

# 甘肃省高校突发事件处置中网络舆论引导机制探讨

朵建文 王 瑾 何金亮 雒军刚

(兰州资源环境职业技术学院 甘肃兰州 730000)

**【摘要】** 高校突发事件具不可预见性和较为广泛的社会关注度,若学校不能及时妥善处理线下事件,则很有可能引发网络舆情,加之对线上舆情处置不当,将会在社会层面造成严重负面影响。因此,健全和完善高校突发事件网络舆论引导机制是维护校园安全稳定的重要制度保障,是提升维稳工作水平的重要基础。本文旨在分析甘肃省高校突发事件及网络舆情特性,说明高校突发事件引发网络舆论对高校的影响,深入探讨甘肃省高校突发事件处置中网络舆论引导机制,以期为做好我省高校处理突发事件的网络舆论引导提供参考。

**【关键词】** 高校;突发事件;网络舆论

DOI: 10.18686/jyfyzy.v2i7.28002

随着互联网的普及及其在通讯和交流工具中的广泛应用,移动网络的高度自由度和快速传播性特征让它成为社会消息传播的中枢,而高校是移动网络应用的密度最高的地方之一。这就意味着高校一旦出现突发事件,很大概率会由校园内部传至社会中,既往研究也表明,这个概率高达 50%。同时,甘肃省目前有高校 49 所,虽然在数量上少于其他多数省份,但特殊之处在于高校处在一个多民族省份,涉民族宗教问题敏感复杂。因此,同其他省份高校相比,健全和完善甘肃省高校突发事件网络舆论引导机制尤为重要。

## 1 甘肃省高校突发事件及网络舆论特性

### 1.1 传播行为具从众性

一般来说,高校师生往往是高校突发事件第一目击者或亲历者,也是高校突发事件的第一批传播者。他们因接受高等教育,在思维情感上具有强烈的正义感和较强的自由意愿,但思维和情绪容易受到周围人事物的影响且不稳定,其中不乏个别师生乐于参与到突发事件的转发和评论中,形成了信息短时间内的扩散传播,这表明高校师生是传播突发事件的重要主体。

### 1.2 传播内容具随意性

面对高校突发事件,学生具有强烈的主动参与讨论的意向,且有相关调查表明,一半以上的网民认为可以在网络上发表不受约束和不予克制的言论。因而,高校学生在面对突发事件特别是该事件关乎自身切身利益的时候,学生参与度更高,且更难以控制自己的言行。很多情况下,学生并非了解突发事件真实起因和发展全过程,产生传播和评论情绪化,易引发社会舆论的高度关注,造成网络舆情,增加后期引导舆论和处置舆情的难度。

### 1.3 传播渠道具多样性

如今,互联网是舆论发酵地,而随着社会发展,其传播媒介也逐步增多,具有明显的多样化特性。诸如,腾讯微信、QQ、新浪微博、今日头条、抖音、快手以及一些短视频和直播软件,都能成为高校学生传播高校突发事件的媒介和平台。“高校突发事件”这一敏感信息在互联网这种双向交互式信息传播方式下容易引起网民的

广泛关注,在极短时间内被网民多次转发和评论,并迅速将高校推入舆论旋涡。

### 1.4 传播影响具有不可逆性

缺乏严格管控的信息化社会背景,给高校突发事件形成的网络舆论扩散创造了条件。一般情况下,面对高校突发事件,网民会密切关注高校的态度和跟踪处理情况,若是处理不当,极易造成又一次舆论旋涡,影响高校甚至甘肃教育系统的形象。而高校突发事件若是涉及少数民族学生之间的争端,学校没有处理好,则会影响民族团结和校园安全稳定,造成的后果难以逆转。

## 2 甘肃省高校突发事件引发网络舆论对高校的影响

### 2.1 对师生的影响

高校突发事件若未能得到及时有效处理,就会难以控制,短时间内引发较大范围舆论,将对涉事师生正常学习生活造成很大影响。网络上各种信息难辨别真假,个别师生可能因认知失调、情感障碍等问题,减弱或失去应对辨别能力,以讹传讹,造成单个事件信息逐步扩散,由小变大,发酵形成较大舆情。

### 2.2 对学校的影响

校园突发事件一旦形成网络舆论,则会给学校带来较大社会关注度,同时形成很大舆论压力,不仅影响到学校的对外公众形象,而且会对学校教育教学、招生就业等诸多工作造成不利影响。

## 3 甘肃省高校突发事件处置中网络舆论引导机制研究

为更好地应对处置高校突发事件,做好相关网络舆论引导工作,保障师生切身利益和高校安全稳定,涉事高校需要及时、客观、准确、全面地发布事实真相,完善网络舆论引导机制。笔者结合自身多年工作经验和深入思考所得,将相关可运用路径予以总结归纳,兹述如下。

### 3.1 认真做好高校突发事件可能引发各类风险的研判预警工作

高校突发事件中,除意外事件,多数事件的发生其实是学校内部矛盾长期积累但未能得到及时处理而导致

其最终爆发的结果。当代高校师生具有较强的法律素养和维权意识,面对自身权益受到侵害或是学生之间、师生之间即校生之间的矛盾未能得到解决的,若通过校长信箱、校长座谈会等合理途径得不到解决,就极有可能通过网络倾诉方式进行发泄不满和怨恨。因而,针对这种类型引起的突发事件,学校可以建立网络舆论预警机制,实时关注校园官网、校园微信群和商业舆情监测平台上的相关信息和话题,并针对矛盾事件及时调查了解事情原委,学校相关部门和人员及时解决,避免矛盾激化,从源头上减少突发事件发生,规避网络舆论。

### 3.2 确保做好高校突发事件引发的舆情应对处置工作

当社会舆论已经在网络不断发酵,并将目光转移到高校本身,基于“黄金4小时”学说,高校需要及时介入,积极发声,减少不良信息传播,最大限度地降低舆论对学校自身的影响。需要注意的是,因为公民具有拥有知情权,但是若高校解释欲盖弥彰或逻辑混乱、事情不清,很容易让公众质疑高校的公信力,进而偏信所谓的“内幕消息”。所以,高校要及时介入舆论引导中,牢牢掌握舆论引导主动权,并对突发事件的解释和处理有依有据,即“以事实为依据,以法律为准绳”。同时,作为突发事件的主角,高校对于其中发生的事情都应负担一定程度的社会责任,在面对网络舆论质疑时,要直面危机,用于承担应承担的责任,如此才能得到公众谅解。在控制网络舆论传播局势后,是舆论消退时期,但是并不意味着事情已经解决,需要做好后续反馈工作,树立高校正面形象,做好相关人员的心理帮扶工作,保障其能够心态平和稳定,防止矛盾复燃,造成次生舆情事件。

### 3.3 谨慎做好突发事件信息发布和舆论引导工作

高校可以加强本校网络平台诸如微信公众号、官方网站、微博和移动客户端等信息媒介的管理,建立和完善信息发布平台,一是推动这类媒介成为学校和学生之间沟通的桥梁,以便学校能及时了解学生最新动态和合理诉求,及时解决困难问题,将一部分突发事件解决于萌芽状态中;二是高校通过这类平台第一时间传递出积

极正面声音,营造良好的突发事件网络舆论信息交流氛围,将学校师生和进入该平台的公众引导到正确的方向上来;三是加强信息发布过程中的风险评估,防止因信息发布不当造成次生舆情或引发新的舆论风波。四是及时公布突发事件处理结果,尊重事实,积极回应社会关切,切实维护学校利益,充分发挥高校在突发事件处置中网络舆论引导的主导力量。

### 3.4 同步做好高校师生思想政治教育工作

突发事件中学生、教职工均为重要保护对象,而学生、教职工应急反应能力和心理抗压能力等,均直接关系到是否能正确、辩证地认识突发事件的因果,懂得如何处理突发事件和自我保护,以及事件发生后的心理适应性。因此,高校应加强教师和学生的思想政治教育和心理健康教育。教师应树立崇高的职业道德观,对学校有责任感、归属感和荣誉感,并积极践行社会主义核心价值观,进一步增强社会主义主流意识形态凝聚力和引领力。同时,要充分发挥教师的育人作用,做好学生的引路人,将思政教育全面融入学生专业学习和日常生活点滴,全面提升学生思辨能力和应对能力,让学生和教师都能合理判断和冷静应对突发事件引发的网络舆情,以防盲从或者恐慌。

## 4 结语

综上所述,高校突发事件传播速度快,一旦爆发,网络舆论难以管控,极易对学生、高校和社会造成严重不利影响。因此,做好突发事件的网络舆论预警和学校矛盾调解工作、做好舆论引导和后续反馈工作、做好信息发布和舆论引导工作及加强师生思想政治教育工作,可以最大限度地强化高校面对突发事件的网络舆论引导和管控能力,为维护校园安全稳定、构建文明和谐校园奠定良好基础。

**作者简介:** 朵建文(1981.1—),男,甘肃兰州人,副教授,研究方向:教育管理/思想政治工作。

**项目:** 2020年甘肃省学校思想政治工作课题项目(项目编号:2020XXSZGZYBKT21)。

## 【参考文献】

- [1] 王冬冬. 基于“沉默的螺旋”视阈下高校网络舆情发展路径及治理策略[J]. 高教论坛, 2020(6): 7-9+98.
- [2] 潘一璞. 高校学生突发事件网络舆论的形成与引导策略研究[J]. 知识经济, 2020(1): 175-176.
- [3] 毛宇锋. 新媒体视阈下高校突发事件网络舆情“蝴蝶效应”机制研究[J]. 江苏高教, 2017(12): 82-85.