

# 立德树人背景下高职学生网络舆情管理困境与对策研究

罗文芳

(湖南安全技术职业学院(长沙煤矿安全技术培训中心), 湖南长沙 410151)

摘要: 立德树人背景下, 网络舆情丰富了思想政治教育的内容和途径。高职学生网络舆情呈现出网络发言常态化、网络影响日益深厚、亟需引导等特点, 高职学生网络舆情管理出现监管机制不完善、管理方法欠科学和管理队伍能力提升等困境, 通过分析形成的原因, 从利用新媒体技术、提高思想认识、管理人员加强技能学习、对学生加强网络伦理道德教育等四个方面给出了建议。

关键词: 立德树人; 高职学生网络舆情; 困境

网络的飞速发展, 给人们的生活带来了翻天覆地的变化, 人们获取信息更加便利, 上网渠道更便捷, 大家既是信息的接受者, 又是信息的制造者和传播者。互联网+时代的信息量爆炸式增长, 信息传播速度更快, 网民每天接受着海量信息的轮番轰炸, 对外界的了解更全面、及时; 同时又活跃在各大网站, 在虚拟的网络空间中, 自由地发表个人意见, 传播自己的思想。

作为网络时代的原住民, 00后这一群体更是网络的积极参与者, 他们对网络的适应性更高, 参与度更深, 能敏锐地捕捉到网络中最前沿的发展动态和信息, 并积极主动地接受这些变化, 甚至是各种网络流行语、网络热点、公共事件的助推者和制造者, 网络社会的主力军; 他们在现实和虚拟空间中自由切换, 甚至觉得在网络世界中更自在、更自由, 主体性更强, 他们活跃在学校、社交网站、论坛等, 踊跃发言, 进而形成网络舆情。

当前的高职学生都是00后, 普遍存在心智不成熟的共性问题, 面对网络中的海量信息, 在甄别真伪、辨别是非上需要更好地引导, 这既是高职学生网络舆情管理顺应时代发展的需要, 也是立德树人背景下深入推进高职院校思想政治教育的必然。

## 一、高职学生网络舆情现状

### (一) 热衷于在网上发表言论

高职学生对互联网+的适应性很强, 他们通过网络, 既能快速构建新的关系网络, 实现人际沟通和人际关系维护, 又能根据学习和生活需要, 及时获取信息, 满足自身发展需要。同时, 他们熟悉各种网络手段和网络语言, 特别愿意在虚拟空间行使自己的话语权, 通过各种方式输出自己的思想, 在网络舆情中实现思想的交互。这种虚拟空间的交流让他们的主体性和存在感得到极大地满足, 因此在网络上发表言论成为高职学生的常态。

### (二) 网络舆情对高职学生的影响日益深厚

高职学生自我意识强烈, 渴望在网络舆情中自由地表达自己的言论, 发挥自己的力量, 期待被认可、被关注, 因而会受到网络舆情的吸引, 越发投入到网络舆情中, 体现自己的主体性。但同时高职学生也具有青年人的共性, 心智发展不成熟, 容易冲动, 缺乏理性。他们很容易受到网络舆情的影响, 对网络谣言缺乏甄别力, 对网络暴力缺乏判断力, 对网络负面信息缺乏分辨力, 因此容易受到负面的影响, 可能产生极端、消极的思想和行为, 影响其价值判断和身心发展。

### (三) 高职学生网络舆情亟需引导

海量的网络信息良莠不齐、真假难辨, 鱼龙混杂的网络舆情导致高职学生的迷茫。如果长期处于这种迷茫的状态, 缺乏正确的、有效的引导, 就很容易被煽动、被误导, 从而做出错误的判断和行为, 造成不良影响。这与落实立德树人这一根本任务相左, 因此, 高职院校管理者需要对高职学生网络舆情进行及时的引导和管理, 帮助学生形成正确的价值判断, 助力学生身心健康发展。

## 二、高职学生网络舆情管理中的困境

### (一) 大数据背景下高职学生网络舆情管理迎来新挑战

“网络舆论打破了传统媒体对权威话语权的垄断, 拓宽了民意表达渠道, 成为了公众传达民意、参与民主政治、获取体现自身利益的公共政策的重要途径。”网络舆论的开放性使得人人都可参与其中, 自由发表言论, 这给网络舆情管理带来了新的挑战。大数据背景下信息爆炸式增长, 面对海量的数据, 如果缺乏甄别能力, 就很容易被网络消息和一些言论所迷惑、所左右, 进而影响对社会、人生和价值的正确判断; 同时, 大数据时代网络热点呈现动态性, “大数据时代的高校网络舆情成因复杂, 热点转换快, 触发转变点多维, 对其进行研判和干预的难度较大。”高职学生在人生阅历、知识储备、学习基础等方面存在明显不足, 更容易被复杂的海量的网络信息和言论所迷惑, 做出错误的行为, 形成负面的网络舆情, 这给高职学生网络舆情管理增加了难度。

### (二) 监管机制不完善

随着网络舆情影响力的扩大, 高职院校建立起了相应的管理机制, 也取得了一定的成效。但是由于对网络舆情的影响力缺乏足够的认识, 有的高职院校并未将网络舆情管理机制纳入日常工作当中, 人力、物力和财力投入不足; 大多高职院校在处理网络舆情时, 采用的是事后补救性措施, 没有建立起预警机制, 这就造成一些不必要的损失; 一些高职院校还存在着网络舆情管理部门之间的沟通和协调不畅的问题, 各个部门只立足本部门的职责对舆情信息进行监测和分析, 缺乏相互沟通与联系, 这就导致网络舆情信息可能存在片面性, 无法提供准确全面可资参考的依据, 导致学校舆情管理方向出现偏差、时机出现延误, 产生不良影响, 给学校造成损失。

### (三) 管理方法欠科学

一些高职院校在舆情管理上手段较为简单粗暴, 比如直接关闭校内网络舆情空间, 或者直接删帖、禁言等, 用“堵”的方式来应对网络舆情, 忽略对学生网络舆情的“疏”, 进行正确的人性化的引导; 又或者是采用回避等“冷处理”方式, 对学生网络舆情视而不见, 任其发展; 有些院校正视了学生网络舆情, 也采取了相应措施, 但效果不佳, 主要原因就在于管理方法较为落后, 采用灌输、填鸭式等传统方法, 难以激发学生的积极性和主动性。“堵”的方式限制了学生的言论自由, 极易引起学生的逆反心理, 不利于问题的解决。“冷处理”是自欺欺人的做法, 如果对学生网络舆情不加以及时干预, 极有可能使事情的发展态势失控, 引发网络群体性事件。“灌输”的方式忽略了00后这一群体的共性特点, 这些网络时代的原住民, 对生硬呆板、单一手段的管理方法特别排斥, 他们更喜欢一些个性化、信息化、多样化、可视化的教育方式。因此, 在新形势下, 高职院校应该要积极更新工作思路, 创新网络舆情管理方法, 提高管理效率。

#### （四）管理队伍待提升

高职学生网络舆情管理队伍主要存在以下几个问题：一是职责分工不明确。很多高职院校并没有设置专门的网络舆情管理部门，而是由宣统、学工等部门来承担，但又未对这些部门的职责分工做出明确的规定，导致在实际工作中重复管理、互相推诿、效率低下等问题严重；二是管理人员构成不合理。很多高职院校网络舆情管理办公室就由宣统部门、学工部门的部分人员组成，容易导致管理出现漏洞和死角。三是管理人员水平有待提高。高职院校中负责学生网络舆情管理的人员，大多缺乏数字技术和媒介素养相关方面的系统培训和学习，理论基础不扎实，数字技术水平不高，媒介敏感度较低，导致在面对学生网络舆情时，无法准确分析和预判，并做出正确的决定形成正向的引导。

### 三、高职学生网络舆情管理困境的成因

#### （一）新媒体的兴起增加了网络舆情管理的难度

数字技术的进步促进了新媒体的兴起，新媒体的广泛应用给人们的生活带来了极大地便利，也丰富了人们的生活，加快了网络信息的传播速度，拓宽了传播面。人人都可做主播，人人都可做记者，由于网络世界的虚拟性和可匿名性，大家通过新媒体自由地发表自己的观点，对社会热点事件进行讨论和评价，键盘侠、喷子、水军等随处可见，他们在网络上滥发言论、肆意炒作、恶意中伤、无所顾忌，这使得整个网络舆情环境变得错综复杂，从而增加了网络舆情管理的难度。

#### （二）高职院校对学生网络舆情管理重视力度不够

“网络舆情管理工作是目前高校日常工作之一，但是部分高校在网络舆情管理方面还不够完善，没有形成完善的一整套管理机制。”部分高职院校没有明确网络舆情管理的主体，设置专门的网络舆情管理部门，监管机制不完善，没有制定一整套完整的网络舆情监管制度，如针对网络舆情出现前没有干预机制，网络舆情出现后没有监控和管理机制，网络舆情结束后没有追责机制，导致网络舆情信息控制和监管不到位，或管理滞后，效果不佳。

#### （三）管理人员缺乏专业的网络舆情管理技能

数字技术水平和媒介素养这两项能力的高低决定网络舆情管理的好坏，大部分高职院校缺乏网络舆情管理能力提升的相关机制，由于缺少系统的网络舆情管理技能的学习和培训，致使大部分网络舆情管理人员的数字技术水平不高，媒介素养不高。对舆情的敏感度低，不能做出及时的监管和预测，不能熟练使用数字技术在网络平台进行引导和反馈，导致网络舆情管理工作非常被动，延误时机，甚至产生不良影响。

#### （四）高职学生尚未形成正确的网络伦理道德观念

网络空间是一个虚拟的社会，强调的是人的主体性和自由性，由于匿名性，使得很多网民忽略了社会秩序与规范，对自我的约束力降低，出现了网络道德缺失、行为失范等问题。这种社会现象不可避免地影响到高职学生，他们不能正确认识这种现象的严重性和破坏性，很容易迷失方向；同时，由于高职院校在对学生的思想政治教育中，往往忽略对网络伦理道德的培育，缺乏系统的教育和引导，学生不能正确辨别网络信息中的道德失范问题，盲目跟风，发表一些错误的言论或做出失德的行为，甚至很有可能引发网络舆情事件。

### 四、高职学生网络舆情管理的应对之策

#### （一）充分利用新媒体技术提高网络舆情管理效率

新媒体的兴起给网络舆情管理带来新挑战，但同时也带来新机遇。其传播速度快、范围广，能够在高职学生网络舆情管理中

起到很好的宣传教育作用，因此管理人员可以运用新媒体技术，进行宣传、宣教，对学生进行个性化的引导，帮助学生正确认识和辨别网络信息；同时也可运用新媒体技术及时对学生网络言论进行反馈和回复，进行疏导，积极干预，能有效避免网络舆情事件的出现。且新媒体技术使得传播的形式更加多样化，更符合00后的年龄心理特征，更能得到他们的接受和认可，有了良好的心理基础，为后续的管理和教育带来便捷，提高了管理效率和育人效果。

#### （二）提高思想认识，加大投入力度

高职院校应充分认识到网络舆情管理的重要性，重视网络舆情管理在学生思想政治教育中的积极作用，在人力、物力和财力上要加大投入，为网络舆情管理提供保障。同时，还应出台完整的配套机制，如，在人事管理制度框架设计中明确机构、人员和职责，避免互相推诿现象的出现；建立网络舆情干预机制，编制网络舆情事件应急预案，捕捉热点隐患，及时干预，防患于未然，避免事态的扩大和严重化；完善网络舆情监督和管理制度，要求网络舆情管理部门之间互相监督互为帮衬，形成合力，协同育人；建立追责机制，奖罚分明，提高管理人员的危机处理意识，从根源上杜绝形式主义，将网络舆情管理落细落实，利用网络舆情的正面影响引导好学生，提高思想政治教育效果。

#### （三）加强学习，提高网络舆情管理技能

高职院校应组织所有教职员工进行网络舆情管理方面的培训，并使这种学习制度化、常态化。提高所有教职员工的网络舆情管理意识，号召每个人都参与其中，通力合作创造效益最大化。将最新的理念、传播学的相关知识、数字技术和媒介管理方法及时传递给教职员工，提高大家的理论水平和技术能力。形成以网络舆情管理部门为主，其他所有人为辅的管理格局，提升学校处理网络舆情的整体水平。

#### （四）加强网络伦理道德教育

要充分发挥网络舆情的积极影响，在思想政治教育中选用网络舆情中的正面素材来丰富内容，激发学生的兴趣，提高学生的参与度，提升获得感，使高职院校的思想政治教育效果更好。将对学生的网络伦理道德教育融入日常的思想教育其中，让学生懂得是非对错，明白在虚拟世界也应遵守社会道德规范，严以律己，规范自己的网络行为。这样才能提高学生的辨别能力，对海量的网络信息能进行正确的判断，选择正面的积极的信息，自觉抵制负面的不良信息，理性对待网络上的言论，不盲目跟风，实现自我约束和发展。同时，在开展网络伦理道德教育时，还应注意教育方法和形式，要选择符合学生认知规律和学习习惯的方法和手段，充分利用数字技术，赋能网络伦理道德教育，使教育的形式更加多样化，如视频、音频、图片、文字等多种媒介类型，抖音、微信、公众号、官网等多种途径手段，提高教育的效果。

#### 参考文献：

- [1] 朱耿. 地方高校校园网络舆情管理和引导的主体研究[J]. 新媒体研究, 2020, 6(01):
- [2] 陆海浪. 网络舆情视域下高校思政教育助力立德树人研究[J]. 淮南职业技术学院学报, 2023, 23(03): 7-9.
- [3] 郭靖天. 新媒体时代加强高校网络舆情引导的对策[J]. 黑龙江社会主义学院学报, 2022(01): 62-64.

基金：2022年湖南省高校思想政治工作研究项目“多元共治视角下高校网络舆情‘五预并举’策略研究”（编号：22C113）阶段性成果。