

言语行为理论视角下大学生诉求表达的引导策略研究

董翔宇 杜雨萌 查杨生

南京理工大学(江苏 南京 210094)

摘 要: 引导大学生理性地进行诉求表达是新时代高校思想政治教育工作亟需把握的重要课题。将言语行为理论作为出发点,在前期实证研究揭示大学生诉求表达特点的基础上深入探讨诉求表达引导策略。从“表达主体—表达过程—表达环境”三个维度,构建该引导策略的分析框架,分别提出学生层面中关于媒介素养的培育与自我调节方式、教育者层面对学生表达的准确理解与回应策略、制度层面对沟通渠道的优化与协同治理策略以及文化层面上的规范表达与舆论生态建设策略。这四大策略共同形成“预防—疏导—反馈”的闭环引导体系,彼此之间相互支撑、协同发力,助力学生理性表达,在言语中学会负责、在沟通中收获成长,为高校思想政治教育工作者提供理论与实践参考。

关键词: 言语行为理论;大学生;诉求表达;引导策略;思想政治教育

中图分类号: G641 **文献标识码:** A

A Study on Guidance Strategies for College Students' Appeal Expression from the Perspective of Speech Act Theory

Abstract: Guiding college students to express their demands rationally is an important issue that needs to be grasped in the ideological and political education in Colleges and universities in the new era. Taking speech act theory as the starting point, this paper explores the guiding strategies of appeal expression based on the previous empirical research revealing the characteristics of College Students' appeal expression. From the three dimensions of “expression subject expression process expression environment”, this paper constructs the analysis framework of the guidance strategy, and puts forward the cultivation and self-regulation methods of media literacy at the student level, the accurate understanding and response strategies of educators to students' expression, the optimization and collaborative governance strategies of communication channels at the institutional level, and the standardized expression and public opinion ecological construction strategies at the cultural level. These four strategies together form a closed-loop guidance system of “prevention dredging feedback”, which supports and cooperates with each other to help students' rational expression, learn responsibility in speech, and grow in communication, providing theoretical and practical reference for ideological and political educators in Colleges and universities.

Key words: speech act theory; college students; appeal expression; guidance strategies; ideological and political education

1 引言

《关于加强网络文明建设的意见》强调,要强化青少年网络文明素养培育,营造清朗网络空间和健康育人环境。新时代的大学生思想活跃、权利意识日渐增强,善于借助各类新媒体平台表达个人观点与利益诉求,其表达方式日趋多元、个性色彩愈发鲜明^[1]。然而,部分大学生在表达诉求时存在偏失现象,有的过度主张自身诉求,将网络作为情绪宣泄场所;有的通过网络,引起群体性言论起哄,诱发网络舆情事件,对高校公众形象造成负面影响。如何引导学生理性、有效地表达诉求,已成为高校思想政治教育工作的重要课题^[2]。言语行为理论作为语用学的核心理论,为分析话语的言内之意、言外之力及言后之效提供了精密

的工具。在前期实证研究的基础上,从学生主体、教育者回应、制度保障、文化环境四个维度,深入探讨大学生诉求表达的引导策略,努力构建一套理论性和实效性兼具的教育引导体系。

2 言语行为理论视角下大学生诉求表达引导的分析框架

2.1 言语行为理论对引导策略研究的启示

言语行为理论的核心理解为:说话本身就是一种行为,不仅能够传递信息,更能实施行动并且产生效果。奥斯汀提出了言内行为、言外行为、言后行为三分说,而塞尔在此基础上则发展了言语行为分类体系和间接言语行为理论,这类前人的成就展现了理解大学生诉求表达的本质时的重要视角,同时为引导策略的研究奠定了理论基础^[3]。

从言语行为理论的视角来看,大学生诉求表达的引导有三个核心问题:第一,学生“说了什么”——言内行为层面的语言形式与内容;第二,学生“想做什么”——言外行为层面的表达目的与意图;第三,表达“产生了什么”——言后行为层面的实际效果与影响。由此可见,引导策略的制定应当将这三个层面融会贯通,即在言内行为层面引导学生选择恰当的表达方式;在言外行为层面帮助学生明确表达目的,避免意图模糊;在言后行为层面则应当关注实际表达效果从而确保能够作出及时的反馈和调整。

除此之外,塞尔对直接言语行为与间接言语行为的区分也为理解学生多样化的表达策略提供了分析工具^[4]。比如学生在阐释性提问中倾向于使用直接言语,而在阐释性陈述中则大量使用间接言语,在表达性诉求中又喜好以直接型表达为主导。这些特点表明,学生对表达策略的选择是依赖情境变化的,是将沟通效率、风险规避、问题解决等因素进行权衡利弊后做出的选择。因此引导策略的制定既要理解间接表达的合理性,又要帮助提高学生表达的清晰性;既要保护直接表达的积极性,又要通过引导让直接表达走向理性。

2.2 引导策略的三维分析框架

在言语行为理论的启发下,将表达主体、表达过程和表达环境三个维度作为框架构建出的整体分析结构便可作为引导策略研究的理论基础。

表达主体这一维度注重表达者的内在因素,包括媒介素养、表达动机、心理状态、价值观等。学生作为诉求表达的责任主体,其认知水平和价值取向都影响着表达的方式和产生的效果。所以引导策略就需要注重培养学生的文化素养和自我调节能力,帮助学生成为“负责任的表达者”。

表达过程这一维度则是将关注点聚焦在表达主体从萌发意图、产生话语到产生效果的完整回路上。这一过程涉及到意图澄清、语篇编码、渠道使用等多个环节。在这一维度上,引导策略则侧重于对教育者的回应和对语言艺术的理解使用,从而保证表达过程的顺利有效。

表达环境维度是影响诉求表达的外部环境。如制度环境、渠道设定、文化氛围、舆论生态等等。好的表达环境能诱导理性表达,规范失范表达,促进解决问题。引导策略的表达环境维度,是要从制度和文化上引导,建设良好的表达生态。

三个维度互相联系,互相影响,主体的素养影响表达过程的优质度,过程的通畅影响主体对环境认知的清晰度,环境的优劣影响主体的表达取舍和过程的效率。行之

有效的引导策略就要统筹三个向度,制定总体方案,形成合力的措施。

2.3 引导策略的逻辑起点:从“特点”到“需求”

前期调研发现,大学生诉求表达时呈现出几个明显特征:阐释性诉求占据主导地位,达到76.3%;学生在寻求信息时习惯直截了当,追求高效,其占比高达93.1%;而在表达个人观点时又偏向委婉含蓄,间接性行为情况占比58.7%,以此规避风险;而在提出需要改变现状的诉求时,又倾向于直接明确,直接型表达的比例为69.6%。这些特征,为引导策略的制定提供了逻辑起点^[5]。

基于这些特点可以看出:学生最需要的是及时、准确的信息答复;他们提问方式直接,说明希望获取信息的渠道更高效便捷;表达观点时较为含蓄,要求教育者能准确理解其言外之意;提出诉求时直接明确,则要求学校建立更快速的响应机制。因此,引导策略的设计必须贴合这些实际需求,做到精准且有针对性。

此外,研究中也发现,部分学生表达时存在不文明用语、偏激言论或主观片面的表述。这意味着部分学生在表达需求时需要正确引导,也进一步说明开展引导策略研究具有很强的现实必要性。

3 大学生诉求表达偏失的深层归因

引导策略的制定必须建立在对问题成因的深刻理解之上。本研究从主体因素、过程因素、环境因素三个维度,对大学生诉求表达偏失进行系统归因。

3.1 主体因素:媒介素养与心理动机的交互影响

从主体维度出发,诉求表达偏失首先是与媒介素养缺失相关。媒介素养是一种对各种表达形式信息的获取、分析、评价、传输的能力,部分大学生虽可以熟练使用各类社交平台,但对网络传播规律、信息真假甄别、表达边界认识等内容并不理解,他们觉得网络就是绝对自由的,从而肆意将个人权利看作是绝对的自由权利而无需顾及表达的社会责任、法律权利等。相关实证研究表明,大学生在匿名情境下,确有更高的意愿公开表达真实观点;然而,其个体理性水平与公开表达参与度呈显著负相关。换言之,理性素养较高的学生倾向于采取更为审慎、克制的表达策略;而理性判断能力相对不足者,则更易受即时情绪驱动,发表缺乏事实依据的非理性言论。

心理动机层面的因素也不容忽略,使用与满足理论认为大学生网络诉求表达的动机复杂多样:出于利益维护,期望解决现实问题;出于身份认同,期望获得群体归属感;出于宣泄情绪,期望缓解现实压力;出于正义感,关注公

共议题。当宣泄情绪作为诉求表达的主导性动机时,诉求表达容易丧失理性色彩,成为简单的抱怨、攻击等。尤其是在面对挫折、不公时学生容易将网络作为宣泄的窗口,用激烈言辞博关注。

此外,从众心理也成为支配群体性表达偏失的一种心理基础。身处在网络群体里,个体易被群体性的“意见气候”所覆盖,如果一种负面的思想情绪在群体内蔓延,个体可能会转而选择追求一种群体内大多数人认同的意见表达方式,群体极化就会形成。一个温和的人也可能会参与到对另一个个体的猛烈言论攻击中去,一场原本仅仅只是简单的理智讨论也会演变成一种不成比例地情绪宣泄输出。

3.2 过程因素:沟通链条中的断裂与误解

从过程的方面看,诉求表达偏失来自于沟通链的断裂与误解,主要表现在如下方面:

意图与表达的错位。学生在表达诉求时,自身想表达的意图和输出的语言来自两个不同的方向。比如有的学生内心希望表达对一件事的批评和意见,但想到发生冲突的可能性便只把话说到五分,另外五分的缺失就导致了意图不明确从而无法让接收人准确理解;或是有的学生内心希望寻求帮助,但事情紧急之下语言会变得攻击性强,导致接受者未能真正理解其求助之实反而产生抵触心理。这种意图与表达的错位,往往让沟通无法朝着预想的方向进行。

理解与回应的滞后。在学生的诉求发出后,接受者如果对其理解与回应都存在时间上的滞后,学生就会有一种被无视的感觉,学生表达诉求可能会以更激烈的形式引起关注。而在前期的学生表达性诉求类型的选择中,学生的表达选择偏向于直接表达,其实这也是学生希望自己的表达能尽快得到回应,当这条诉求不能得到回应时,学生的失望与不满情绪可能会更加强烈。

反馈与改进的脱节。诉求表达归根结底是为了解决问题,如果问题依旧存在,或者问题解决之后没有反馈告知,学生的表达动机就会受挫。长此以往,学生对校内诉求渠道将不再抱有希望,反而会寻求校外公共平台的关注,给舆论引导增加难度。

间接言语行为的理解困局。学生在阐释性陈述中大量使用间接言语行为,使用反讽、调侃、隐喻等方式来达到表达观点的效果,这种表达效果具有批评锋芒软化的效果,但也造成了理解的困局。非规约性间接言语行为的理解对于语境以及共知信息的依赖程度很高,当管理者不能够准确理解其中的诉求信息时,就会出现沟通的失败。有学者指出语用能力的培养应当是教育的重要内容,学生所

需要学习的是在不同情境中言语行为的准确使用,相应的对于教育者来说,也需要对间接言语行为的解读能力进行升级。

3.3 环境因素:制度供给与文化氛围的制约

从环境维度看,其与制度供给、文化氛围有着密切的联系。

渠道设置不全面。对于渠道的建设,不少高校有相应的交流平台、校长信箱这类诉求渠道,但是存在功能简单、反馈滞后、步骤繁琐等问题,如缺乏分类处理过程、无法查询办理进度、没有闭环反馈机制,造成学生对诉求表达渠道缺少信任感。

回应机制不健全。目前部分高校对学生的诉求回应存在区别,即简单的问题回应及时,复杂的问题回避推诿,积极回应正面的诉求,消极回应批驳的声音。这种差距式的回应可能导致学生的不满急剧增大。一些学者认为高校引导学生在合理合法途径维护权益的培育上存在缺失,在理念、渠道等管理上存在缺位错位。

文化氛围不包容。部分高校管理者的思维认知出现偏差,他们认为学生一旦说话带刺,就是“问题”,而不是“信号”;一说话带情绪,就是“捣乱”,而不是“求助”。这就决定了回应策略的单一,简单压下去或者消极回避,学生感受到不包容的态势,就会容易产生对抗心理,言语表达更激烈。相反,包容开放的校园文化环境则更能使学生畅所欲言,解决问题。

网络舆论影响复杂。当下各类社交媒体平台中多元化价值观念冲击主流价值观念的主导地位,大学生作为互联网深度使用人群容易受到网络舆论的影响。一些网络事件中非理性表达引发广泛关注的现象,易让学生认为激烈表达是解决问题的办法,这样的示范作用提高了诉求表达的偏失风险。

焦虑情绪的群体传导。一系列关于就业压力、阶层固化焦虑、生活成本升高等社会情绪通过社会心理传导化作用影响大学生。大学生在遇到相关学业及就业等诉求时,将这种情绪焦虑投射于某件及某些事情上,从而诉求表达超过问题本身,更具对抗性或泛政治化倾向。

4 大学生诉求表达引导策略的体系构建

结合上述归因分析,本研究立足“表达主体—表达过程—表达环境”三维分析框架,搭建起涵盖“学生、教育者、制度、文化”四个维度的协同引导策略体系。该体系主张四方力量同向发力、协同共治,进而构建起一套贯穿事前预防、事中疏导、事后反馈的全流程闭环引导机制。

4.1 学生层面：媒介素养培育与自我调节策略

学生是诉求表达的第一责任主体，引导策略首要解决的是要帮助学生成为“负责任的表达者”。

第一，将媒介素养教育贯穿于思想政治教育全过程。高校应通过媒介素养教育体系的建设，帮助学生明晰网络表达的社会责任和法律边界。媒介素养教育的内容应包括三个层次：认知层，帮助学生从认知上了解网络传播的基本规律，信息真实性鉴别的基本方法，表达边界的认知等；态度层，帮助学生从意识上明确尊重他人权利，理性表达诉求等；技能层，帮助学生从技能上明确选择表达的方式方法，利用好各种渠道等。要通过对学生进行系统的媒介素养教育，帮助学生树立“网络并非法外之地”的基本认知，能够权衡利弊、理性发声等。

第二，培养学生识别和使用得体的言语行为的能力。受到言语行为理论启发的教育者应该让学生识别直接言语行为和间接言语行为的不同作用和适合情况。比如，学生咨询简单信息，可以直接询问并求得有效结果；一些敏感、批评意见的提出需要有温度，但诉求信息要清晰；一些想要推动改变的诉求内容要明确，而非发泄情绪性质。高校可以用案例分析、情景演绎等方式让同学识别不同表达方式的言外之力，掌握“什么时候该说什么、怎么说”的语用智慧。

第三，增强学生的情绪管理能力。诉求表达偏失与情绪失控有很大关系。高校应将情绪管理教育纳入到高校学生的心理健康教育中，帮助学生如何认识情绪、调节情绪、表达情绪。学生遇到挫折、受到不公平的对待，教育者应善于观察学生的情绪状态，可以先引导学生缓和情绪、再表达诉求。

第四，发挥学生骨干舆论引领作用。从前期研究中发现，学生群体中存在“表达领袖”，是学生群体中比较有影响力的网络社群成员，因而高校要强化学生骨干的媒介素养储备和表达能力锻炼，将其打造成学生群体中理性表达的示范者和引领者。学生干部、党员、积极分子可以为群体传播理性声音，做好正面的舆论引导，疏导负面情绪。

第五，关注大学生群体心理健康发展。学生在诉求表达过程中的过激话语、偏激表达，会透露出大学生群体潜在的焦躁、抑郁等心理问题。高校要重视大学生心理健康教育，将心理关怀贯穿思政教育的整个过程。在引导大学生适度表达合理诉求的过程中，处理方式不当无疑极易引发大学生的反感与逆反心理，教育工作者应掌握好教育心理学、社会心理学等学科知识，能够透过言论本身看清学

生的内心想法，更有针对性地做好舆论引导。

4.2 教育者层面：精准识别与共情回应策略

教育者是学生诉求表达的重要接收者和回应者，其能力和态度对引导效果产生直接影响。

第一，培养教育者的“话语解码”能力。日常生活中学生的表达方式总是多种多样，无法保证每一位学生的表达都是直接明确的，于是教育者便需要具备对言外之意的理解能力。比如当学生用反讽的方式表达不满时，教育者要能够准确识别其中的诉求信息而不是被表面的攻击性信号“蒙蔽”；当学生用温和的方式提出建议时，教育者需要明白其中蕴含的有效改进举措，而不是不以为意。这种“话语解码”能力需要教育者在理论学习的基础上增加实践经验的积累。为帮助教育工作者掌握此言语行为理论，高校可以采用专题培训、案例研讨等实践方式，提高教育者们对学生网络话语的敏感度和话语解读力。

第二，掌握“回应话语”的建构艺术。理解学生话语只是第一步，在那之后如何做到有效回应同样重要。有效的回应话语有以下三个方面的要点：首先是态度上尊重，肯定学生表达的积极意义，即使对其表达方式持有不同看法也要保持开放包容的姿态；其次是内容上准确，针对学生诉求的信息重点予以回应，避免泛泛而谈；最后是方式上共鸣，以学生能够接受的话语方式回应，拉近心理距离。如果出现有情绪发泄的表达，可以先安抚其情绪后再就问题进行讨论，例如“我理解你现在的心情，我们一起看看这个问题怎么解决。”；当遇到意图模糊不清的表达时则可以通过主动询问确认其意图，例如“你提到的情况我注意到了，接下来可以具体说说你的建议吗？”，这样回应既对表达者展现了尊重，也引导其表达走向清晰。

第三，建立“分类分级”的回应策略。对于前期研究总结发现的诉求类型分布，教育者要建立有区分的回应类型策略：对于阐释性提问，要做到及时解答，可以考虑借助智能答疑系统提高处理效率；对于阐释性陈述中的批评性意见，可以作为校园治理“晴雨表”的参考，定期梳理分析并研判风险，对学生关心的热点问题主动作出回应；对于表达性诉求，特别是直接提出的需求，要建立快速反应机制，明确承办部门和办理时限，做到“件件有落实、事事有回音”。

第四，聚焦表达的“言后之效”，适时给予答复。言语行为理论强调言后行为——话语所产生的效果或作用。教育者回应诉求时要关注表达的言后之效：问题解决了吗？学生是否满意？是否产生了后续影响？对已经解决的事项

要给予学生一个有关处理结果的回复,对正在处理的事项要给予学生一个有关处理进度的回复,对暂时无法得到处理的事项要给予学生一个为何无法处理的结果解释。让学生们关注的每一个问题得到善始善终的回复,从而增强学生对诉求渠道的信任,起到鼓舞学生持续理性表达的效果。

4.3 制度层面:渠道优化与协同治理策略

良好的制度环境是理性表达的有力保障,高校要从渠道建设、机制完善、协同治理等方面为学生诉求表达提供制度保障。

第一,构建多元立体的诉求表达渠道体系。立足于学生不同情境的表达偏好,高校多元立体的诉求表达渠道应包括:实名式——为需要进行身份核验的诉求设定的正式渠道,如校长信箱、职能部门接待日;匿名式——为鼓励学生大胆表达内心真实想法所设置的窗口,如校内论坛匿名专区、线上意见箱;即时互动渠道——为日后的日常沟通设置,如辅导员微信、班级群;正式反馈渠道——为重大事宜设置的反馈窗口,如学生代表大会、听证会等。不同渠道的设置,既可以满足学生不同诉求的表达需求,又可以进行诉求的分流处理。

第二,建立闭环的管理机制。诉求处理机制要达到“表达—受理—办理—反馈—改进”五个环节全链式的闭环效果。在受理环节,要根据实际情况设置受理范围、办理时限等辅助机制,便于将学生的诉求收集整理进行分类登记;在办理环节,要明确办理部门和程序,通过有序的处理步骤达到学生诉求办理的显著效果;在反馈环节,无论处理结果如何都要告知学生,对于未采纳的建议可适当解释原因;在改进环节,需要定期梳理分析整体数据,才能在发现管理漏洞时即使调整、完善相应制度。这种全链条式的闭环管理机制不仅能够让学生对诉求渠道增加信任,也能将学生诉求集中,减少其向外输出的可能性。

第三,推进多部门协同式治理。学生诉求的涉及面极广,包括教务、后勤、学工、保卫等多个部门,仅凭一个部门的力量则难以处理错综复杂的问题。针对此类现象,高校需要建立多方协同制度,在多部门中确定牵头部门负责统筹规划、协办部门负责协助辅佐,将各个部门收到的诉求数据整合起来集中处理,各部门分工明确,避免推卸责任,若是统计出普遍存在的问题则可以纳入学校的议事日程,从学校制度层面进行规范化解决。

第四,建立诉求表达监测预警和应急处置机制。针对诉求表达可能产生的舆情风险,建立高校监测预警机制,对网络平台的学生言论进行动态监测,及时察看苗头、动

向,对有可能形成舆情事件的诉求表达活动,启动应急处置机制,第一时间查清事实、回应关切、疏导情绪。应急处置把握“快报事实、慎报原因、重报态度”的原则,避免回应不当激化矛盾。

4.4 文化层面:表达规范与舆论生态建设策略

校园文化是影响学生表达方式的重要因素。基于此,只有营造理性、包容、健康的舆论生态,才能够从源头上解决表达缺失的问题。

第一,营造理性表达、文明沟通的校园氛围。高校应将理性表达融入校园文化建设,通过课堂教学、主题活动、榜样示范等方式,引导学生理性、客观、建设性地表达观点。可以开展“文明上网、理性发声”主题教育活动,让学生明确网络表达的社会责任;评选“理性表达之星”“优秀提案奖”,树立身边榜样;借助校训校歌、校园文化景观等载体,传递理性包容的价值理念。

第二,打造开放包容、鼓励发声的校园舆论环境。学生愿不愿、敢不敢表达,是校园民主是否真正落实的关键。高校要营造宽松包容的氛围,鼓励学生积极主动建言。对于合理的批评虚心接纳、及时整改;对不成熟的建议耐心引导、帮助完善;对情绪化表达多些理解包容、做好沟通疏导。当学生感受到学校的包容,表达自然会更理性、更有建设性。

第三,用好校园媒体的舆论引导作用。校报、校园网、官方新媒体等主动设置议题,引导学生关注学校发展、参与学校治理。可开设“学子建言”“校园观察”等栏目,为学生提供理性表达的平台。对学生关注的热点及时发布信息、解读政策、回应疑问,减少不实信息传播;宣传理性表达的好例子,发挥示范作用。

第四,构建家校社协同育人体系。学生的表达习惯受家庭、学校、社会共同影响。高校应加强与家长的沟通联系,引导家长关注孩子的网络表达,共同培养学生的理性表达意识;应加强与社会的合作,利用资源开展媒介素养教育、网络伦理教育;应加强与网络平台的协作,推动平台履行社会责任,共同净化网络环境。

5 结语

大学生诉求表达引导是一项系统工程,需要从学生主体、教育者回应、制度保障、文化环境四个方面统筹考虑,形成“预防—疏导—反馈”三位一体的闭环引导机制。基于言语行为理论的视域,并根据前期实证研究中发现的大学生诉求表达特点构建了四位一体引导策略。以学生主体的媒介素养培养与自我调适作为引导策略的立足点;将

教育者回应的准确理解与共鸣回应作为引导策略的破题点；制度保障中的渠道优化与协同共治是引导策略的支撑点；文化环境里的表达规范与舆论生态是引导策略的生长点。四个层面相互支撑，致力于培养理性、负责任的表达主体这一根本目的。下一步，在此基础上，可以从实证层面来

进行引导策略实施效果的检测，也可以从理论层面来进行言语行为理论与思想政治教育的共通共融，还可以从工作层面总结探索出更具实操性的工作指南。唯有各方共同努力，才能构建理性有序的大学生诉求表达生态圈层，让学生从表达中学会担当，从沟通中得以成长。

参考文献

- [1]刘艳.全媒体时代大学生网络非理性表达：成因、传播机制与化解对策[J].科学咨询,2025,(13):15-18.
- [2]韩璧如,李航霄.新媒体时代大学生网络意见表达与正向引导研究[J].新闻研究导刊,2024,15(09):44-47.
- [3]蒋永久.言语行为的话语模式[J].外语研究,2025,42(04):7-15.
- [4]李刚.约翰·塞尔的言语行为理论及意向性问题探析[J].理论界,2023,(07):49-56.
- [5]查杨生,董翔宇,赵紫薇.言语行为理论视角下大学生诉求表达特点研究[J].高等教育理论与实践, 2025, 3(12):15-18.