园治理中的角色,更新管理理念,变管理型为服务型,重视学生权益的维护^[3]。高校应当理顺各管理部门权责,并定期开展各部门的联动,真正实现统筹协调,工作落实。管理人员要提高认识,增强服务意识,态度热情、积极主动与学生进行沟通解释,以便获得学生的理解和认可。如果不能及时解决的应当将工作时间进度及时反馈给学生,提升“育人温度”。

高校首先应当完善各项规章制度,如公示制度、建立一套有利于学生表达诉求的工作系统,如定期开展学生座谈会、听证会,或是学生直接通过网络反馈平台、电子邮箱、热线电话等途径,及时反馈学生利益诉求,真正做到“接诉即办”。践行“以学生为中心”的理念,尝试打造“学生服务大厅”,将学校中与学生相关的职能部门如教务处、财务处、后勤办等集中在一起,开设办事窗口,通过“一窗式”便捷服务解决学生在校园生活中急难愁盼问题。

促进更广大学生参与学生事务管理中,充分行使自身权利,学校设置专门的学生岗位并选拔培养一批懂规定、守规矩的优秀学生负责处理学生诉求工作,让学生可以参与到征集意见、获得反馈、进行监督的环节中来,不仅有助于解决问题,还可以提升学生责任感、沟通和解决问题的能力。

班级是学生自我管理的主要平台,应当提高学生民主管理能力,提高学生班级事务参与度,如班干部的选举、班费的使用、评奖评优的选举等由班级同学自己进行。同时应当充分发挥学生会等社团的纽带作用,面对日常学习生活中出现的新问题,学生社团也能够更及时的反馈给学校^[4]。

(二) 规范已有平台的运作,设立专人监督

对于没有获得学校授权的校内“表白墙”应当及时关停不得运营,对于各类转发不实信息、泄露隐私、发

布低俗炒作信息的违规账号依法追究。互联网不是法外之地，形形色色的“表白墙”及网络平台更不是，要坚决抵制违规运营的公众号论坛。探索成立网上舆论监管小组，安排专人监管处理，一旦发现舆情要精确找到学生本人，线下找到学生详细了解情况，针对性地解决学生的问题及诉求。

（三）引导大学生培育正确的权益意识

学校可以为每个班级配备班导师或者班主任，通过开展新生入学教育、主题讲座和班会，将思政教育与专业教育相结合，课堂教育与课外教育相结合，潜移默化对学生进行隐性教育，加强纪律教育、法制教育，让学生了解可以采取哪些方式来表达诉求。同时关注大学生的个性化特点，指导学生合法理性解决问题，引导学生文明上网，自觉维护纯净校园空间，不去使用违规平台发表言论，通过合理方式行为来表达自身利益诉求，杜绝意气用事、采用暴力解决的非理性行为。

高校只有真正坚持以学生为中心，牢牢把握初心，牢记“立德树人”的根本任务，重视学生合理诉求，加

强与学生的沟通交流，对能解决的问题立行立办、立行立改，对需要时间解决的问题及时规划梳理，做到“事事有回应，件件有回复”，发挥校院班三级联动，加强部门间协调联动服务效能，以数字赋能推动线上线下业务办理相融合，提升办事效率，不断优化工作模式，提高学校的服务水平，全面助力学生成长成才。

参考文献

- [1] 吴松强. 高校学生利益诉求表达现状及对策研究.《思想政治教育研究》-2017-12-20
- [2] 徐位良, 潘家恩. 高校学生意见反馈机制的问题研究——基于广东药科大学学生意见反馈机制调研报告研究分析.《吉林省教育学院学报》-2018-10-15
- [3] 李翠萍, 宋承萍, 张健. 当代大学生利益诉求表达机制研究——基于安徽部分高校的调研.《淮北师范大学学报(哲学社会科学版)》-2013-08-25
- [4] 李贺体, 于守武, 曹杰. 高校学生利益诉求机制的构建.《河北联合大学学报(社会科学版)》-2013-05-15