

新媒体时代高校辅导员角色升级研究

敬正彪

成都工业职业技术学院，智能制造与汽车学院，四川 成都

收稿日期：2025年11月24日；录用日期：2026年1月7日；发布日期：2026年1月19日

摘要

新媒体时代为高校辅导员参与突发事件治理提供了全新契机。从理论支撑看，对国内外高校危机管理及角色管理研究进行系统梳理，并依托组织支持理论、角色理论搭建分析框架，可有效整合理论资源，为后续探讨提供科学的理论依据。从角色再定位看，辅导员既有机会依托新媒体把握传播规律引导舆论、抢占信息制高点塑造叙事，也需应对厘清职业边界以化解角色认知偏差的挑战。对此，可从制度上优化权责与协同机制、沟通上分类构建应对体系、发展上完善职业支持与风险预防三方面探索路径。当前研究存在实证不足等局限，未来可围绕增强实证研究等方向深化，为实践提供更精准支撑。

关键词

新媒体，高校辅导员，角色升级

Research on the Upgrading of the Role of College Counselors in the New Media Era

Zhengbiao Jing

Intelligent Manufacturing and Automotive College, Chengdu Vocational & Technical College of Industry, Chengdu Sichuan

Received: November 24, 2025; accepted: January 7, 2026; published: January 19, 2026

Abstract

The era of new media provides college counselors with a brand-new opportunity to participate in the management of emergencies. From a theoretical support perspective, systematically reviewing domestic and international research on crisis management and role management in higher education, and building an analytical framework based on organizational support theory and role theory, can effectively integrate theoretical resources and provide a scientific basis for subsequent discussions. From the perspective of role repositioning, counselors not only have the opportunity to leverage new

media to understand communication patterns, guide public opinion, and seize the informational high ground to shape narratives, but they also face the challenge of clarifying professional boundaries to resolve role perception biases. In response, pathways can be explored in three areas: optimizing rights, responsibilities, and coordination mechanisms at the institutional level; building categorized response systems in terms of communication; and improving professional support and risk prevention in terms of development. Current research has limitations, such as insufficient empirical studies, and future work can focus on strengthening empirical research to provide more precise support for practice.

Keywords

New Media, College Counselors, Role Upgrade

Copyright © 2026 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

近年来，伴随信息传播技术的飞速发展，社会全面迈入“媒介化”时代。高校作为人才培养和社会关注的重要阵地，其突发事件的发生，往往会在短时间内引发广泛舆论关注，这也对高校治理能力提出了更高要求。教育部出台的《普通高等学校辅导员队伍建设规定》(教育部令第43号，以下简称“43号令”)明确将“校园危机事件应对”作为辅导员的九大职责之一^[1]。值得注意的是，在新媒体环境下，高校辅导员作为学生工作的第一线力量，其角色正迎来前所未有的拓展与提升机遇。他们不仅是突发事件的“第一响应人”，更在信息传递、情绪疏导和信任构建中发挥着关键作用。面对舆论场中可能出现的认知偏差与归责压力，如何通过系统赋能、制度保障与能力建设，推动辅导员从“应急处置者”向“育人导航者”转型，已成为新时代高校治理现代化的重要课题。

2. 文献综述

2.1. 国内外相关研究梳理

2.1.1. 危机管理研究

国外学界对高校危机管理的研究起步较早，聚焦于“全周期治理”理念，如美国学者Robert Heath提出的“危机管理4R模型”(缩减 Reduction、预备 Readiness、反应 Response、恢复 Recovery)，强调危机预防与事后恢复的系统性^[2]。美国高校普遍建立“多层级应急响应团队”，将学生工作者纳入危机决策环节，如加州大学伯克利分校的“校园应急协调中心”，明确辅导员在学生信息收集、情绪疏导中的核心职责，形成“专业部门+一线人员”的协同机制。

国内研究则更侧重新媒体环境下的舆情应对，如吕新丽(2025)指出，高校需摒弃“维稳优先”的传统思维，构建“即时发布、分层回应”的舆情管理体系^[3]；王晨鸽(2023)通过危机缩减与预防、危机预备与规划、危机反应与应对、危机恢复与总结四个阶段，系统阐述了辅导员提升危机事件应对能力的具体措施^[4]。

2.1.2. 辅导员角色定位研究

国外对高校学生事务工作者的角色研究，强调“专业化”与“边界清晰化”，如英国高校的“个人导

师制”，明确导师在学业指导、职业规划中的核心职责，与心理咨询师、安保人员形成职责互补；美国高校辅导员则更侧重“成长支持”，通过个性化沟通助力学生适应校园生活，避免角色泛化。

国内研究围绕“三全育人”体系展开，如宋杨(2023)提出，应从强化专业素养、提高专业素质、立足专业发展三个方面来提升辅导员的专业素质，努力做到在全员育人过程中提升专业素养、完善专业素质、全面提升专业效能[5]；但谯利平(2023)通过对离职辅导员的个案调查发现，社会对辅导员“全能保姆”的认知偏差、高校内部“权责失衡”的制度困境，导致辅导员角色定位模糊，职业倦怠问题突出[6]。

2.1.3. 新媒体环境下组织沟通研究

国外学界对新媒体环境下组织沟通的研究聚焦“技术赋能与关系重构”，强调新媒体对组织内部信息流转效率与外部形象塑造的双重影响。例如，美国学者 Daft 和 Lengel 提出的“媒体丰富度理论”指出，新媒体通过图文、视频等多模态信息载体，可有效降低组织沟通中的信息模糊性[7]。

国内研究则更侧重新媒体对组织沟通“结构变革”的推动与现实挑战。如张敏(2022)通过分析多所高校的沟通实践发现，新媒体打破了传统“自上而下”的单向沟通模式，辅导员可借助班级群、校园 APP 等“扁平化渠道”直接触达学生群体，使沟通效率提升 40% 以上[8]。此外，赵静(2023)的研究指出，新媒体环境下组织沟通需兼顾“专业性与情感性”[9]。

2.2. 理论框架

2.2.1. 组织支持理论

Eisenberger 提出的核心观点是“组织通过提供资源支持、明确角色期待，可提升员工的工作满意度与绩效”[10]。本文将其用于分析高校对辅导员的支持体系——高校需通过制定权责清单、提供心理支持、建立激励机制，让辅导员感受到“组织支持”，进而主动投入突发事件治理，减少职业倦怠。

2.2.2. 角色理论

角色理论发轫于社会心理学领域，强调“个体角色”。本文借助该理论分析辅导员角色升级的逻辑。新媒体时代，社会对辅导员的角色期待从“事务管理者”转向“育人导航者”，高校需通过制度引导、能力培训，帮助辅导员化解“权责失衡”“认知偏差”等角色冲突，实现从“应急处置者”到“预防专家”的转型。

3. 新机遇与新挑战：新媒体环境下辅导员角色的再定位

3.1. 传播环境变革：理解新媒体传播规律，筑牢舆论引导基础

新媒体时代，算法主导的“注意力经济”传播逻辑，使得校园突发事件易引发舆论关注。算法对情绪类内容的偏好，提示辅导员需精准把握传播规律，在突发事件发生后，以专业、理性且有温度的沟通方式回应公众关切，将情绪导向的舆论场转化为传递事实的平台。例如，某市职业院校曾发生一起校园食品安全相关的舆情事件，其发展过程直观体现了前述策略的关键价值。2023 年中，该校一名学生通过社交平台分享了食堂餐食中发现疑似异物的内容，相关素材在算法推荐机制作用下，短时间内扩散至多个网络平台，迅速引发社会关注。彼时，学生群体的核心关切集中在“校园饮食安全保障是否到位”，公众则更关注“校方对食堂管理的监管责任是否落实”。在事件初期应对阶段，学校辅导员未能及时介入开展情绪疏导与信息沟通，校方直接发布声明称“涉事异物为常见食材”，却未对网友关注的异物形态细节作出针对性回应，未能契合算法传播环境下公众对信息透明度的需求。这种回应方式不仅未能缓解各方担忧，反而因信息衔接不足，导致舆情进一步发酵。

回到该事件本身，辅导员可采取的优化路径，核心在于“先共情再释疑”：事件初期，辅导员应第一

时间通过班级群、微信公众号等学生高频接触的渠道发声，以“我们和大家一样关注食品安全，已第一时间向学院后勤部门反馈并跟进调查”的共情表述，承接学生的焦虑情绪，避免其因诉求被忽视而转向自媒体发声；同时，同步发布“调查进展公示表”，明确标注“12小时内调取食堂监控”“24小时内邀请第三方检测机构采样”等关键节点，以可感知的行动传递“认真处置”的信号；待调查取得初步结果后，结合监控截图、检测机构资质证明等可视化素材，拆解“异物识别依据”，打破算法推送的碎片化争议，将舆论从“情绪质疑”引向“理性监督”。

3.2. 公众期待管理：厘清职业边界，构建社会共识

社会公众对辅导员角色的认知偏差，本质上是高校育人体系与社会认知存在衔接缺口的直接体现，而这一缺口恰恰构成了理解辅导员职业定位、凝聚社会共识的核心逻辑起点。当前认知偏差的核心症结在于公众将基础教育阶段班主任“包班制”的管理经验直接投射到高校辅导员身上，形成了“事无巨细、全程包办”的固化认知。这种认知完全忽视了大学教育以自主培养为导向的育人模式，将辅导员与班主任的职业属性混为一谈，既模糊了辅导员的专业价值，也无形中放大了其职业责任边界。值得关注的是，社会对高校“全能型”保障功能的期待，虽存在认知偏差，却也暗藏着辅导员职业价值拓展的潜在空间。公众对学生学业提升、心理健康、安全保障等方面的高度关注，本质上是对高校育人质量的合理诉求，这种诉求与辅导员的核心职责存在天然契合点。当前认知的核心矛盾，在于公众将这种合理诉求异化为对辅导员“全能保姆”的角色期待，未能区分“成长指导”与“全程包办”的本质差异。

这种认知错位不仅让辅导员的专业工作被琐碎事务稀释，更阻碍了其“成长导师”核心价值的彰显。唯有让社会清晰认知到，辅导员的核心价值在于以专业能力引导学生自主成长，而非替代学生解决所有问题，才能打破“全能化”期待的认知枷锁，逐步构建起对辅导员职业的理性共识，实现高校育人定位与社会认知的有机衔接。

3.3. 信息生态构建：抢占信息制高点，塑造权威叙事

高校在突发事件初期的信息发布策略，直接影响舆论走向。摒弃“维稳优先”的惯性思维，转而构建公开、及时的信息发布机制，是辅导员参与塑造健康信息生态的核心抓手。辅导员作为事件处置的一线人员，掌握第一手信息，可在学校统一部署下，按照“黄金响应期”原则，及时发布事件进展、处置措施等核心信息，填补“真相真空期”。例如，某高校曾发生一起宿舍楼设备故障引发的安全事件，其处置过程正是对上述“黄金响应期”信息发布策略的有效印证。某日晚间，该校一栋宿舍楼因电力设施异常出现安全隐患，辅导员在接到应急通知后，第一时间赶赴现场，协助开展学生疏散工作，同时同步核实“隐患位置、疏散进度、人员安全情况”等核心信息。

在学校应急团队的统筹协调下，辅导员于当晚通过班级联络群、宿舍管理群等渠道发布初步说明，明确“隐患已得到控制、无人员受影响、正全面排查后续风险”等内容，较学校职能部门的正式通报提前数小时。新媒体渠道的多样性更助力信息传递效率提升：有辅导员用手机记录现场有序疏散的场景，以“同学们已全部抵达安全区域，隐患处置有序推进”为内容发布至社交平台，短时间内便有效传递了安全信息；针对家长群体关注的“学生是否安全”等问题，辅导员也通过专属沟通群逐一回应，并附上人员清点的现场素材，及时缓解了家长的担忧。后续学校开展的安全隐患排查、设施检修等工作进展，同样通过辅导员的社交账号、班级官方账号等渠道持续更新，形成了连贯且透明的信息沟通链条。

反观部分高校突发事件中“信息迟滞引发谣言”的教训，该校的实践更显价值。辅导员以贴近学生的话语体系，借助社交平台实现“秒级响应、精准触达”，既避免了恐慌蔓延，更让信息发布过程成为凝聚信任的过程。这启示高校在突发事件处置中，应充分发挥辅导员的一线优势，以公开破除猜疑，以及

时化解焦虑，让辅导员真正成为连接学校与师生、公众的“信任桥梁”。

4. 迈向未来：辅导员作为“育人共同体”核心的角色重塑

终结辅导员在突发事件中的被动局面，本质上是要通过系统赋能，推动其角色从“事后灭火”的事务员，转向“事前预防”的成长导师与预防专家，成为高校“三全育人”体系的核心力量。

4.1. 制度“赋能”：筑牢协同治理的制度根基

合理的制度设计能有效摆脱辅导员面临的结构性困境[11]。制度赋能的核心是通过科学的制度设计，破解辅导员在突发事件处置中的结构性困境，为协同治理筑牢根基。

一方面，高校需持续优化权责清单与应急流程体系，建立动态调整机制。立足辅导员在新媒体场景下应急处置的高频痛点，将新媒体舆情监测纳入辅导员应急权责清单，明确辅导员需承担的日常舆情巡查职责，以及突发事件后舆情初判、风险等级上报的具体要求，结合新媒体环境下的典型案例迭代完善《高校突发事件应急响应权责清单》与《应急手册》，精准适配不同类型、不同阶段突发事件的处置需求，让权责划分、流程规范贴合辅导员工作实际，避免“制度空转”。同时细化跨部门协作的刚性规则，明确各部门响应时限、配合义务，确保辅导员在调用安保、心理、后勤等资源时“有章可循、有权可用”。

另一方面，要推动高校构建“育人共同体”的应急治理格局，打破部门壁垒，将辅导员纳入学校应急管理体系决策环节，使其从单纯的处置执行者转变为治理参与者。辅导员可凭借贴近学生、熟悉学生常用新媒体平台的优势，在决策阶段提供一线学情、新媒体端潜在风险隐患等关键信息，为学校制定新媒体舆情应对策略、确定信息发布渠道与节奏提供参考，让应急管理决策更贴合校园实际，提升处置精准度与效率；同时明确各部门在突发事件中的协同责任，形成“决策有辅导员参与、执行有多方支撑”的闭环体系，从制度层面保障辅导员不再单打独斗，真正实现应急治理的系统协同。

4.2. 沟通“赋能”：打造主动化舆情应对体系

在新媒体即时传播、多端扩散特性下，校园心理危机、学术诚信等事件易引发舆论波动，传统“被动回应”模式难适配。因此，需聚焦新媒体规律，借助新媒体精准触达化解心理危机风险、以多形式解读和强互动传递学术规则，提升沟通效能与舆论引导力。

针对学生心理危机事件，以“情感共情”为核心，借新媒体渠道构建安全沟通场域。心理危机事件兼具“个体脆弱性”与“舆论敏感性”，而新媒体的“即时性”“圈层化传播”特性为精准沟通提供了路径。辅导员需以“情感共情”为核心，遵循“情感优先、事实跟进、隐私保护”逻辑，善用新媒体工具搭建沟通场景：话语基调摒弃“通知”等指令性词汇，通过微信私信、班级群定向推送等“点对点”渠道，用“我们关注到你最近状态，别独自扛着”等共情表达传递关怀，弱化官方感以降低学生防备；信息传递坚决规避个人隐私与危机细节，转而在校园公众号、视频号等平台发布“心理支持资源合集”，将支持资源转化为学生易接受的新媒体形式。

针对学术诚信事件，以“规则共识”为核心，借新媒体传播优势传递理性价值导向。学术诚信事件核心为“行为违规性”与“教育警示性”，需依托新媒体多形式解读的特性，让规则教育更易渗透。辅导员需以“规则共识”为核心，平衡规则严肃性与教育包容性，遵循“事实清晰、规则明确、教育为主”逻辑，在校园官网、学术交流群等平台发布学术不端个案分析，用“某学术不端行为”替代“作弊者”等标签。在抖音、B 站等学生活跃平台推出“学术规范小课堂”系列短视频，通过“正确引用 vs 抄袭案例”“论文查重避坑指南”等内容，让规则解读更生动；互动上依托新媒体开展“引用避抄袭”话题讨论，在腾讯会议组织线上答疑会，邀请教务老师、学长共同参与，引导学生在评论区、弹幕中主动提问，将被动接受转化为主动参与，借助新媒体的互动性强化“学术诚信为底线”的集体共识。

4.3. 发展“赋能”：构建全周期职业支持生态

发展赋能的核心是为辅导员搭建全周期、多维度的职业支持体系，推动其从“应急处置者”转型为“源头治理者”。

一方面，需破除社会对辅导员“无所不能”的片面认知，在清晰界定职业边界的基础上，完善职业发展保障机制。辅导员长期处于高负荷工作状态，是职业倦怠的高发群体。“没有谁愿意一辈子当辅导员。在学校里感觉我们地位最低，收入最少，事情最多。”^[6]高校要将辅导员的工作成效与职称评定、职级晋升、专业发展通道深度绑定，建立以育人实效、预防工作成效为核心的评价激励体系，打破“事务化”“工具化”的职业定位，让辅导员感受到职业价值与成长空间。同时，将新媒体传播能力、舆情应对技巧纳入辅导员培训体系，围绕“新媒体传播规律解析”等核心模块，邀请传播学专家、资深舆情处置人员开展实战化培训，结合校园典型舆情案例进行模拟演练，帮助辅导员掌握算法逻辑下的舆论引导策略，切实提升其运用新媒体应对突发事件的专业能力，为角色升级提供技能支撑。

另一方面，要构建多方协同的校园风险预防网络，联动心理中心、院系、后勤、保卫等部门，明确各主体在风险预防中的职责分工，形成“辅导员牵头排查、专业部门支撑干预、全校协同落实”的工作格局。同时，利用新媒体渠道常态化推送安全知识、心理调适方法、学术规范解读等内容，将风险预防融入日常育人，摆脱“单打独斗”的工作模式，将工作重心从“事后救火”转移到“事前预防、事中干预”的源头治理环节，真正实现职业能力与育人效能的双向提升，成为高校“三全育人”体系中稳定且专业的核心力量。

5. 研究局限与未来展望

5.1. 研究局限

5.1.1. 实证数据不足

本文以理论分析和案例探讨为主，未对特定区域或类型高校的辅导员开展大规模问卷调查或深度访谈，缺乏一手数据支撑，对辅导员在突发事件处置中的真实困境、能力短板的分析仍需进一步实证验证。

5.1.2. 案例覆盖面有限

文中案例多聚焦普遍性校园场景，未能充分覆盖特殊类型高校的差异化情境。如艺术类院校在专业实践指导、创作心理疏导中的独特需求，高职院校在技能实训安全管理、校企协同育人中的特殊挑战；同时，对校园暴力处置、极端天气下的应急管理等突发场景也缺乏针对性分析。这种场景覆盖的局限性，可能导致对辅导员角色的探讨不够全面，难以充分体现其在多元校园环境与突发状况中的实际工作价值与能力要求。

5.1.3. 对策落地性待检验

文中提出的“权责清单”“沟通策略”等对策，虽在理论层面为辅导员工作优化提供了方向，但目前尚未在实际高校场景中开展系统性试点应用。不同高校在治理结构、生源特点、管理模式上存在显著差异，这些对策在综合性大学、专业院校等不同环境中的适配性，以及在日常执行中的流程简化度、资源匹配度等可操作性问题，均缺乏实践数据支撑，其实际效果与优化空间仍需通过进一步的试点检验来明确。

5.2. 未来展望

5.2.1. 强化实证研究

后续可选取东、中、西部不同区域的高校，通过问卷调查、深度访谈等方式，收集辅导员在突发事件处置中的权责感知、能力需求、职业倦怠等数据，量化分析新媒体环境对辅导员角色的影响，为对策

优化提供数据支撑。

5.2.2. 拓展研究场景

可聚焦特殊类型高校(如高职院校、民办高校)或特殊突发事件(如校园网络暴力、重大活动安全风险),分析不同场景下辅导员角色的差异化要求,完善“分类应对”的实践路径。

5.2.3. 深化跨学科研究

可结合传播学、心理学、公共管理学等多学科理论,如运用“社会网络分析”研究辅导员在舆情应对中的信息传播路径,运用“危机干预理论”优化心理危机事件的处置流程,进一步提升研究的学理深度与实践价值。

基金项目

成都工业职业技术学院 2024 年度院级专项课题“人工智能赋能职业教育评价改革研究”(2024YJ-49);四川大学生思想政治教育研究中心项目“基于学生数字画像的高校精准思政实施路径研究”(CSZ25110)。

参考文献

- [1] 教育部. 普通高等学校辅导员队伍建设规定(教育部令第 43 号) [EB/OL]. http://www.moe.gov.cn/srcsite/A02/s5911/moe_621/201709/t20170929_315781.html, 2025-11-20.
- [2] Heath, R. (1998) Crisis Management for Managers and Executives. Jossey-Bass.
- [3] 吕新丽. 全媒体时代高校新闻发布的舆情响应与精准传播策略研究[J]. 新时代论坛, 2025, 2(17): 154-156.
- [4] 王晨鸽, 闫明东, 卫廷. 高校辅导员校园危机事件应对能力提升途径研究[J]. 大学, 2025(22): 180-183.
- [5] 宋杨. 教育强国视域下“三全育人”新要求: 高校辅导员队伍专业素质提升的挑战与路径[J]. 中国电化教育, 2025(12): 115-120.
- [6] 谢利平. 王小雨为什么不以辅导员为志业——基于一位离职转岗辅导员的个案调查[J]. 高校辅导员学刊, 2023, 15(4): 13-19+95-96.
- [7] Daft, R.L. and Lengel, R.H. (1986) Organizational Information Requirements, Media Richness and Structural Design. *Management Science*, **32**, 554-571. <https://doi.org/10.1287/mnsc.32.5.554>
- [8] 张敏, 刘军. 新媒体时代高校组织沟通的扁平化转型[J]. 现代教育管理, 2022(11): 102-108.
- [9] 赵静, 吴薇. 新媒体环境下高校组织沟通的双重逻辑: 专业性与情感性融合[J]. 高教探索, 2023(7): 65-71.
- [10] Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., et al. (1986) Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, **71**, 500-507. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.500>
- [11] 土晴. 破解职业倦怠困局: 高校辅导员的组织支持感知与个体调适策略研究[N]. 经济导报, 2025-09-05(006).