

# “微时代”背景下高校网络舆情危机管理机制研究

黄星

广东外语外贸大学

[摘要]在自媒体迅速发展的信息时代,短视频、微信微博改变着人们的沟通方式,因其方便快捷、信息量大、奇闻趣事内容多、传播速度快等因素,加大了舆情控制的难度。“微时代”的背景下,高校大学生是自媒体时代广大的受众群体,而大学生正处在学习的重要阶段,相对空闲时间多,学习之余关注着各类信息,所以对于大学生网络舆情管理控制应该引起全社会的关注。正确及时的引导大学生浏览信息,充分利用网络大信息量的学习媒介和资源,建立良好的大学生“微生态”具有重要的作用。正确进行舆情控制和监督,也是落实“立德树人”的任务、开展大学生思政教育和建立绿色安全网络文化的重要举措。

[关键词]“微时代”;高校网络舆情;管理机制;对策

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6261.2021.11.741

## 前言:

随着时代的发展,大众传媒的新闻传播已经突破了传统的新闻传播模式,呈现出多元化、多载体、多渠道、开放性的新闻报道模式<sup>[1]</sup>。“微时代”下的大学网络舆情控制,是指高校及有关部门对大学生进行舆情传播管控和指导。新闻最大的特点就是时效性,所以,高校在舆情控制方面要第一时间抢占舆论阵地,建立良好的文化校园生活,引导学生发扬积极向上的阳光力量。加强大学生舆论引导,也是实现大学生道德建设的基本要求。文章就高校舆情管理简要分析。

## 一、“微时代”的概念及特点

### (一) 概念

在这个以自媒体传播信息的微时代,“微时代”的信息传播速度更快、内容丰且具有强大的冲击力。他们突然意识到,一百多个字,就能传递信息,甚至是感情的交流。由于收件人需要的时间很少,而信息的内容和数量又是如此之多,这就需要新闻工作者提供具有高粘性、高冲击力、能在极短的时间内吸引和提升读者的阅读兴趣,从而使手机网络的优势不断增强。

### (二) 特点

#### 1. 广泛的信息来源

在“微时代”,一部智能手机就能快捷的发布各类信息,发展到了“每个人都有麦克风”可以自由、公开地进行信息交流。信息内容涉及面非常广,涵盖了国际国内大事、国事新闻、生活百态、娱乐新闻、八卦新闻,体育文化,低俗信息等等,这些都有可能成为网络上的热门话题。如果情节较重、指导不力,则会出现“网络舆论危机”<sup>[2]</sup>。

#### 2. 信息传播的裂变性

“微时代”是一种网络式的信息扩散,它的传播方式以其便捷、瞬时的特点,将社会舆论推向了一个新的高度。由于信息的传播方式不断改变,使得新闻发布后难以对其进行有效的控制,这就给网络舆论的管理带来了更大的困难。而裂变的传播方式所引起的各种问题,都会在瞬间产生化学反应,产生积极的影响,但同样的,负面的影响也会很大。

#### 3. 传播媒介的便捷性

移动便携服务终端为“微时代”的到来,提供了一种方便快捷的下载方式。由于媒体平台的便利,信息传播的便捷性、瞬时性更加突出,不受限于实践和空间,使得信息更新传播速度极快,同时也提高了人们的生活速度。

#### 4. 信息互动的群体性

在“微时代”的发展环境中,每一个人都可以成为新闻的制造者、传播者、评论者。年青一代的主流媒体群体,他们经历较少,心智还不成熟,思维活跃,情绪波动大,属于非理性的参与者,而且由于年龄的原因,好奇心强、擅长网络、善于变大和沟通,表现出“微时代”的信息交互特点。

#### 5. 网络环境的非理性

全面开放、言论自由是“微时代”发展的主要特征,而网络立法、网络监管、网络道德教育等方面的配套措施还没有得到充分的发展。由于缺乏社会道德、技术监管的薄弱,以及网络的开放、自由等因素,常常会导致参与主体的非理性情感和行为,从而导致线上冲突的发生。

## 二、“微时代”背景下高校网络舆情工作的现状

### (一) 内容分散化,扩大了高校网上舆论工作的覆盖面

“微时代”下,微型媒体充斥着内容丰富、内容丰富、覆盖范围广的特点,极大地吸引了大学生的眼球。学生关注的范围不再限于学校生活,从社会、世界、娱乐、运动、生活、经济、政治等各个领域。从信息的表现形式上,微型媒体的信息可以是短小精悍的文字、抑扬顿挫的网文、一眼就能看到的图片、生动的影像,其表现形式多种多样、混乱,既方便了师生,又增加了校园网络舆论的覆盖面。另外,由于大学生人数众多,不同的文化交流、不同的关注焦点、不同的网络舆论事件的理解能力不同,所以,在微型媒体上呈现的信息呈现出分散、覆盖范围更广的特点,从而在某种程度上扩大了高校网络舆论的管理范围。

### (二) 高校网络舆论监督缺乏,加大了高校舆论监督工作的难度

从“微媒介”所提供的资讯来看,大多数都是非正式的、非官方的,比如日常生活中的见闻、情绪、思想等,这些都是不受时间和身份限制的,所以很难控制自己的言论。另外,与传统媒体所发表的资讯审查制度相比,现在的微传媒资讯审查机制还不完善,资讯的发行没有任何审查与发行的限制,公众的意见很难把控。在缺乏信息关口的前提下,一种开放的、人人都能参与的自由意见的表达,使管理人员措手不及,不知所措。由于缺乏对信息的严格把关,或者是缺乏健全的信息筛选机制,合法、健康、积极的信息开始出现在大众的视线中,同时,一些违法、不良、负面的言论也在网络媒体中出现。如果不提前做好准备,等这件事闹大,

引起舆论的恐慌,想要再引导就难了。另外,目前我国高校的舆论监督方式多局限于德育导向、制度制约,缺乏科技手段,严重影响了舆论监督的效果。

### (三) 传播方式裂变变化,加快了高校网络舆情传播速度

“微时代”下,信息的传播以其迅雷不及掩耳之势,以病毒式的方式传播,将社会舆论推向了一个新的高度。大学生和教师在网络上的停留时间比一般人群要长,网络传播的便捷性和瞬时性更加突出。信息的传播方式发生了巨大的变化,导致了信息的传播速度呈指数级增长,这就导致了信息一旦被发布,就很难对其进行有效的控制,只能在适当的时机进行引导。高校在这一领域并不具备优势,使得网络舆论的管理更加难以进行。

## 三、“微时代”背景下高校网络舆情管理控制方法

### (一) 潜伏期:建立危机前常态化应对机制

#### 1. 树立应对新媒体时代危机事件的公关意识

新媒介作为一柄双刃剑,对新时代公共关系的管理提出了新的挑战,同时也为我们的发展带来了前所未有的机会。在危机处置中,应充分利用新媒体,积极互动,平等对话<sup>[3]</sup>。

#### 2. 新媒体时代突发事件的应急方案编制

一是组建一支具有相对了解新媒体、熟悉网络舆论发展规律的公共关系团队,以应对突发事件中的媒体关系。二是要建立危机情报系统。通过校园公开平台公开,可以随时了解学校的舆情动态,发现潜在的危险,并建立健全信息收集、报告、公开制度和新闻发言人制度。

#### 3. 在网上舆论监督与动态追踪中的应用

一方面,可以利用舆论监控软件,对特定词语、敏感词进行全天24小时监控。充分利用监控软件实时监控、收集、预警等作用,进行舆情动态监测,随时掌握社会的动向以及在突发公共事件时老师及学生的舆情动态。做到事先有计划、事中有方法、事后有成效的舆情控制成果。

### (二) 扩散阶段:危机爆发后的迅速反应机制

#### 1. 迅速响应,立即开始紧急计划

“速度第一”是危机公关“5S原则”中的一个重要原则,即大学应牢牢把握住信息传播的源头,把握主动,避免被动<sup>[4]</sup>。在突发事件发生后,必须立即启动新媒体的紧急应变计划,组建应急团队,对这次危机进行全面的调查,并在最短的时间内制定应对措施,掌握网上的舆论动态,尽可能地把这场危机控制在可控的范围之内。

#### 2. 掌握主动权,及时发布权威资讯

如果学校不及时向社会公布事实,那么,流言就会蔓延,从而加剧问题的严重性。大学在事件发生后所采取具体行为,直接影响着舆情控制的时效性。所以,在突发公共危机的情况下,高校应积极宣传,积极为传统、新媒体提供具有权威性的新闻资讯,以回答社会各界的质疑。

#### 3. 指定专门的新闻发言人

在学校发生危机的时候,有关部门会被询问到这次的情况和过程。有了一个专业的发言人,就能保证信息的准确和权威,迅速地将危机的扩散控制住。在突发事件发生时,学

校新闻发言人的一项重要工作就是协调各单位的新闻口径,避免造成信息不对称。同时,还要与各个单位保持联系,确保信息的口径与大学各个职能部门的信息相符。新闻发言人应加强对网络舆论的搜集,密切关注网上舆论动态,掌握公众心理,从而为学校制定应对突发事件的对策和舆论参考。

#### 4. 敢于负责并及时发布处理结果

当这次危机发生时,学校的名誉已经被人怀疑,这时候,学校不能逃避责任,也不能含糊其辞,要敢于面对,要敢于面对,要把这次危机的原因和原因说清楚。

### (三) 消退期:建立危机后形象重塑机制

在大学生舆情危机后开展心理重建,展现“以人为本”的教育理念,树立大学形象。危机过后,学校可以利用网上媒介,积极开展危机后的心理重建,树立“以人为本”的大学形象,跟踪指导学生和学生的心理问题。可以借助“两微一端”等新媒体平台来稳定学生和学生的的情绪,并借助新媒体对学生进行心理疏导,降低危机的影响。同时建立“责任制”大学危机评估与问责机制,及时分析网络舆情危机发生的原因,认真总结学习,形成长效机制。

## 四、结语

综上所述,“微时代”具有网络全面开放、言论自由、传播速度极快、群体性、便捷性和裂变性,如果控制不好,将会对学校、学生、社会产生不良的影,网络攻击甚至会造成严重的后果。在这个互联网和自媒体急剧发展的今天,对高校实施舆情管理机制是保障校园稳定、学生身心健康的保障。所以每个人都要清醒地认识到自己就是一个媒体,发表的一言一行要慎之又慎,要不然就会对别人造成极大的伤害,学校和有关媒体要及时制订一套应对突发事件的应对措施,加强对人才的培养和对学生的教育,形成一种“微平台”的保障,一支专业“微队伍”的引导,一套成熟的“微技术”监控,一些正能量“微话题”的引导,只有这样,才能提升师生对网络舆论的“微意识”,逐步构建出一片和谐的校园舆论“微生态”。

## 参考文献:

- [1]左童洁.“微媒体”时代背景下高校思想政治教育话语研究[D].石家庄铁道大学,2019.
- [2]黄丽娟.新媒体时代社会思潮对大学生思想意识的影响研究[D].贵州师范大学,2020.
- [3]陈华嵩.高校网络舆情引导策略研究[D].渤海大学,2021.
- [4]李刚.自媒体时代企业网络舆情应对策略研究[D].昆明理工大学,2020.

基金项目:2021年广东高校网络思想政治工作研究课题“大思政格局下高校大学生网络舆情引导研究”(编号:GDWL21YB16)

作者简介:黄星,男(1987.8—)汉族,广东湛江人,硕士研究生,助教,研究方向:大学生思想政治教育。