

# 高校危机事件信息传播机制及应对措施

王广瑞 李 妍

天津师范大学 天津 300387

**摘要:** 随着信息技术的跨越式发展, 信息传播途径逐渐多元化, 表现为各种媒体和社交平台相互交错的复杂传播途径, 这使得高校在发生危机事件时, 信息的传播过程呈现出新趋势。本文基于大数据分析手段, 研究了新媒体视阈下高校危机事件信息传播机制、分析了不同阶段的传播特点、提出应对危机事件传播的措施, 有利于提升高校应急管理水平和化解“危”, 转成“机”。

**关键词:** 新媒体; 危机事件; 传播机制

## Information dissemination mechanism and countermeasures of crisis events in colleges and universities from the perspective of new media

Wang Guangrui and Li Yan

Tianjin Normal University, Tianjin 300387

**Abstract:** With the leap-forward development of information technology, the channels of information transmission are gradually diversified, which is represented by the complex channels of interlaced media and social platforms. This makes the process of information transmission present a new trend when crisis events occur in colleges and universities. Based on the big data analysis method, this paper studies the information transmission mechanism of crisis events in colleges and universities under the new media perspective, analyzes the characteristics of communication in different stages, and puts forward measures to deal with the communication of crisis events, which is conducive to improving the level of emergency management in colleges and universities, resolving “crisis” and turning into “opportunity”.

**Keywords:** New media; Crisis events; Transmission mechanism

### 一、引言

新世纪以来, 互联网技术的发展催生了媒体行业的变革。资讯与大数据逐渐融入并深刻地改变着人们的思维方式和生活状态。中国互联网信息中心(CNNIC)在2022年公开了第49次《中国互联网发展状况统计报告》。该报告显示, 截至2021年12月, 我国上网人群数量高达

本论文为天津市高校思想政治工作研究基地项目(项目编号: TJKDJD2021-Y10)“大数据背景下高校危机事件信息传播机制及应对措施研究”的阶段性研究成果。

**作者简介:** 王广瑞, 女, 出生年月: 1992年6月, 籍贯: 河北唐山, 单位名称: 天津师范大学, 天津市, 邮编: 300387, 学历: 研究生学历, 职称: 讲师(德育), 研究方向: 思想政治教育。

10.32亿, 互联网普及率达73.0%, 可见互联网已深度融入人们的日常生活<sup>[1]</sup>。这也使过去的舆论环境状态发生了显著改变, 带来的多元化信息传播途径使危机事件传播呈现出爆发速度快、传播范围广、聚焦热度高、社会不良影响严重等趋势。高校作为容易引发社会舆论、网络舆情的场所, 其对危机事件处理的妥当程度与高校安全的育人氛围和有序的教学秩序密切相关。因此, 在新媒体视阈下, 分析危机事件信息在不同阶段的传播机制, 有针对性地提出应对措施, 对解决高校危机问题、促进高校健康发展具有重要的意义。

### 二、新媒体视阈下高校危机事件信息传播特点

高校的危机事件信息传播除具备基本的突发性、紧迫性和破坏性等特点外, 还具有群体性、敏感性和易变

性等个性化特征。

### （一）涉及范畴群体性

高校作为大学生的聚集地，在面对危机事件尤其是涉及到群体共同利益受损时，在有“为首者”的组织和煽动下，受“从众心理”、“维权意识”等的影响，大学生极易自觉以群体形式迅速聚集，通过不同的途径对某一问题集体发声。而分析一些典型的群体性事件的起因可知，大多数事件都有其合理的部分，因此往往容易引起社会的关注。这就使得高校危机事件信息传播不仅局限于大学生，还包括社会组织、新闻媒体等多领域，呈现明显的群体性特征。

### （二）参与主体敏感性

大学生由于未深入接触社会，还存在辨别能力较低，防御意识较差等问题。受全球多元文化格局的影响，又有着很强的维权意识、社会主人翁意识、公共事件参与意识和依靠网络媒体发声的意识。他们在面对身边或者网络上突发的危机性事件时，便很容易成为信息在网络上传播的源头或积极参与网络评论的主要群体。

### （三）传播过程易变性

高校在危机事件爆发后，容易成为舆论焦点，经过略加渲染后的事件消息在学生、媒体、公众的多群体传播下，极易使事件偏离原本真相。此外，新媒体的匿名性使参与过程更隐蔽，在发言时可以不顾及自身身份，不予求证地大胆猜测并跟风附和，进而扩大了事件的负面影响。

## 三、新媒体视阈下高校危机事件信息传播机制

本文基于大数据分析方法，以“复旦投毒案”为例，通过百度指数搜索“复旦大学”和“林森浩”。

从2013年4月15日复旦大学校方深夜发布官方微博开始受到关注，到4月17日搜索热度达到顶峰，仅用了2天时间，其中“复旦大学”和“林森浩”搜索指数于4月16、17日环比增幅分别为591%、6%和1402%、592%。搜索热度经过短暂的冷却后，在4月19日后又达到高峰，此后在4月26日、5月7日均再次出现了不同程度的搜索热度提高。而从2014年2月17日一审判决即将宣布，到搜索热度达到顶峰仅不到一天时间，“林森浩”当天搜索指数环比增长高达3097%，此后在2月24日同样出现了搜索热度高峰，类似的搜索指数变化规律发生在2015年1月8日二审宣判、2015年5月26日复核和2015年12月11日行刑，从事件开始到网络搜索量到达顶峰，用时均不超过一天。

结合斯蒂文芬克的危机管理四段论，新媒体视域下

高校危机事件的爆发同样会经历蛰伏阶段、爆发阶段、蔓延阶段、修复阶段这四个阶段<sup>[2]</sup>。首先，由于高校群体对网络的熟悉程度相较于其他群体较高，高校危机事件的蛰伏阶段通常具备比传统危机事件更短、发展更迅速的特点。从以上搜索指数变化可知，危机事件从出现到爆发，仅用了不到两天的时间。

在爆发阶段，其特点就是相关事件的播形式多样，民众自发参与进行讨论、转发。而在不同渠道消息的冲击下，其传播内容容易出现不同程度的异化，例如“复旦投毒案”的传播方式涉及多个社交平台 and 社交媒体，传播和讨论内容涉及到内容通报、教育、家庭关系等各个方面。因此，在爆发阶段，保证传播内容的准确性和克制性，最大程度上保证事件不被歪曲显得尤为重要。

在危机的蔓延阶段，最显著特征是持续时间长。而由于受众群体不断蔓延，传播范围不断扩大，会容易出现第二次关注度高峰。在此阶段，由于受众群体的不断转变，呈现在搜索指数上则表现为热度不断反复。此阶段也是危机事件有效干预控制的最好时机。

最后是危机事件的修复阶段，随着网络热度的降低，危机事件在各媒体平台和社交平台逐渐淡化。但平息后的危机事件一旦有后续事件，会引发更大规模的讨论，例如“复旦投毒案”在2014年2月17日一审判决、2015年1月8日二审宣判、2015年5月26日复核和2015年12月11日行刑等，危机事件再次爆发，且蛰伏期更短，爆发热度更高，持续时间更长。因此，在危机事件修复阶段，应做好后续舆论爆发的预防机制。

## 四、新媒体视阈下高校危机事件管理应对措施

### （一）预防为主，建立健全预警处理机制

根据《中华人民共和国突发事件应对法》，面对突发危机事件，应坚持预防为主、预防与应急相结合的原则，高校在应对危机事件中，应预先建立健全预警机制<sup>[3]</sup>。一是组建专业素养强的新媒体工作队伍。在新媒体环境中，危机事件信息传播权回归了大众，传播方式也从原来的单向性变成了多向性，工作人员应与时俱进地熟练掌握各种新媒体技术。二是成立危机事件管理小组，制定危机事件应急管理预案。实行分类管理、分级管理的机制，制定详细性、系统性和易实施性的应急管理预案。三是落实对学生的摸底排查制度。除突发的自然性危机事件外，大部分危机事件在爆发之前都存在“量变”到“质变”的过程，高校应发动辅导员、班主任、学生家长、学生骨干等，多方联动从源头上遏制危机事件的发生。

## （二）动态监控，把握危机事件传播动向

新媒体时代助推产生了多元化信息传播途径，传播形式也不再局限于文字传播，参与者可以通过图片、音频、视频等多种形式传播信息，再加上网络信息传播速度极快，给高校在应对危机事件信息传播时带来了巨大的挑战，这就要求高校在掌握危机事件信息传播机制的基础上，一是依托专业网络监管部门，运用专业的互联网监测技术，实行动态实时监控、及时反馈舆情动态。此外，在敏感的时间节点和危机事件发生时，还应预设所需监测的目标内容，按目标实现精准检测预警，实现精准检测、精准警告。二是基于班级骨干、班主任、辅导员等组成多方位监测队伍，借助网络社交平台、线下交流座谈等不同途径，定期反馈实时的动态。

## （三）信息透明，提高高校的社会公信力

教育部分别于2010年9月和2014年7月先后公布了《高等学校信息公开办法》和《高等学校信息公开事项清单》，2021年11月又研究形成了《高等学校信息公开办法修订草案（征求意见稿）》，可见国家对提高高校教育工作透明度的重视<sup>[4]</sup>。此外，无论是理论还是实践都证明信息公开越及时、越权威，危机的影响力和影响范围就越小，这就要求一是要开设信息公开专栏，注意平时工作的透明度。二是在危机事件发生时，高校应在最短时间内掌握事件的真相，并指定相关专业部门尽早将

事件真相及时对外通报，以稳定师生的情绪，据研究表明，新媒体视阈下，信息被大规模转发的时间为4小时，成为全国性关注热点的时间为24小时，一旦责任单位未能在4小时内及时发布准确的事实消息，很容易产生不利后果<sup>[5]</sup>。

## 五、结语

信息时代催生了新技术，也改变了人们获取和传播信息的途径，面对新媒体背景下高校危机事件信息传播的新特点和机制，高校应建立健全危机事件管理应对措施，科学防控，精细管理，积极作为，进而促进社会和校园稳定、保障社会和学校的健康发展。

## 参考文献：

- [1]中国互联网络信息中心.CNNIC发布第49次《中国互联网络发展状况统计报告》.https://www.cnnic.net.cn/.
- [2]雷禹.网络危机传播机理及其管理机制的研究——以高校为例[D].上海交通大学硕士学位论文,2010.
- [3]中国政府网.《中华人民共和国突发事件应对法》.http://www.gov.cn/flfg/2007-08/30/content\_732593.htm.
- [4]路遥.新媒体情境下高校突发事件的传播特点及应对机制浅析[J].长春教育学院学报,2015,31(11):109-111.
- [5]孙璐.新媒体时代高校网络舆情引导机制探析[J].应用新闻研究,2021,(06):91-93.