

探析新媒体时代下高校学生工作危机管理机制创新

黄福祥

广州科技职业技术大学, 中国·广东 广州 510545

【摘要】随着新媒体的快速发展,信息传播的速度大大提升,给高校学生工作带来新的机遇与挑战。在此背景下,如何有效处理学生工作中的危机事件,成为高校急需解决的问题。本文系统论述新媒体在高校学生工作危机管理中的作用,同时提出提升学生危机意识、优化危机管理机制流程、构建智能化评估体系、加强责任落实等创新路径,旨在提升高校学生工作危机管理机制的应对效率,保障学生的心理健康,推动高校学生工作向更高效的方向发展。

【关键词】新媒体时代; 高校学生; 危机管理; 创新

1 新媒体对高校学生工作危机管理的作用

在高校学生工作危机管理过程中,新媒体成为加强校园正确舆论导向的新通道,为教育学生、管理高校、服务学生拓展新路径,为统一师生思想、整合师生意见建立新平台,为接受广大师生员工和社会大众的监督提供新方式^[1]。具体而言,新媒体的即时性对管理高校学生工作危机起到重要作用,使得高校能够更加精准地实施舆论引导及情感干预,迅速回应并调控危机局势。同时,依托实时监测网络舆情,高校能够迅速识别潜在的危机,并及时采取措施进行应对。这不仅有助于控制信息的扩散,还能够平复学生的焦虑情绪,避免危机的进一步升级。除此之外,新媒体的参与性也促使学生在危机事件中的表达更加多样化,高校可以借助互动平台倾听学生的声音,及时回应其需求。依据这种双向交流,高校能够更好地理解学生的真实想法,调整管理策略,提升管理的精准性。这种以新媒体为桥梁的危机管理方式,既增强应对高校危机的灵活性,又建立师生之间的信任,为促进学生心理健康提供更强有力的保障。

2 新媒体时代下高校学生工作危机管理机制创新路径

2.1 提高学生危机意识,推动危机预防教育

在新媒体时代,高校的学生工作危机管理,并不是在发生校园安全事件的时候才进行危机管理,而是应该做到未雨绸缪,减少校园安全事件的发生。这就需要高校具有较强的危机意识,树立良好的危机管理观念^[2]。在这一过程中,高校应积极实施多种有效措施,提升学生的危机意识,与此同时,危机预防教育不可忽视,高校应帮助学生识别潜在风险,培养其情绪管理能力,从而减少因情绪失控引发的危机事件。

基于此,高校应在新媒体时代下,依托线上平台开设包括情绪调节、压力管理、突发事件处理技巧等内容的危机预防课程。同时利用微信、微博等社交平台定期推送相关内容,帮助学生识别可能遭遇的社交危机,并实施一项系统的危机预防教育项目,提高学生的危机意识及自我保护能力。除此之外,该校还可建立模拟突发公共安全事件、学生间的矛盾等危机场景的“危机应对模拟系统”,帮助学生如何冷静应对。该平台每个场景都应提供详细的解决方案,学生可以根据自身选择的应对方式,观察最终的处理效果,从而提高其危机管理的实践能力。这种基于新媒体的危机预防教育模式,不仅提升学生的危机意识,也完善整个校园危机管理体系。

2.2 优化机制流程,提升应急响应效率

高校学生工作危机管理的有效性不仅依赖于危机预防机制,还在于优化应急响应机制。随着信息传播速度的加快,高校必须快速准确处理突发事件,以降低负面影响。然而,高校通常面临信息流通不畅、决策滞后等问题,因此,优化危机管理流程、简化信息传递路径显得尤为重要。高校应建立完善的应急响应方案,利用信息化手段整合资源,保证各部门能迅速响应,从而提升整体危机应对效率。

在学生工作危机管理过程中,高校应全面优化危机管理流程,明确各部门的责任。其中,学生事务部门需在接到危机信息后立即汇报,并启动与学生沟通的应急流程,媒体公关部门则需迅速审视舆情、策划回应,及时发布权威信息。根据这些措施,高校能够避免信息滞后的问题,确保第一时间发布澄清信息,有效制止不实消息的传播。除此之外,为提升全员应急响应能力,高校应定期引入危机

应对演练。每年，高校应举行包括舆情危机与突发公共安全事件的模拟危机管理演练，参与人员按预定流程进行协作，提升其在危机中的反应速度与协调能力。这一系列实践不仅能够增强各部门应对危机的实践经验，还能不断优化危机管理体系，提升各部门协作的应急响应能力，增强危机处理的效率。

2.3 构建智能化评估体系，增强危机管理精准度

迎合媒体多元化以及复杂化的形势需求，高校学生工作危机管理机制应构建智能化评估体系^[3]。新媒体时代，信息传播速度给高校学生工作带来巨大挑战，因此，智能化评估体系能够帮助高校提升危机管理的精准度。依托大数据、人工智能以及云计算技术，该评估体系可以实时监控、分析以及预测危机事件，从而为决策者提供科学依据。除此之外，系统还能够评估学生群体的情绪波动，及时调整应对策略，避免传统危机管理中的信息滞后的问题，从而帮助高校更高效地应对危机。

在高校，智能化评估体系依据实时监测社交媒体与校园内外的舆情，显著提升危机管理的精准度。引入舆情监测平台后，高校可以迅速获取来自学生、校友等多个渠道的信息，并结合大数据技术分析舆情热点、话题趋势。以负面新闻为例，该系统能够及时识别并评估风险，向危机管理部门发出预警，同时利用人工智能算法预测事件的影响范围以及受关注的学生群体，帮助高校提前做好应急准备。另外，系统还能够识别学生情绪波动，帮助高校制定个性化的应对策略。若学院的学生情绪反应激烈，高校可以优先与该学院进行沟通，稳定情绪，避免危机蔓延。除此之外，高校还可结合数据建模技术，建立舆情风险评估模型，在每次危机事件后，评估事件的处理效果，发现薄弱环节并加以改进。每次的危机事件都为高校提供数据反馈，帮助其在下一次危机中更快地调整策略，提升危机响应的时效性。智能化评估体系不仅使高校能够预测危机的潜在风险，还能精准干预，提升危机处理的效率，从而为高校学生工作危机管理机制的长效化奠定基础。

2.4 加强责任落实，明确分工与协作体系

高校在处理学生危机事件中需杜绝责任推诿与拖延等降低应急响应效率、加剧公众质疑的行为，以防止进一步恶化危机局面。因此，高校要明确学生危机事件的责任，要敢于承担责任^[4]。为确保危机事件能够得到及时、有效处理，高校应建立完善的责任机制，明确各部门的职责分

工。与此同时，各部门应协同合作，确保信息流通畅通无阻，避免在关键时刻发生信息滞后或误传的情况。

为应对可能发生的校园舆情危机，高校应改革危机管理流程，建立明确的责任制，并设立专门的危机应对小组。该小组包括校领导、学生事务管理部门、媒体与公共关系部门以及心理健康中心等，保证危机发生时各部门能够迅速启动应急响应机制。同时，小组成员应明确各自的职责，在危机发生时各司其职，快速处理相关事宜，避免责任推诿与处理延误。高校还应建立高效的信息发布机制，确保在危机初期能够及时、准确地发布回应，信息滞后造成事态扩大的风险，除此之外，还应建立有效的沟通协调机制，加强跨部门合作，共同解决危机中的复杂问题，防止各部门之间出现推诿或滞后的情况，确保各项危机处理措施有条不紊地实施。这一系列改革可以显著提高高校在危机管理中的效率，使得高校能够在危机初期就采取有效控制措施，防止事态扩大，减少负面影响。

3 结束语

新媒体时代的到来，深刻改变高校学生工作危机管理的格局。面对信息传播速度的加快以及学生情感复杂多变的特点，高校的传统危机管理模式显得难以应对。在这种背景下，新媒体作为信息传播的便捷渠道，不仅提供及时响应的平台，也为高校提供前所未有的数据支持。然而，单纯依赖新媒体技术并不足以全面应对复杂的危机管理任务，高校必须在新媒体技术的基础上，进一步创新危机管理机制，加强师生互动，形成更为高效的管理体系。只有不断创新学生工作管理模式，高校才能更好地服务学生，稳定校园环境，推动其在新媒体时代的可持续发展。

参考文献：

- [1] 张玉刚, 庄翠荣, 邱伟青, 等. 新媒体时代辅导员高校网络舆情干预与危机应对研究——基于广东省内17所高校的研究启示[J]. 社会工作与管理, 2017, 17(6): 90-96.
- [2] 裴强. 新媒体时代高校学生工作危机管理机制初探[J]. 山西农经, 2018, (24): 123-124.
- [3] 黄金虎. 新媒体环境下高校学生工作危机管理对策研究[J]. 淮海工学院学报(人文社会科学版), 2016, 14(12): 10-13.

作者简介：

黄福祥(1980.9-)男, 广州番禺人, 本科, 讲师, 研究方向: 学生管理、思想政治。