

探索高校新形势下的网络舆情应对性研究

张如明

菏泽学院 机电工程学院

[摘要]近年来,随着国家科技的迅猛发展,新兴互联网技术已经“飞入寻常百姓家”。一方面,新媒体传播形态和传播技术的日新月异正改变着人们的信息获取渠道。另一方面,错综复杂的网络“环境”严重影响了舆论的传播,这些因素对高校网络舆情处置造成了一定的挑战。新形势下,做好高校网络舆情工作,需要每一位舆情工作者提高舆情防范意识,加强师生之间的沟通,建立健全学校舆情防控预警及应对机制,发挥媒体作用,培养一批校园网络正能量。

[关键词]舆论格局;舆情危机;高校舆情特点;舆情应对

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.10.017

引言

截至目前,中国网民9.89亿人,占全球的五分之一。新媒体技术已遍布社会的每个角落,日新月异的新媒体传播形态和传播技术不断丰富人们获得信息的渠道,加之网络环境的复杂化严重影响着舆论的传播,同时也给高校舆情工作带来前所未有的挑战。作为高校工作的一部分,我们必须认识新媒体给我们在网络舆论工作带来变化,深入研究当前复杂的舆论环境,探索进一步完善信息传播准则和应对策略。

一、网络舆论格局在新媒体时期的变化

科学技术的迅猛发展,新的媒介形态的产生正促使网络舆论传播格局业发生着深刻的变化。

(一)传播路径:表现为便捷化,功能化、社交化、媒体化特点。微博、短视频等新媒体平台已成为网络舆论发酵的主阵地

信息在传播过程中,手机和移动终端发挥了重要的作用。手机除了存储个人通讯,实现网上交流,方便日常生活,同时也是对手机个人的一种映射,互联网新的功能不断开发,时空因素已不再是交流障碍,充分激发了人们的社交需求和个人能动性。^[1]在便捷化信息传播基础上,“两微一端一短”的功能化、社交化、媒体化凸显。

(二)传播内容:个性化、通俗化的特点突出,“共景监狱”^[2]式监督模式成为舆论危机发生的主因

泛娱乐主义的兴起,使热点事件在传播过程中被戏谑性解读,与传统意义相比,通俗化表现手法更容易被人接受,传播更广,影响更大。通过戏谑化、通俗化的解读,让公众对现实问题无能为力的情绪得以释放。“共景监狱”通过将舆论监督的权力暴露给公众,激发对事件的关注度和好奇心。在围观过程中,信息的传播产生裂变效应,其中有针对性话题和有意思的评论引起连锁反应产生新的话题,由此进入新的公共议程。

(三)传播主体:新生代网民的崛起,造就网络传播新高度

在我国,“95后”都出生在网络信息时代,他们是新生代网民的代表,已开始崭露头角,由于家庭教育观念与传统相比具有很大的差异,舒适的物质环境造就了他们的独立意识和话语权意识。经调查,在快手APP、抖音、火山等视频软

件上传信息的大多数网民为“95”后,他们所展现的欲望和话语权意识正在成为网络中一股洪流,引领着网络信息传播达到新的顶峰。

二、高校舆情危机事件特点及成因

近几年与高校有关的舆情事件不断被爆出,主要涉及高校学生管理、教学服务、学术造假、教育公平以及意识形态等众多领域,一旦造成舆情,将给学校带来不利的影响。作为最高学府,极易引起网民对高校在处理日常学生管理、教育教学以及舆情的能力产生质疑。舆情处置过程中,一些指责、批评的声音已被自媒体大量传播形成舆情,存在潜在社会风险。

(一)高校舆情危机事件的特点

1.利用平台,造成舆情。高校舆情事件一般都出自网络媒体平台,涉事学生通过收集证据,在微博、抖音等软件发布爆料内容,矛头直指相关领导教师,部门主管等。学生提供的内容思路清晰、图文并茂、内容翔实,极易引起社会媒体的关注。通过媒体的多次发酵,舆论热度陡然升高,再加上问答平台线上深度讨论,以及在微博、微信等公众号的观点表达,导致舆情危机的爆发。2.处理不当,影响升级。高校新闻工作者和网络管理部门如未对舆情事件及时采取措施,很容易使舆情焦点迅速转移,造成不可逆的影响。此外,较长的处理时间容易造成信息空窗期,给次生舆情的发展提供发酵时间,进一步扩大高校的负面影响,导致舆情升级。3.渠道延伸,群体抱团。高校舆情发展形势不再局限于线上网络媒体平台,随着在线上网络空间的炒作、发酵、传播,甚至会往线下延伸,发展成群体聚集活动。群体认同带来的群体决策,容易使人产生冒险倾向,进而引发群体示范效应。

(二)形成高校舆情危机的原因

1.公众对高校话题比较敏锐。高校作为人才培养的最高学府,在公众心目中有较高地位,因此,有关高校话题小事都会触动公众的敏感神经,进而搬到公共舆论场进行研究。高校中学生的教育服务、全面发展、学风建设等,都是公众关注的焦点。公众对高校的期望与高校在处置舆情危机中暴露的问题形成了巨大的反差,因此增加了公众对高校舆情事件的敏感性。如高校出现的师德失范、学术造假等问题,严

重影响了公众对高校立德树人、为人师表的崇高形象，社会的不断追踪，导致有关舆情持续高热。

2. 学生是高校舆论关注的重要推动者。目前，高校舆情事件发生的主体多数是学生或者与学生息息相关。学生都以受害者身份出现，很容易引起公众同情。公众都站在学生一边声援、质疑学校，其根源是对学校教育资源分配不公的失望。作为最高学府，在一些敏感事件依然存在暗箱操作。高校部分导师为了自己职称评定，升职加薪，经常把学生当成免费劳动力。经曝光，类似事件很容易引发社会对高校教师职业道德的质疑。学生通过新媒体等网络平台助推舆情发酵，使校园热点事件火速传遍学校。等学校发现处置时，舆论已传入社会。学生再运用自媒体，推动学校舆论被持续关注。

3. 高校舆情管理和应对机制不健全引发次生灾害。近年来，各种信息传播平台鱼贯而出，加上相对宽松的管理体制，给高校舆情的监测、引导造成了很大的难度，由于新媒体兴起时间较晚，高校尚未建立完善的处置机制。梳理近期发生的高校舆情危机事件，不难发现舆论事件初期仅在小范围内讨论，只存在潜在危机，由于学校在处理此类事件中不重视，拖延、遮掩等情况，如果再处理失误，就会导致舆情在学生和社会上迅速扩散。经过社会媒体的发酵，舆情矛头直指高校处理问题的态度上，导致次生舆情的发生。另外，高校存在回复时针对想不强，形式僵化，语言陈旧，很难令人满意，加剧社会对高校的对抗性的原始积累。

三、高校舆情危机应对策略解析

高校舆情危机的有效解决，不仅可以提升高校的社会形象，而且可以化解热点事件上升为社会的舆情危机，降低社会不良情绪的扩散。为规避高校舆情风险，学校和教育有关部门可以从以下几个方面进行研究。

(一) 做好师生思想政治教育和网络宣传工作，强化舆情防控意识

高校舆情危机主要来源于两个方面，一是学校教育管理、教学服务过程中产生的，二是高校防范舆情危机意识不强，措施不完善导致的。因此，在学校日常管理中，要不断优化思想政治教育和网络宣传工作，加强防范意识，做到有效引导。一是不断运用马克思主义新闻观武装头脑，增强社会主流意识的凝聚力和吸引力。^[3]要突出问题导向，提高知识素养，坚定理论勇气指正错误、理清形势，打造风清气正的网络环境。二是专职专责，提高高校舆情危机处置工作人员的能力，对网上出现的质疑、评论不回避，利用科学的方法将事件化解于舆论产生的初期阶段。同时每一名高校工作者都要提高舆情防范意识，责任意识以及处置能力。

(二) 高校要经常深入到师生中间，弥合舆情断层

目前高校信息传播机制不能满足师生信息双向联系，普通学生和教师在学校中缺乏话语权，导致师生与学校管理

人员之间出现“断层”，因此舆情事件在得不到有效解决的情况下，极易导致舆情复杂化。所以，学校在日常教育管理中应深入到师生之间增加互动，建立广泛的沟通渠道。一是时常关注校内外最新热点问题和新闻动态。提高学校官方微信、微博等网络新媒体平台作用的，在尊重师生利益的基础上，不产生负面影响下扩大开放网络平台的评论和留言模块，让师生畅所欲言。二是准确掌握舆情发展走向，避免失控。要做到及时对舆论观点进行深入研究制定方案，奠定良好的舆情引导基础。三是呼应师生关注的热点问题，对产生舆情的事件做好政策解答。通过官方新闻媒体对学校政策进行解答，开辟线下解疑渠道，加强对师生的思想引导，进而将舆情危机化解与萌芽状态，使舆情在交流沟通中得到解决。

(三) 不断完善高校舆情预警和防范机制

高校舆情危机产生的原因错综复杂，完善的舆情预警和防范机制，可以对舆情进行实时监测并进行科学引导，避免事件舆论升级。一是对学校舆情事件进行归类整理，对提前监测到极易产生舆情事件进行分档，有针对性地制定解决的方法和处置措施。二是高校应建立舆情应急处置领导小组，工作组要明确工作职责和责任人，根据舆情事件的性质，影响范围，危害程度，发展态势组织有关部门进行分级处理。^[4]通过微信、微博等官方平台及时发布事态进展，让师生真切感受到学校的真诚和担当。另外，在舆情引导过程中，为了不产生必要的麻烦，学校必须建立统一宣传口径，统筹规划。对此，学校可以选拔一批了解学校状况、法律知识和活跃在一线的媒体人进行专业培训，成为学校舆情处置信息发布和媒体沟通的“桥梁”

四、结论

通过对新形势下高校舆情危机的研究，不难发现，要想做好高校舆论处置工作，不仅需要我们提高及时发现舆情事件敏锐性，而且还需要我们掌握科学化解决舆情危机方法。

参考文献

- [1]王永宏. 移动化、社交化影响下的网络舆论生态研究[J]. 编辑之友, 2016, (10): 53-58
- [2]陈思静. “共景监狱”下的网络舆论监督——以“雷洋案”为例[J]. 新闻研究导刊, 2016, (19): 113.
- [3]冯伟. 高校危机事件中新媒体的舆论引导研究[D]. 西安工业大学, 2017.
- [4]张利东. 高校危机事件中网络舆论引导探究[J]. 北京教育(德育), 2013, (Z1): 51-53.
- [5]姚丽亚. 新媒体视域下高校公共危机的舆论引导[J]. 现代交际, 2015(06): 159+158.

作者简介:

张如明(1990.10.19-), 男, 汉族, 硕士研究生, 辅导员, 助教, 研究方向: 高校学生管理。