

高校突发事件处置中网络舆情引导和管理机制研究

辛皎珍 庞乾静

(广西科技大学 广西 柳州 545006)

[摘要] 近年来,高校突发事件引起的网络舆情越来越多,对高校的影响不可忽视,高校舆情工作越来越得到重视。通过对突发事件网络舆情的发生发展过程的研究,提出要通过建立可靠的危机预警保障机制,加强网络舆情的引导和管理,占据网络阵地,不断壮大高校主流思想舆论,建立健全网络法制等措施,不断完善网络舆情的引导和管理机制。

[关键词] 突发事件;网络舆情

伴随着互联网的全球化,“两微一端”(微博、微信、移动客户端)成为很多中国人了解新闻时事的第一信息源,《2017年互联网舆情分析报告》中,92.1%的网民使用QQ、微信等即时通信,新浪微博日活跃用户1.59亿;微信公众号约有2000万个,活跃APP约1000万个。可以说,人类正行走于一个高风险的社会。高校学生网民聚集,思想活跃,是网络主体当中的一个重要部分。近年来,高校突发事件时有发生,但在处置过程中发生的网络舆情事件,往往给高校带来更大的压力和影响。从舆情压力的职能部门分布可以看出,校园依然是舆情事件高发地,大学生李文星陷传销死亡事件排名在当年热点舆情事件的第11位。值得注意的是,在所有涉及教育部门的热点事件中,超过6成都是由网络披露而引发公众关注。高校如何预防负面舆情的出现,以及舆情出现之后如何妥善应对,成为高校亟待面对和解决的问题。

一、高校突发事件当中网络舆情的演变

高校突发事件是网络舆情的重要来源,网络舆情也是现实危机事件的网上在线,在发展过程中因片面、不及时、不客观等原因,往往给高校的形象造成诸多负面影响。高校突发事件通常是指在高校突然发生,具有较强危害性,校方必须采取措施和及时处置的紧急事件。一般会经过预警、形成、升级和消退四个阶段。

1.1预警阶段。这是高校突发事件危机管理的第一阶段,也是很重要的阶段。这一阶段事件刚刚在网络上出现,只有少量的言论和信息,如果能及时得到高校网络管理部门的注意和重视,就能在最短时间得到有效控制和引导,而这一阶段往往是最容易忽视的。

1.2形成阶段。这一阶段网络发帖出现了数量上的爆增,网络上形成了具有一定倾向的一个或几个言论,引起了广大网民的关注,并进行评论、转发,使之成为社会热点事件。网络舆情正式形成。

1.3升级阶段。针对突发事件,所谓的网络领袖发布自己的意见,这些意见有些是正面的、客观的、有利于校方的,而有些则是负面的、非理性的、甚至带有批判性,对校方在社会上造成负面影响的,在网络发达的社会里,广大网民被网络意见领袖所引导,形成一定的声势,这对校方在处理突发事件时提出了更大的挑战,同时也增加了更多的难度,使网络舆情进入了白热化的阶段,校方往往处于被动,成为舆论的焦点。

1.4消退阶段。这时络多舆情方向已然很明朗,校方也掌握了事件的全部信息,并完成了突发事件危机管理的程序,形成了官方意见,发布官方声明,给广大关注的网民一个交待。交待满意则事件平息,否则又会引发新一轮的舆论热潮。所以校方会密切关注网络舆情动态,积极进行网络引导,避免二次舆情。

二、建立健全网络舆情引导和管理机制

2.1建立可靠的危机预警保障机制。突发事件的出现往往防不

胜防,网络舆情的发展也离不开客观环境,高校要形成全员育人的合力,将突发事件解决在萌芽当中。其次,加大资金保障。高校拿出专项经费用于突发事件的危机预警,并积极寻求企业和社会资助,共建平安校园。最后,要加强赏罚。勿以善小而不为,勿以恶小而为之。每一名师生员工都爱校荣校,发现危机征兆及时上报。

2.2加强网络舆情的引导和管理。高校突发事件防不胜防,更呈递增趋势,再加上网络舆情的随意和不确定性造势,更是让人难以招架。如何在网络快速传播的前提下,妥善处理好突发事件,关系学校教学秩序的正常进行,关系到全校师生的人心安定,关系到学校的声誉和发展前途。因此要建立一套完整的引导和管理机制,从危机的监测、分析、判断、预警、干预、追踪等环节,坚持预防为主,重在建设。将突发事件尽可能的处理在萌芽当中,在处置过程中,及时妥善,高效化解,提高高校应对突发事件的能力,全面、系统的维护校园安全稳定。

2.3努力占据网络阵地,不断壮大高校主流思想舆论。现代社会,传统的思想教育阵地已经远远不能满足大学生的需要,互联网等新媒体的出现,给高校思想政治教育提出挑战。高校应与时俱进,加强网络思想教育引领,掌握网上思想政治教育话语权,建立主流思想舆论的队伍和平台。通过建立新媒体人士数据库、网络舆情分析师等专业团队,壮大高校主流思想舆论,提升高校宣传思想工作能力的水平。

2.4建立健全网络法制。对于高校突发事件处置中网络舆情的出现,很多是不实甚至恶意抹黑,背后说明的是网络法制和不健全,和舆情发布人的法律缺失。通过法律制裁机制,完善网络立法,营造一个风清气正的网络舆情环境,建立社会主义法治社会。

结束语

高校突发事件网络舆情的处理应该具体问题具体分析,既依法办事,又体现高校的人文关怀。更加注重防患于未然,加强平时的安全教育,同时要注意事后的跟踪关注,及时总结经验,做好相关人员的思想教育和心理疏导,防止同样事件的再次发生。

参考文献

[1]贾俊强,李冰蓉.高校突发事件网络舆情引导应对机制研究[J]铁道警察学院学报,2015年第2期.

[2]辛皎珍,周明.高校危机管理预警机制构建的途径[J]学校党建与思想教育,2015年6月.

作者简介:

1.辛皎珍,女,1987.07—,陕西周至人,硕士研究生,广西科技大学讲师,研究方向:高校思想政治教育。

2.庞乾静,女,1991.04—,广西合浦人,本科,广西科技大学助教,研究方向:高校思想政治教育