

自媒体视域下高校辅导员开展网络舆情引导路径研究

楼乐依

浙江理工大学信息科学与工程学院

摘要: 高校网络舆情具有内容多样化、表达失真、载体丰富的显著特点,加之舆情主体大学生价值观尚未形成、情绪不稳定,为高校辅导员应对舆情处置工作带来了挑战。本文将从高校网络舆情现状、高校辅导员在舆情处置时的困境、高校舆情处置引导路径几方面展开,以期的高校辅导员应对网络舆情处置工作提供一定的借鉴。

关键词: 网络舆情; 高校辅导员; 舆情引导

【DOI】 10.12252/j.issn.2096-6288.2024.04.234

一、高校网络舆情现状分析

(一) 高校网络舆情内涵研究

国内率先对舆情提出明确定义的是王来华(2003)编著出版的《舆情研究概论》:“舆情”为社会民主在社会中介性事项的发展过程中对相关社会管理者产生的立场和社会政治态度^[1]。随着博客、校园BBS、微信、短视频等自媒体在年轻一代中兴起,部分学者开始研究高校网络舆情,目前对于高校网络舆情的概念研究根据主体范围不同有着广义与狭义之分。广义的高校网络舆情的主体不仅仅只是大学生,也包含教职工。如朱耿(2021)提出高校网络舆情是以高校师生为主体,借助互联网平台等信息化媒介,表达对学校管理、社会现象及国内外事件的观点和看法,通过网络宣泄个体情绪的一种行为^[2]。而狭义高校网络舆情的主体仅为大学生。黄奕(2008)^[3]王兴国(2014)等人在研究高校网络舆情时均是以大学生为主体,王兴国指出高校网络舆情是以大学生为主体的群体,针对各种社会现象和社会问题的看法、意见和态度等集中体现^[4]。另外,也有学者认为只要与高校有关的,在互联网上引起负面情绪、观点的就是校园网络舆情。例如王军杰(2020)提出,高校网络舆情是指针对与高校相关的热点问题、事件,在网络上发表和传播的,具有一定影响力和扩散性的负面态度、观点、情绪等^[5]。

(二) 高校网络舆情现状

1、高校网络舆情主体特点

高校舆情主体是与高校利益休戚相关的在校师生,其中大学生因人数众多是高校网络舆情的最主要创造者和助推者,有其鲜明的特点。

一方面,大学生普遍缺乏阅历,分辨能力差,具有较强的思维局限性^[5]。他们的价值观念尚未完全形成,且前几年一直生活在家长和学校搭建起来的温室当中,缺乏社会经验,心性单纯,容易被外界引导煽动,出现极端认知。加之互联网作为一个虚拟的网络世界,

大家以网名示人,互不知晓网络背后的实际身份,这也使得部分学生因网络道德规范认知不足,在网络传播散布无依据的消息,发布恶意言语等。这也增加了网络舆情发生的频次。另一方面,高校网络舆情主体人数众多,且为利益休戚相关的共同体,他们在接收、传播和发表网络舆情时呈现出群体特征和同质性^[6]。大学生的年龄接近、教育水平接近、价值观接近,这就使得他们容易对特定事物抱有一致态度,而这也同时表现在参与网络活动时的表现形式和行为方式上。作为互联网原住民的00后大学生,他们善用运用自媒体发表自身的意见和看法,容易被引导,参与到事件中去,这就使得个人观点逐渐演变为群体观点,最终发展成为网络舆论。

2、高校网络舆情特征

高校网络舆情因其舆情主体特征,也相应的具有舆情内容多样化、非理性的特点。高校网络舆情涵盖面广,涉及包括社会现象以及校园问题的方方面面,上至社会政治、经济、文化、教育等宏观问题,下至校园日常生活、学习娱乐等日常小事,都有可能引起讨论,甚至发展成为网络舆情。例如,奖惩助贷、师德师风、学生管理、社会热点事件、教育改革政策等。

在现今人人可以成为自媒体UP主的时代,信息获取与信息传播迅速,为大家提供了便捷的同时,由于网络的匿名性、自发性和即时性,网络舆情往往是难辨真伪^[5],这也就致使高校网络舆情具有非理性的特点。加之当代大学生年轻气盛,充满热情与正义感但缺乏明辨是非的能力,就容易出现从众的过激言论。同时,某些热点问题借助于情绪化的表达,能够在短期内能产生巨大的轰动效应。另外,目前互联网发展迅猛,但与之对应的网络监管、立法仍相对滞后,高校网民尤其是学生群体自律性不足,导致网络空间内充斥着大量的非理性内容,这也是很多舆情发酵的直接诱因和重要推手。

除此之外,网络舆情传播载体具有多元化的特点,

随着新媒体的发展,使得国际国内、线上线下、虚拟现实、体制内外等界限愈加模糊,舆论传播渠道愈加多样,构成了越来越复杂的大舆论场,除了传统的新闻网站、论坛、博客等,微博、微信、抖音、小红书等社交媒体平台也日渐成为网络舆情传播的重要渠道。这些平台用户基数大、互动性强、信息传播快,加速了舆情的发酵。另一方面,当前网络舆情传播形式更加丰富,视频、音频、图片都逐渐成为信息传播的载体,短视频更是以其直观、生动、易于理解等特点,能够更好地吸引用户的注意力,推动了舆情的进展。

二、高校辅导员在网络舆情引导中的角色

高校辅导员是开展大学生思想政治教育的骨干力量,是学生日常思想政治教育和管理工作的组织者、实施者、指导者。辅导员的九大职责之一就是网络思想政治教育,在教育部印发的《高等学校辅导员职业能力标准(暂行)》中就对辅导员网络思想政治教育有明确的对照要求:把握网络舆情话语权和主导权。因此,在高校网络舆情的处理和应对过程中,辅导员是重要的舆情引导主体。高校主要网络舆情管理部门以宣传部为主,但在实际工作过程中与学生有距离,辅导员则是高校舆情部门和学生之间的桥梁。因此,辅导员需要能够及时研判、发现舆情线索并通过积极正向的引导,避免、降低网络舆情发生的概率,另外也起到一个消息上传下达的作用,将发现的舆情隐患及时上报给学校相应部门,以便尽早做好充分应对准备。

三、高校辅导员网络舆情管理困境

(一) 高校辅导员日常管理事务繁重,对于网络舆情缺乏重视

《普通高等学校辅导员队伍建设规定》文件中对于辅导员这一岗位有着明确的定义:辅导员是开展大学生思想政治教育的骨干力量,是高等学校学生日常思想政治教育和管理工作的组织者、实施者、指导者。辅导员应当努力成为学生成长成才的人生导师和健康生活的知心朋友。与之对应的辅导员肩负着重要的包含思想教育与价值引领、网络思想政治教育、校园危机事件应对等九大职责,而这也表明了辅导员工作的琐碎与复杂。除此之外,基本每位辅导员都还会有自己所主要负责的模块工作,再加上要考虑自身专业化、职业化发展,他们的时间已经安排的满满当当。由于受到专业限制与日常工作的牵绊,大多数辅导员网络舆论引导能力略显不足,其中既包括对常用网络舆情的重视不足,也包括事件处置的不足。

(二) 高校辅导员媒介素养不高,对于舆情处置能

力不足

一是辅导员群体学科背景各异,后期系统培训不足。辅导员招聘大多对于专业不做太多限制,有思政、心理、传媒等相关学科背景的教师占比不大,且有相当一部分数量的辅导员为工科专业毕业,这也导致辅导员群体的学科背景各异,且并非所有专业都涵盖媒介素养相关内容,缺乏相关的学科理论基础。另外,在信息化高速发展的时代,辅导员媒介素养能力重要性日益凸显,但是很多高校并未为辅导员提供系统化的培训,使辅导员对网络社会中媒体的性质和传播规律了解和认知不足。媒介资源整合能力、媒介参与能力和媒介内容制作能力等方面亟待提高。二是辅导员自身自我提升意识不足,日常被困于繁多的管理工作中,缺乏主动反思与提升,并未重视媒介素养能力提升。三是当前部分高校辅导员群体偏年轻化,舆情应对经验不足。目前高校辅导员招聘大多要求应届硕士毕业生,年轻对工作充满热情,但是舆情处置经验也非常重要,而年轻群体可能甚至并未经历过真正的舆情危机,而这也导致他们在处理过程中较为被动,导致处理效果不佳。

(三) 高校学生发声平台缺乏,学生思想道德修养有待提升

学生是网络舆情的主体,他们数量众多,网络道德素养有待提升,他们认为网络应当是匿名的、自由的,他们希望博取关注与认同,喜欢讲遇到的问题和看不惯的事情发布到网络,在同质性与群体特性突出的舆情主体的推动下,很容易发酵至不可控的情况。目前各大高校都强调以生为本,为学生服务,却忽视了学生的诉求。学生在校的学习生活过程中难免会对学校制度、管理等各方面有意见和建议,一方面他们想要倾诉、吐槽、发泄情绪,另一方面他们想让学校、老师能够听到自己的反馈和建议。而若是缺乏相应的渠道,学生便只能选择选择在公共网络平台,而这也更容易被有心之人利用,造成更大的影响^[7]。

(四) 网络舆情法律法规与制度体系尚待完善。

目前,我国虽然已经出台《网络安全法》《个人信息保护法》等与网络舆情管理相关的法律法规,对于规范网络行为、保护公民合法权益等方面发挥了重要作用。但是对于高校网络舆情的法律法规并不完善,在舆情应对和处置上存在时间滞后的问题,尤其在突发网络舆情事件中对舆情产生的起因和“聚变”过程不能有效的进行控制,且在事件结束后,对于事件后果难以认定判罚。学生在网络中发表观点和言论过于随心所欲且难以监管,这也让学生认为在网络中随意发表言论是没有

关系的，故而继续在网络中随意发表言论甚至愈发过分。另外，网络舆情可能带来的校园网络暴力会对学生的身心健康发展造成极大的影响，甚至导致抑郁以至自杀自伤的情况。

四、高校辅导员网络舆情管理与引导能力提升路径

(一) 推进学生工作数字化改革，提升辅导员队伍自身媒介素养

学生工作因其管理性质，离不开学校同学的基本信息、家庭情况、学业成绩、科研竞赛等繁杂的数据信息，而这些基础数据的处理仅依靠辅导员人工处理统计将耗费大量的时间和精力。另外，目前规定的辅导员配比为1:200，但现实中一个辅导员所带学生基本超过200人，仅通过日常的沟通了解，无法及时全面的了解学生的情况。因此推进学生工作数字化改革，建立以数字化驱动智慧育人服务体系新模式有着非常重大的意义。对于辅导员个人而言，要加强对于网络舆情管理的重视，提升个人的知识储备，以思想重视为前提，不断增强自身舆情预判力、舆情引导力、舆情化解力，将网络舆情防患于“未然”。

(二) 加强辅导员队伍网络知识培训，提升网络舆情应对能力

首先高校可在分析本校辅导员传媒等相关专业分布的情况下，在新一批的招聘上对于辅导员的专业有所限制，从招聘根源提升辅导员队伍的媒介素养与舆情应对能力。第二高校应提高对辅导员的媒介素养提升的重视，为辅导员媒介素养提升给予政策支持，条件保障。定期组织辅导员参加媒介素养培训，包括新媒体基础知识，舆情监测与分析应对策略等。第三针对新进辅导员占比大的问题，可积极组织邀请相关领域的专家学者进行舆情处置理论讲座与案例研讨，学习舆情处置典型案例，分析舆情事件的成因、发展过程和处置策略。通过案例分析，提高辅导员对舆情事件的敏感性和应对能力。另外各学院应组织制定舆情处理预案，以便在舆情发生时能够及时妥善解决。

(三) 加强网络平台监管，制定突发网络舆情预警机制

辅导员应参与制定突发网络舆情预警机制，了解舆情发生各阶段的特点，并确保在出现突发舆情时能够迅速、准确应对。同时辅导员应发挥岗位优势，一是做好“信息收集人”的角色，辅导员作为高校中离学生最近，最了解学生思想动态的人，在工作时应关注学生思想动态以及在社交平台发布的言论，关心学生所关注的焦点问题，及时发现可能引发舆情的问题。二是建立网

格化学生信息员队伍，充分发挥学生主体作用，实现学生群体自我管理目标。同时发挥好学生骨干的榜样带头作用，在社交平台营造正能量的网络氛围。

(四) 畅通学生意见反馈渠道，建立师生互动的平台

观察引起高校网络舆情的事件，有很大一部分是由于学生没有找到合适的解决问题的途径。如何帮助学生解决问题，疏导情绪，是当代学生管理队伍需要研究的课题^[8]。一方面学校可以官方成立“校园表白墙”平台，由学校工作人员管理，给予学生情绪抒发的渠道，另外对于学生提及的切实问题，反馈给相应的部门，有则改之，无则加勉；另一方面，辅导员可以定期组织学生代表座谈会，倾听同学的意见和建议，并给予及时的反馈，真正地体现以学生为中心，解决学生的问题，为学生着想，使学生相信学校，相信学生管理队伍，不再盲目地在网络上发布信息，做到心里有话有人听，树立对学校的信心，有事理智的处理和解决，满足学生正当的诉求。

参考文献

- [1] 王来华. 舆情研究概论(理论、方法和现实热点)[M]. 天津: 天津社会科学院出版社, 2010: 70.
- [2] 朱耿. 新时代高校网络舆情的治理策略[J]. 黑龙江高教研究, 2021, 39(07): 133-137.
- [3] 黄奕. 浅论高校网络舆情引导[J]. 时代教育(教育教学版), 2008(09): 112.
- [4] 王兴国. 人文关怀视角下高校网络舆情引导研究[J]. 西南民族大学学报(人文社会科学版), 2014, 35(06): 202-205.
- [5] 王军杰, 黄黎辉. 高校网络舆情特征与应对策略[J]. 传媒, 2020(14): 77-80.
- [6] 张瑜, 方露. 互联网时代高校网络舆情特征与辅导员引导策略研究[J]. 安徽工业大学学报(社会科学版), 2021, 38(06): 103-104+114.
- [7] 高丽静, 王秋慧. 网络圈群视域下高校思想政治教育的思考[J]. 未来与发展, 2019(1): 98.
- [8] 谭欢. 高校舆情视角下思想政治教育管理问题研究[D]. 2018

作者简介: 楼乐依(1995—), 女, 汉族, 浙江杭州人, 单位: 浙江理工大学信息科学与工程学院, 研究生, 思想政治教育。

本文为浙江理工大学2023年党建与思政、党风廉政建设课题研究成果 DS202305Y