

新媒体环境下高校公共危机治理策略提升研究

王 瑛

湖南科技学院传媒学院 湖南省永州市 425100

摘要: 高校建设发展过程中不稳定因素频繁出现,公共危机时有发生,对高校生态系统产生较大破坏,对高校高质量发展产生较大影响,同时对高校社会声誉和形象产生直接影响。因此,高校要高度重视公共危机治理,全面整合各项资源,创新公共危机治理策略,有效处理多种突发的公共危机事件。本文主要阐述新媒体在公共危机治理中的重要作用,分析新媒体环境下高校公共危机治理现状,并提出相关建议,旨在提高高校危机事件解决能力,促进高校健康持续发展。

关键词: 媒体环境; 高校; 公共危机; 治理策略

Research on the improvement of university public crisis management strategies under the new media environment

Wang Ying

School of Communication, Hunan University of Science and Technology, Yongzhou City, Hunan Province 425100

Abstract: unstable factors occur frequently in the process of innovation and development of colleges and universities, and public crises occur from time to time, causing great damage to the ecological system of colleges and universities, having a great impact on the high-quality development of colleges and universities, and having a direct impact on the social reputation and image of colleges and universities. Therefore, colleges and universities should attach great importance to public crisis management, comprehensively integrate various resources, innovate public crisis management strategies, and effectively deal with various unexpected public crisis events. This paper mainly expounds the important role of new media in public crisis management, analyzes the current situation of public crisis management in Colleges and Universities under the media environment, and puts forward relevant suggestions, aiming at improving the ability of solving crisis events in Colleges and universities and promoting the healthy and sustainable development of colleges and universities.

Keywords: media environment; Universities; Public crisis; Governance Strategy

媒体环境下,网络信息传播存在大众日常生活的多个方面,尤其是公共危机事件发生的情况下,公共危机传播成为公共危机事件管理的主要环节之一,进一步凸显出新媒体工具在大众工作和生活中的重要性。新媒体

促进信息传播形态发生较大变化,高校要充分借助新媒体工具,创新和完善公共危机治理策略,建立高校和新媒体合作机制,做好公共危机善后工作。

1 新媒体在高校公共危机治理中的重要作用

新媒体的出现促进网络不断贯穿到媒体时代生活的方方面面,在这样的数字化媒体环境下,为高校治理公共危机增加有效助力,提供更加便利的条件,有助于提高治理效率。

1.1 有利于及时传播危机信息

高校在公共危机治理过程中要充分发挥新媒体的应用优势,其信息传播速度快、范围广、效率高,便于高校师生第一时间掌握公共危机的相关信息。因此,高校

基金项目: 湖南省教育厅科研重点项目“新媒体视域下高校公共危机治理策略研究”(项目编号:20A204)

作者简介: 王瑛,出生年月:1980年11月,性别:男,民族:汉,籍贯:湖南湘潭,学历:硕士,职称:党总支部书记、副教授,研究方向:新媒体传播与大学生发展,工作单位:湖南科技学院传媒学院,单位邮编:425100。

在公共危机产生时,及时借助网络平台向大众通报危机事件,进而有效突破传统媒体时间和空间上的限制,在较短的时间内将公共危机信息快速传遍网络,引起人们的关注和重视。媒体环境下能够及时促进高校在治理中传播信息,增强信息的公开性,符合人们知情权的需求^[1]。

1.2 增加高校和公众沟通的互动性

媒体环境下,新媒体是传播媒介,其重要的作用能够提供信息交互平台,便于大众面对公共危机时发表自身的言论,使公众发表民情有所依托。另外,高校可以借助互联网掌握师生和工作人员表现的情绪、行为和意见等多项动态,使高校得到及时化解冲突的方向,实现信息双向传播。

1.3 提高公共危机信息的开放性

媒体环境下促进人们不再被动地接受高校单方面发布的信息,而是能够通过媒体以多角度的方式得到信息,同时能够结合自身意愿对外发布,和其他网民共享信息,实现信息开放的共享,促进广大师生看到危机防控过程中高校所付出的努力,认可高校的付出,缓和人们的负面情绪。

2 高校公共危机治理现状

高校公共危机事件主要是危害全校师生日常生活、共同利益的突发性事件。公共危机事件需要高校管理者结合现有信息迅速作出反应,最大程度地防止灾害大面积蔓延。高校公共危机事件多种多样,如流感病毒、卫生等,对高校全体师生健康安全产生较大影响,同时不利于高校健康持续发展^[2]。另外,公共危机事件包含潜伏、爆发、高潮和缓解期等多个阶段,造成高校公共危机治理和管理内容十分繁杂,包含抑制灾害、善后工作、舆论引导等多方面工作,大大增加公共危机治理难度。

媒体环境下需要高校在网络空间提高公共危机治理水平。网络公共危机事件主要借助网络平台传播形成,受到事件重要性、敏感性的影响,容易在网络上造成较高的讨论度,促进事件在网络中大面积传播。高校需要借助官方网站、微博等渠道,向社会回应事件发生清理和处理措施,同时借助网络空间引领大众思想观点和价值观,创建双向交流平台。高校公共危机质量过程中要解决实际问题,同时需要在网络上及时回应,避免出现谣言,影响人们的思想和价值观,从而促使高校公共危机治理形式呈现出多元化的特定,不断扩大治理范围。

3 媒体环境下高校公共危机治理存在问题

3.1 缺乏公共危机事件回应的主动性

媒体环境下,高校公共危机事件主要借助网络平台进行信息传播的,所以危机事件能够通过网络成为相应时间段的热点事件,从而引起网络舆论,促使高校在治理公共危机事件的过程中,需要向社会大众及时回应公共危机事件前因后果和详细处理措施,给社会大众一个合理的交代。但是,大多数高校在公共危机事件治理过程中,缺乏积极主动性,仅仅依靠单方面消除舆论、减少社会影响保证校园长久发展。另外,部分高校领导者缺乏媒介素养,在公共危机事件爆发之后未在高校官方网站上第一时间回应公共危机事件,造成网络平台出现多种谣言,对高校治理公共危机和社会形象产生不良影响。部分高校受到舆论压力,隐藏部分公共危机事件的信息数据,体现出高校公共危机治理问题。

3.2 部门人员协同性不足

当前高校质量公共危机事件过程中,需要多个相关部门的协同参与。但是,高校不同部门的管理系统具有较高的独立性,缺乏相适应的协调机构平台解决公共危机事件,同时多部门的协调处理需要较长时间,造成各个部门管理人员信息交流不及时,治理能力较低,造成公共危机治理中面临较多困境^[3]。

3.3 缺乏对公众心理危机干预

大众缺乏对虚假信息和危机辨别判断意识,同时危机信息在媒体平台上爆炸式传播,容易造成公众在公共危机发生之后出现多种谣言,产生一定程度的恐慌。因此,主流权威媒体不能及时更正虚假信息,或者受到不良媒体的舆论导向,容易造成公众对公共危机事件的错误认知,对高校治理公共危机和校园健康发展产生不良影响。

4 治理策略

4.1 制定信息发布和沟通机制

媒体环境下,高校要在公共危机事件发生之后,第一时间占据危机控制话语权,在校园管网网站等平台上发布真实、精准的舆情报道,防止出现谣言,正确引导网络舆论导向,避免陷入公共危机治理的被动局面。高校要及时协调关系,全面整合资源,创建完善、顺畅的沟通体系,树立以新媒体为媒介进行公共危机治理的理念,充分发挥媒体优势进行联动合作。高校要明确相关部门的职责,明确分工,保证各个部分反馈机制畅通,主动沟通和交流,同时要创建完善的公共信息沟通机制,借助网络信息平台 and 公众之间进行信息双向互通,开通高校微博、微信公众号等信息交流平台,树立良好的社会形象^[4]。另外,高校要创建高效率的公共信息平台,

在发生公共危机事件之后,提高公共危机险情和决策等多方面的公开透明性,结合民众的意愿诉求合理开展舆情治理工作。高校在公共危机爆发之后,更加注重公共危机治理中的自媒体舆论,及时收集公众意见,做出准确回应,同时真实、客观地公布公共危机事件信息数据,防止公众出现恐慌情绪。

4.2 加大校园内部管理力度

高校要结合自身实际情况,不断改进和优化内部管理机构、管理模式,从源头上避免公共危机事件的发生。媒体环境下高校要合理规范不同部门的运作流程,同时针对宿舍楼、教学楼、食堂和图书馆等多个场所,制定针对性的规章制度,在不同部分运作流程中严格管控校园安全。另外,高校要创建应急管理平台,在出现公共危机事件之后,及时在网络平台上发布应急方案,同时网络平台工作人员需要负责不同部门之间的交流沟通、问题咨询等工作,实现各个部分的协同参与,协调公共危机事件治理工作,合理配置各项资源,提高公共危机治理水平。

4.3 注重人员心理干预、做好善后工作

高校治理公共危机事件的过程中,要积极创建公共危机治理预警机制,做好全过程管理工作,更加主张结果反馈、经验总结,完善公共危机治理预警、干预、应急和善后一体化的治理机制。如,高校借助大数据、云计算等先进技术,全方位调查食堂卫生、教师教学、学生心理等多个方面,同时借助量化数据分析形成针对性的信息数据指标,合理设置危机指标数据临界点,及时预警超出正常范围的指标,得到相关人员的关注和重视^[5]。另外,高校可以借助人脸检测技术的智能安

防设备、红外线探测的人体温度测量等先进技术设备,利用硬件设备实现危机数据预警,最大程度降低公共危机事件发生几率。

高校治理公共危机事件的过程中还要关注善后工作,及时对师生进行心理疏导和干预,帮助师生减轻恐惧、不安等心理失衡状态,同时巩固他们应用公共危机的心理基础。高校注重人员心理干预,消除师生心理阴影,同时提高高校的社会形象,促进高校稳定、长久发展。

5 结束语

公共危机治理是高校必须面临的课题,而媒体环境为高校治理公共危机增加新工具,转变高校传统治理理念和方式,为公众表达民意、监督高校提供新平台。因此,高校要正确认识到新媒体在公共危机治理中的重要作用,详细分析公共危机治理现状和存在问题,采用相适应的治理措施,全面提高公共危机事件治理效率。

参考文献:

- [1]杨婕.新媒体环境下公共危机事件的治理策略探析[J].新丝路:下旬,2022(3):3-3.
- [2]王瑛.新媒体视域下高校公共危机治理的现状及其问题研究[J].黄河.黄土.黄种人,2021(5):2-2.
- [3]张学娟.治理现代化视域下提升干部公共危机治理能力研究[J].安徽行政学院学报,2020(5):7-7.
- [4]徐明伟.公共危机事件下的高校治理与应对研究——以浙江万里学院疫情防控为例[J].读天下:综合,2020(30):1-1.
- [5]胡菲菲,解志韬,凌宏发.公共危机管理视角下的高校智库应急服务研究[J].智库理论与实践,2021,6(1):6-6.