

中国高校突发事件网络舆情管理研究

高翔

(湖南人文科技学院, 娄底 417000)

摘要: 随着网络信息技术的飞速发展, 网络已经成为信息传播的主要渠道。网络中信息酝酿的速度和深度远远快于任何其他信息传输通道。互联网已成为中国高校师生信息交流的重要平台, 是中国高校师生生活中重要的舆论领域, 也是高校舆情发生和发展的重要位置。近年来, 影响大学稳定性的因素急剧增加, 各种突发事件的数量也在增加。在此过程中, 网络舆情的演变对突发事件的发展具有不可估量的影响。如果合理引导突发事件的网络舆情, 将有利于应急工作的开展; 如果控制不当, 不仅会给应急处理带来困难, 还会引发更严重的危机事件。在如此严峻的考验下, 中国的高校教育工作者和管理者必须掌握高校公共网络突发事件的特点和规律, 建立健全有效的危机管理机制, 重视大学生网络道德教育, 维护高校网络和谐与稳定。

关键词: 高校; 突发事件; 新媒体; 网络舆情; 管理机制

在现代社会中, 微信朋友圈, 短视频应用, 微博和贴吧等在线新媒体平台已成为大学生表达志向的重要场所, 并成为日常生活中不可缺少的舆论领域。网络信息对于大学生的社会价值和价值观很重要。影响越来越大。作为一群即将加入社会的人, 大学生年轻且充满活力。他们热衷于尝试新事物并紧跟潮流。它们是在线世界中必不可少的骨干群体。

近年来, 中国高校突发事件频发, 很容易发现突发事件的处置与网络舆情息息相关。互联网是一把“双刃剑”, 网络舆情的挑战与机遇并存。高校管理者应积极发挥网络舆情的思想教育功能和行为导向功能, 营造文明的大学

网络环境, 向大学生传达正确的价值观。因此, 对高校突发事件中网络舆情的管理机制进行研究是非常重要和紧迫的。而高校教育者必须充分意识到网络舆情引导的重要性。

一、中国高校突发事件网络舆情的概念和特点

(一) 中国高校突发事件网络舆情的概念

高校突发事件通常是指在高校范围内突然发生的, 非常有害的紧急情况, 必须采取某些措施及时处理。此类事件的发生通常会造

成一定的环境损害, 财产损失和人员伤亡, 这将对高校的安全和稳定产生极大的不利影响。高校发生突发事件后, 微博, 微信, 短视频应用

作者简介: 高翔 (1977-), 男, 湖南常德人, 讲师; 湖南人文科技学院法学院 公共管理教研室主任, Krirk University 在读博士; 研究方向为当代中国政府与行政。

等用户广泛的网络信息传播媒体将以极快的传播速度成为信息传播的主要渠道，成为舆情发展的重要平台。大学生根据自身的价值观，文化倾向和情感道德对突发事件有自己的理解和认识，在线平台的交叉融合之后，各种各样的观点和观点会形成强烈的倾向性和社会影响力。这种社会传播快速，随机，高度互动和影响广泛的社会言论状态就是高校网络舆情。

（二）中国高校突发事件网络舆情的特点

高校是高等教育的主要场所。它们不仅是社会人才的发源地，还是各种意识形态价值融合在一起的地方。即将加入社会的大学生对各种问题感到好奇，他们的价值观很容易受到外界的影响。在这样一个特殊的环境和群体下，大学突发事件产生的网络舆情特点鲜明。

1. 高校突发事件网络舆情主体的特殊性。

高校网络舆情的主体是大学生。大学生既具有隐蔽性和集体性等一般网络舆情主体的共同特征，又具有大学生的特殊属性。他们的意识既独立又容易受到外界的干扰，既理想化又很现实。他们的行为个性化，情绪化，充满热情且容易缺乏理性；他们追求激动人心的新鲜事物，并在网络上活动速度非常快，经常喜欢在网络上找到志同道合的人，结成联盟，共同发泄他们对现实的不满，进一步扩大影响范围，扩大影响范围 情绪感染的强度，给大学管理和思想教育带来新的困难和挑战。

2. 中国高校突发事件网络舆情的冲动性。

与其他互联网民意相比，大学突发事件网络舆情的表达内容更加多样化。大学生的价值观尚未完全形成，具有很大的可塑性。当他们在互联网上获得各种信息时，他们还将受到不良信息的干扰，这将对大学生的价值观产生不可逆转的负面影响。因此，当他们发表意见时，他们是多变的，顺应潮流，冲动而忽略后果。表达形式也多种多样，给大学生网络舆情的管理带来很大困难。

3. 中国高校突发事件网络舆情的极端性。

近年来，现实社会中的金钱崇拜，极端的个人主义和奢侈风潮严重侵蚀了大学生的价值观，致使一些大学生背离了他们的价值观和见解，逐渐形成了追求自我，物质享受和自私的不良习惯。当前，许多高校对网络技术和设备的资金投入不足，落后的教育手段使大学无法及时观察到各种极端，粗俗和其他不恰当的言论和信息。突发事件发生后，这导致了网络上不断的公众舆论。这就造成在突发事件发生后，网络舆情常带有极端的个人主义色彩和强烈的偏执观念，容易被煽动形成更为严重的群体事件。

二、中国高校突发事件网络舆情的管理现状

（一）管理制度的现状

1. 应急准备不足，响应速度缓慢。

紧急情况发生后，高校管理者应尽快对网

络上的网络舆情做出回应,并尽快控制局势的发展。但是,大多数高校仍然采用传统的自顶向下,单一垂直的管理方式,信息传输效率低。这种管理方法适用于处理日常工作中的非紧急事件,但当网络舆情爆发的时候却无法及时有效的对舆论进行积极引导。

2. 处置方式被动,硬性指令过多。

现代大学生不再被动地接受知识和盲目崇拜权威,他们敢于质疑和创新。长期以来,传统的思想政治教育方法和手段使大学生产生了强烈的怀疑态度和对灌输式教育的抵制。但是,目前许多高校采用传统的面对面说教模式,没有根据大学生的心理和人格特点采取有效的针对性教育,不仅不能纠正他们的误解,反而会使他们产生反感情绪。尤其是,高校公众舆论指导工作总体上还没有形成引导意识,没有充分利用网络舆情的特征,使大学生以潜移默化的方式接受正确的价值观。

3. 重视程度不够,软硬件投入较少。

除了积极正确地指导网络舆论的方向外,特别重要的是要避免因突发事件带来的负面的网络舆论,而这需要长期的日常观察。许多高校仍在采用传统的人力观察方式,缺乏有效的监控机制,无法满足快速变化的网络舆情监控需求。购买整套的网络舆情监测和分析系统成本相对昂贵,而且需要专业人才来收集和

处理信息,并投入大量的人力和物力。目前,中国只有少数几所大学采用了专业的信息过

滤系统和网络监控系统。

(二) 管理者现状

1. 组织决策能力不强。

面对突发事件,绝大多数大学生的直觉是恐惧和无助。如果此时他们受到负面的网络舆论的影响,他们的情绪会更加激动,很容易引发群体事件,直接影响正常的学校管理秩序。但是目前,大多数大学管理者都没有处理新兴互联网舆论的经验,也没有接受过相关培训。他们无法有效地掌握复杂情况下的矛盾方向和关键点,无法做出科学正确的决定。

2. 危机评估准确度不高。

为了避免大学突发事件带来的恶性网络舆情,危机评估尤为重要,制定危机预防措施也非常关键。危机评估的准确性在很大程度上取决于对互联网舆论上各种信息的分类和分析,但实际上,与高校有关的紧急信息的获取通常是不完整和不准确的,并且该信息基本上是没有经过鉴别,所以很容易导致一些虚假信息被用作证据,而一些真实信息却被忽略。

3. 缺乏足够的制度规范支持。

现在,大多数高校尚未建立足够的制度安排来支持高校的应急管理工作,制度化管理相对薄弱。一些大学仅将应急管理作为应对突发事件的手段。在遇到问题和解决问题时,他们尚未建立完整的流程和体制机制。突发事件后,一些高校经常采用某种“非常态”的方法,缺乏完整有效的处置过程,不仅造成效果不理想,

而且容易加剧矛盾。

三、建立健全高校突发事件网络舆情管理机制

高校突发事件网络舆情管理机制是指突发事件发生时高校管理者采取的应对方式。目的是使相关应对以有序和标准化的方式开展，减少随机和盲目的指令，并高效处置，科学决策。

（一）监测及预警机制

当前，突发事件中高校的网络舆情形成的主要原因有三类：一是与师生利益息息相关的事件，二是偶发事件的激化，三是国内外热点问题的发生。在高校的日常教育管理中，高校管理者应积极了解大学生的思想动态，正确引导网络舆论的发展方向，并尽可能避免发生突发事件。

1. 主动占领网络舆情阵地。

如今，微博、微信公众号和抖音等在线平台已成为大学生聚集的新场所，高校管理者应与时俱进以学校官方的名义注册微博，微信公众号和抖音等平台帐户。在这些网络平台进行积极引导，在互联网上传递积极的声音，对虚假和负面的言论做出回应，提前消除学生的疑虑，并正确地指导舆论的发展。

2. 高效精准的预判。

在日常教育管理中，应及时察觉在高校容易引起网络舆情爆发的事件。一般而言，由网络舆情引发的事件具有以下要素：第一，事件

本身与大学生相关，并能引起大学生的共鸣。

其次，该事件是一个易于干预，教师和学生都熟悉的公开事件，是一个社会热点。从头到尾，舆论都可以在社会开放领域发挥作用，可以形成广泛的社会讨论。第三，事件本身与一般的社会价值观不一致，观念的反差很容易成为推动信息迅速传播的动力。因此，高校管理者和教育者应关注具有上述特征的舆论信息，进一步缩小范围，准确有效地预测重点事件。

3. 引入先进的网络舆情检测系统。

大学应分配专项资金，购买在线舆情监测和分析系统，加大日常监测力度，并使用高效便捷的科学检测方法。大学生在线舆论快速更新。他们可能同时关注大量信息，并且容易被新事物吸引。传统的人力检测无法跟上网络舆论的发展速度，无法把握网络舆论的发展趋势。所以高校应有一套相应的信息过滤和网络监控系统，采用科学的方法，聘请专业人才，购买先进的设备，以满足当前网络舆情监控的需求。

（二）突发事件应急机制

1. 合理保留传统的疏通引导方式。

高校在面对网络舆情危机时，往往采用封堵、疏通、引导的传统解决方式，这是消除舆情危机的基本方法。运用科学的方法监测网络舆情，在网络舆情产生的初期合理利用封堵信息的方法预防网络舆情；在舆情发酵的中期和后期，合理疏通，及时发布官方的最新消息，

保证信息交互的通畅；当可能形成网络舆情危机时，就要科学利用引导的方法，将舆论向良性正面的方向引导，尽最大努力降低或平息网络舆情危机。

2. 科学应对高校网络舆情危机的新方法。

高校的相关部门不但要科学地监督网络信息和环境，还要尊重和考虑广大师生的要求。因此需要注意3个因素：一是建设科学高校的网络信息管理体制，保证官方网络的通畅；二是对师生开展情绪疏导工作，当高校师生积蓄不良情绪时，更容易发生网络舆情危机；三是加强高校道德生活环境的建设，建立科学合理的管理制度，完善道德评价机制，为学生提供良好的学习和发展空间。

高校应在第一时间发布权威信息，主动掌握话语权，保持信息渠道通畅，减少不实传闻的产生空间。除此之外，高校还应设立专业的新闻发言人，发生突发事件时，由发言人代表学校首先发言意见，对外及时公布突发事件信息和校方观点，抢夺话语权，掌控舆论主动权。高校还可以通过微信公众号、官方微博等新媒体及时准确地发布官方权威信息，尽快澄清虚假信息，消除误解、化解矛盾，正确引导网络舆论。这样既能够保障对外的知情权，稳定大家情绪，也有利于调动各方面的积极性，在事件调查和处理中争取到公众的广泛理解与支持。

（三）校内自治机制

1. 社团组织队伍的建设。

高校的社团组织工作人员一般具有较高的政治素养和思想觉悟。作为思想政治教育工作的领导机构，社团组织在行政管理方面也有着较好的权威性。社团组织要广泛开展丰富多彩、积极向上的学术科技、艺术文化等活动，鼓励大学生参与实践，通过社团活动和志愿者服务，为大学生创造更多了解社会、服务社会的机会，将积极的价值观引导融入其中，培养大学生的时政鉴别力。高校应充分发挥社团组织的政治优势和组织优势，加强和改进高校网络舆情引导工作。

2. 发挥辅导员队伍的领航作用。

辅导员是与学生交往最密切的老师，其职业行为具有全程性和复杂性，可对学生产生权力性与非权力性影响。辅导员主体是高校专职从事思想政治教育工作的团队，高校辅导员具有多元化的角色定位，是学生人生发展的导航人、学习成才的指导者、心理健康的辅导员、合法权益的保护人和教学科研的承担者。

辅导员应及时关注学生粉丝较多的微博、微信公众号，获取关于高校的热点、敏感信息，积极了解学生的行为和思想动态，与学生一起加入网络社交平台进行互动。辅导员应将校内舆论与教育管理的实际工作相结合，正确引导学生思想认知，疏导不良情绪。辅导员还应培养自身在学生中的领袖身份，多设置一些议题，主动利用舆论引导学生，形成积极向上的

良性循环。

3. 任课老师开展网络课堂思政。

高校汇聚了各学科领域的专家学者，应充分调动他们的积极性，发挥他们的作用。任课老师可以开通个人微博、微信公众号等增加与学生的沟通渠道，结合专业知识针对时事热点引导学生分析，及时剔除存在误解和偏激的观点，线上、线下全面开展课堂思政教育。同时，学校也可组织资深教师创立评论员队伍，以网友的身份在网上与学生交流，了解学生的思想动态，以朋友的身份引导他们的思想。

4. 搭建学生自治平台。

学生干部大部分积极向上，思想较为成熟，他们既能密切联系学生，第一时间了解学生群体的思想动态，又能通过具体行动影响身边同学，起示范导向作用。作为老师与学生沟通的桥梁，学生干部势必成为网络舆情引导的重要主体，对校园网络舆论的建设负有不可推卸的责任。学生干部通常也是学生组织的领导者和“意见领袖”，在发生网络舆情后，高校要相信并支持自治组织，相互配合，联合行动，共同发挥作用，给舆论事件以客观解释。^[3]高校应建设并利用学生干部组织，发挥其积极性和主动性，使学生干部积极参与引导网络舆论，形成良好的群体共鸣。

四、着力开展大学生网络道德教育

“大学之道，在明明德，在亲民，在止于至善。”道德教育的本质就是让大学生对道德

有正确的认识，培养其道德情感以及道德意志。心理学研究表明，人有83%的外来信息是通过视觉感官获得的。如今的网络信息技术可以使大学生通过多种感官同时感知外界信息，学习效果明显强于单一感官感知的学习效果，是传统教育不能比拟的。高校应该顺应潮流，利用网络开展道德教育，净化大学生的思想，引导网络舆情的发展方向。

（一）建立网络道德教育新课堂

高校应在校级网站里增设咨询、新闻、教育等主流版块网页，利用网络传播快、关注高的特点，吸引流量，通过网络帮助学生树立正确的世界观、人生观、价值观，使正能量在潜移默化中深入人心。在网站等多媒体的建设过程中，组织专家老师多制作趣味性强、教育性强的板块主题，赢得关注量和点击率，充分发挥多媒体技术传播直接高效的特点，由平面引向立体，使网络道德教育更接地气，起事半功倍的效果。

（二）创新网络道德教育新方式

随着教育方式的改革及网络技术的发展，高校应将多媒体教学方法引入德育教育，形成师生共同参与的教学模式。传统的教育模式中，大学生获取知识的渠道主要是面对面上课和个别交流，信息传输渠道单一，并且容易受到教学环境、教育者自身水平以及外界干扰等多方面的限制，不能让每位学生都获得充分且必须了解的信息，教育效率不高。将道德教育通过网络的形式引入，提高互动性，学生可以有

针对性地直接在网上咨询与学习,高效快捷地获得所需知识,有利于道德教育的深入开展。

(三) 开辟网络道德教育新通道

随着社会多元化的发展,大学生心理健康教育问题显得越来越重要,是现在网络道德教育必不可少的一部分。传统的心理咨询室及心理课很难有效发挥心理健康教育的作用,学生不愿意在短时间内向心理老师透露自己的隐私、敞开心扉。在网络上开通心理服务渠道,利用网络的虚拟世界,可以避免咨询者和被咨询者面对面聊天的尴尬,使学生毫无顾虑地倾诉,引导他们走出心理困惑,帮助他们打开心扉,放下包袱,建立自信,从而养成良好的心态、健康的人格、正确的人生观和价值观。

五、结语

高校的主要功能是育人成才,大学生是高校教育和培养的重点对象,高校管理者应该充分认识思想政治教育功能与网络舆情的关系。良好的育人环境是一种无形的力量,潜移默化地影响着学生的思想品质和行为习惯。高校突发事件引发的网络舆情,如果不以科学的方式妥善处理,将会演变成一场危机;如果合理引导,危机将会变为高校思想教育的实践课。高校管理者和教育者面对突发事件带来的网络舆情,不仅不能害怕,更要迎难而上,化被动为主动,引导舆论走向,向大学生们传递正确

的人生观和价值观。

参考文献:

- [1] 别敦荣.关于高校学术委员会建设的若干思考[J].大学教育科学, 2015(3):4-9.
- [2] 刘献君.在完善高校内部治理结构中加强学术委员会建设[J].江苏高教, 2016(2):1-4.
- [3] 刘瑾.和谐校园建设与高校舆情引导[J].科技视界, 2015,11(22):139.
- [4] 程凯.新媒体为高校舆情引导工作带来的挑战与应对策略[J].采写编, 2016(2):149.
- [5] 数据来源于2018年4月23日人力资源和社会保障部副部长汤涛在国务院政策例行吹风会上公布的数据,为人社部官方数据。
- [6] 数据来源于笔者与17所高职院校教务部门负责人访谈结果。