

新媒体环境下高校教育管理的舆情应对策略

唐文涛

泰国博仁大学 (Dhurakij Pundit University) 广西省崇左市 532200

摘要: 在新媒体环境下, 高校教育管理面临突发事件引发舆情危机、负面信息快速扩散、舆论引导难度增加以及传统管理方式失效等挑战。为有效应对舆情问题, 高校需要建立健全舆情监测与预警机制, 完善应对组织架构和 workflows, 制定分类分级的舆情预案, 并组建专业化舆情应对团队。这些策略有助于提高舆情处理的效率和科学性, 确保校园环境的和谐与稳定, 推动高校管理向更加智能化与精细化的方向发展。

关键词: 新媒体环境; 高校教育管理; 舆情监测; 危机应对

引言

新媒体的快速发展重塑了信息传播的方式和节奏, 对高校教育管理提出了新的挑战。在这一背景下, 突发事件常常成为舆情危机的导火索, 负面信息借助新媒体的传播效应被迅速放大, 给高校的形象和稳定带来潜在威胁。此外, 高校教育的传统方式因缺乏对舆情的有效监控和引导能力, 往往难以满足新媒体环境下的需求。因此, 探索适应新媒体特点的舆情应对策略, 已成为高校教育管理现代化的重要任务。

1. 新媒体环境下高校教育管理面临的舆情挑战

1.1 突发事件易引发舆情危机

在新媒体环境中, 信息传播即时性与广泛性使突发事件成为引发舆情危机的重要因素。高校作为开放性与多元化的社会机构, 其师生人数众多、活动多样, 内部突发事件难以完全避免。如校园安全事件, 师生冲突, 招生考试问题等等突发状况常常很快引起大众的关注。这些事件一旦在新媒体上扩散开来, 都会很快引起多方的注意, 产生舆情。比如校园暴力事件在引起师生关注的同时, 还可能由于社会情绪叠加产生舆论热点。突发事件下, 新媒体传播方式呈现出“去中心化”特征, 信息传播已不囿于传统媒体垂直发布而借助社交网络平台, 短视频和即时通讯工具, 呈现出爆发式扩散效应。这一传播模式使突发事件的冲击很快冲破了高校内部而进入公众更为广阔的视野, 从而产生舆情危机。另外, 由于新媒体传播具有隐匿性、匿名性等特点, 使未被验证的消息, 个人情绪化表达以及恶意炒作也将杂乱无章地出现在突发事件中, 从而进一步增

强突发事件的复杂性和不确定性。突发事件导致舆情危机所面临的突出挑战是高校通常不能在事发后第一时间获取全面信息。高校管理者因信息碎片化、传播非对称性等特点, 在舆情爆发之初就处于信息不利地位, 很难及时向外界发出自己声音。

1.2 负面信息容易被放大和扩散

作为公共舆论敏感领域的高校, 其内在和外在此信息常常引起社会的广泛关注。但相对于积极信息, 负面信息由于具有冲突性、争议性等特点而更具有传播价值, 也更容易引起大众的注意和议论。借助新媒体平台, 负面信息传播速度之快、覆盖范围之广都超过传统媒体, 对高校管理造成空前压力。新媒体对负面信息的放大效应主要体现在三个方面: 首先, 算法推荐机制使负面信息容易获得曝光。主流的社交媒体和新闻网站通常会通过分析用户行为来推荐内容, 而具有争议性和冲突性的负面信息更符合“高点击率, 互动率”的传播逻辑, 从而获得更广泛的曝光。其次, 负面信息在扩散过程中常常伴随着情感的积累与发酵。当大众通过新媒体平台表达自己对于一些负面事件不满意或者是生气的时候, 这类表达就不仅影响了舆论的发展方向, 也有可能刺激更多的用户参与到讨论中来, 进而产生舆论“声浪效应”。此外, 新媒体环境下信息碎片化、真实性等问题使负面信息更具有“破坏力”。很多未查证内容断章取义, 甚至恶意篡改都会拉开事件真实情况和大众认知距离。尤其是当负面信息涉及高校敏感领域(比如招生, 财务管理, 学术造假等等)时, 这种扩散效应将对高校的公信力和形象产生长期影响。

1.3 舆论引导难度增加

高校教育管理舆论引导工作在新媒体环境中难度明显加大。这种挑战主要来自于新媒体舆论生态开放,多元,不可控。新媒体平台舆论表达参与主体复杂多变,既有高校师生,家长,校友,也有社会公众,其背景不同,立场不同,诉求不同,常常围绕着同一个事件,产生不同的看法,甚至是对立情绪。高校管理者必须正视这种环境下更多元化、复杂化的舆论格局。舆论引导难度加大,也表现为信息传播速度和高校管理反应能力之间存在落差。新媒体平台中舆论热点产生及发酵往往只需几个小时乃至几分钟,高校内部决策及行动流程一般耗时较长。管理者在拟定回应策略时,由于回应不够及时,会错过引导的最佳时机,从而使舆论雪上加霜。另外,新媒体环境下“话语权分散”,使高校舆论引导面临着更大竞争压力。传统官方发声渠道已经不作为舆论传播主要方式,个体用户言论借助新媒体能够快速得到重视,形成舆论,高校管理者舆论场主动权持续降低。同时,新媒体舆论表达通常更具有对抗性。公众以评论,转发,互动等方式表达意见,易产生情绪化基础之上的对立立场乃至对高校官方信息产生不信任感。

1.4 传统管理方式难以应对新媒体舆情

传统高校管理流程注重内部信息逐级传递与集中处置,新媒体舆情爆发通常具有非线性、突发性、不可预测性等特点。这一管理模式的滞后性,使高校舆情应对时很难做到对信息进行快速采集和加工,进而错过了问题解决的最佳窗口期。另外,传统的管理方式更加注重权威性、单向性,在新媒体环境中表现得特别不相称。高校的官方声明或者公告一般都是通过正式渠道进行的,其信息语言比较规范,传播路径也相对比较单一。但新媒体用户偏好互动性和情感化表达方式,这一传播偏好和传统管理方式有着明显的矛盾。例如,面对某些敏感事件,高校发布的长篇官方声明,可能因缺乏互动性而难以吸引公众注意,甚至被误解为“缺乏诚意”。传统的管理方式也面临着技术能力不强。高校信息采集与分析过程通常依赖于传统媒介或者人工监测的方式,新媒体舆情所具有的大量数据特性要求必须借助于人工智能,大数据等先进技术对其实时解析。传统的管理模式缺少技术支撑,很难实现舆情精准监测与动态调控,致使管理者决策时常依赖于主观判断,这进一步加剧舆情应对过程中的盲目性与滞后性。

2. 新媒体环境下高校教育管理的舆情应对策略

2.1 建立健全舆情监测和预警机制

建立与完善舆情监测与预警机制有助于高校了解舆论动态、防范潜在风险,在舆情暴发之前有针对性地采取措施。有效的舆情监测机制要求以大数据技术为支撑,以人工智能工具为手段,多渠道地对舆情信息进行实时获取与分析。在实践中,部分高校已建设舆情监测平台,例如运用网络爬虫技术,关键词检索等技术全方位扫描微博,微信,短视频平台舆论场,实时抓取校园有关信息。该监测机制以精准性和实时性为核心。一方面高校有必要建立有针对性的监测指标体系包括舆情热度,传播速度,信息来源和情绪倾向。通过应用自然语言处理(NLP)的方法,我们可以对网络上的评论和文章内容进行深入的情感分析,从而有效地识别出可能的负面舆论。以某高校学术造假为例,前期负面评论及传播趋势被舆情监测平台检测到后,有关部门很快介入侦查,以免舆情继续蔓延。另一方面,实时性要求高校配备全天候的舆情监测人员或团队,对高风险事件进行动态追踪,并设置自动预警功能。当舆情热度大于阈值时,该系统可以通过短信和邮件的形式告知相关管理人员。另外,完善预警机制还需建立在舆情数据积累和分类分析基础之上。高校可通过建立舆情事件数据库对过往舆情案例分类存档,并分析传播规律及解决成效,对今后预警具有借鉴意义。

2.2 完善舆情应对的组织架构和 workflows

高校有必要以原有管理体系为基础,通过明确责任部门,优化沟通链条,细化操作流程等措施,构建舆情事件专项处理机制。合理的组织架构可以保证突发事件发生时舆情应对措施的快速执行,促进信息流转和决策高效进行。高校舆情应对的组织架构通常包括校领导、舆情管理办公室、相关职能部门(比如宣传部,学生工作部等等)以及各院系的协同网络。在实际工作中,一些高校建立“舆情管理领导小组成员”,以学校领导为组长协调舆情应对顶层设计与资源调配工作。领导小组设立舆情办公室,专门负责信息监测,预警和应对方案实施工作。比如某大学在办理一起涉及学术争议的舆情事件时,舆情管理办公室起着核心的作用,统筹校内外专家资源并及时厘清舆情。改进工作流程,是舆情应对工作的重点。首要任务是,舆情应对流程应以“信息是先导”,确保信息能够快速流动和集中

处理。为了实现这一目标，高等教育机构可以建立一个统一的信息上报系统，如舆情专线或线上报送系统，以确保舆情信息能够在第一时间传达给核心决策层。流程设计需细化为具体的环节，主要包括信息的接受，应对策略的制定，实施，反馈与总结。比如在一次校园安全事件发生后，某大学通过一套完整的程序快速地完成信息核实，危机沟通以及事后总结等工作，获得社会普遍认同。

2.3 制定分类分级的舆情应对预案

建立分类分级舆情应对预案是提高应对效率与成效的重要途径。该战略需要各高校针对舆情事件性质，传播范围及影响程度等因素制定出相应分级标准及应对方案。舆情分类为预案制定提供了依据。高校可根据事件类型把舆情分为校园安全，师生权益，学术争议和招生就业类，不同类事件有不同应对逻辑。如校园安全事件需优先保障人员安全和对公众关切做出及时反应，学术争议类事件更需专业权威观点的支撑。在划分等级时，需要综合考虑事件传播范围、热度等因素。通常可以把舆情划分为轻微，一般，重大，极端 4 个级别，对不同级别事件的处理计划需要清晰细致。高校在编制具体预案时需从应对目标，应对步骤以及应对责任分工三个层面着手。例如，在某高校制定的“突发安全事件舆情预案等”中，将事件的应对目标明确为“快速管控舆情扩散，妥善处置受害者诉求，恢复校园形象”，并详细阐述了处理的具体步骤，主要包括信息通报，媒体沟通，舆情引导以及后续处理等。同时，预案明确了每个部门的职责分工，确保舆情应对环节无缝衔接。分类分级预案是否科学，仍需在实践中加以检验。各高校可定期进行舆情应对模拟演练，结合预案和实际情境，及时发现潜在问题，优化和完善。比如某大学模拟应对一起网络谣言传播事件演习时发现某些部门信息传递缺乏时效性，便重新规划预案内沟通流程。

2.4 培养专业的舆情应对团队

新媒体环境下培育专业化舆情应对团队可以有效地提高高校舆情危机应对水平与公信力。舆情应对团队建设需以专业化，多元化为出发点。高校一方面要聘请有新媒体传播背景，危机公关经验，数据分析能力强的专业人员作为团队核心成员。另一方面，团队构成应包括新闻传播、心理学、法学、教育管理等领域的专家，实现跨学科协作。比如某知名大学在建立舆情应对团队的过程中，吸收媒体

从业者、数据工程师等参与舆情监测分析工作，还请心理学教授为公众情绪引导出谋划策。团队建设关键是提高队员专业技能与实战能力。高校可通过定期举办专业培训与外部学习交流等方式促进团队对于新媒体技术与舆情传播规律的认知。比如某大学联合某舆情监测公司专门对队员进行舆情数据分析及网络公关策略培训。另外，团队需要在舆情应对过程中通过真实的参与案例进行经验积累，成功的经验需要转化到内部知识库中。舆情应对团队要高效运行，必须有明确责任分工。高校可对团队内的功能模块进行细分，如舆情监测，分析研判，危机处理及效果评估分别委托给专门小组。在实践中，某大学舆情团队处置一起师生权益纠纷案件时，成功地将监控，分析与处置无缝对接，舆情蔓延得到有效管控。团队要持续发展，还要有外部资源作为支撑。高校可通过与第三方舆情公司，媒体机构及技术平台等进行长期合作，在外部力量的推动下提高队伍技术水平及实践能力。比如某大学通过联合媒体平台对多个舆情事件传播路径进行仿真分析，给团队带来宝贵实战经验。

结束语

在新媒体环境下，高校教育管理面临舆情挑战的复杂性和多样性。通过构建科学完善的舆情监测与预警机制，优化应对流程和组织架构，并培养专业化团队，高校能够从从容应对各种舆情问题，最大程度降低负面影响。这不仅有助于维护校园的和谐稳定，也为推动高校管理的数字化转型提供了有效路径。

参考文献：

- [1] 郭睿南. 新媒体环境下高校教育管理及其信息化建设[J]. 中国多媒体与网络教学学报(上旬刊), 2024, (07): 111-115.
- [2] 裴丽. 新媒体环境下高校教育管理信息化建设研究[J]. 公关世界, 2024, (02): 172-174.
- [3] 石雅丽. 新媒体环境下高校学生教育管理的应对机制研究[A] 2022 教育教学现代化精准管理高峰论坛论文集(高等教育篇)[C]. 华教创新(北京)文化传媒有限公司、中国环球文化出版社, 华教创新(北京)文化传媒有限公司, 2022: 6.
- [4] 李毅. 刍议新媒体环境下高校学生教育管理应对机制[J]. 山西青年, 2021, (19): 93-94.
- [5] 肖雪. 新媒体环境下高校学生教育管理的应对机制研究[J]. 产业创新研究, 2020, (20): 185-186.