

高校教育在处理重大体育事件网络舆情中应对策略研究

郑新¹ 李聪慧²

1. 华北理工大学人工智能学院; 2. 华北理工大学经济管理学院

摘要: 随着人们物质生活水平的提高以及精神文化需求的增长, 体育领域越来越受到广泛关注, 了解新媒体背景下重大体育事件网络舆情的特征, 对高校处理重大体育事件的网络舆情极其重要。文章分析了新媒体背景下重大体育事件网络舆情的特征, 包括迅速扩散和传播、多元化声音、互动性和参与度高等特点, 随后分析了高校教育在处理重大体育事件网络舆情时存在的不足之处, 主要包括回应不及时、信息不透明、缺乏危机管理团队、缺乏沟通和协调以及危机预警和管理能力相对薄弱等方面。文章指出这些不足之处可能导致负面舆论迅速扩散、损害高校声誉、引发公众不信任等问题, 并提出了相关建议, 如建立危机管理团队、加强信息沟通和协调、提升危机预警和管理能力等, 以期帮助高校更好地处理重大体育事件网络舆情, 保护和提升高校的声誉。

关键词: 高校; 舆情; 危机管理

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6288.2024.05.153

引言

在当今数字化时代中, 网络舆情的传播速度和范围具有广泛性和迅速性的特征。重大体育事件作为社会热点话题, 往往能够引发广泛关注和讨论, 对相关机构、组织和个人的声誉和形象产生深远影响。在这种背景下, 高校作为社会关注焦点之一, 其处理重大体育事件网络舆情的能力和策略显得尤为重要。高校教育机构在面对重大体育事件引发的网络舆情时, 需要有效的危机管理和舆情应对策略, 以保障学校形象和声誉不受损害。然而, 目前关于高校教育处理重大体育事件网络舆情的研究还相对匮乏, 缺乏系统性和深入性的探讨。只有充分明晰体育赛事网络舆情生成过程中的重要因素, 才能更加精准地防控、治理相关舆情事件^[1], 当前将深入分析高校教育在处理重大体育事件网络舆情中所面临的挑战, 探讨有效的策略和方法, 以推动高校舆情管理实践的进步, 提升高校舆情危机管理水平。通过对国内外相关研究现状的梳理和分析, 探讨高校教育在处理重大体育事件网络舆情中的应对策略, 为高校及其他相关机构提供参考和借鉴, 以促进高校舆情管理水平的提升, 同时为舆情管理领域的研究提供新的视角和思路。

一、新媒体背景下重大体育事件网络舆情的特征

(一) 迅速扩散和传播

新媒体具有快速、大容量、交互式、无地域限制等特点, 对传统媒体中心的地位形成巨大冲击, 各类新媒体平台裂变式的传播速度可在瞬间将体育事件推向舆情高峰^[2]。新媒体的特点使得体育事件的消息可以在瞬间传播到全球各地, 舆论在社交媒体等平台上快速扩散, 形成热点话题。

(二) 多元化声音

体育领域具有高度的开放性, 历来受到媒体的高度关注, 一些重要的体育事件会迅速成长为社会关注的公

共议题, 区域性体育事件也会演变为全国瞩目的公共话题^[2]。在新媒体平台上, 不同群体和个人都可以表达自己的看法和态度, 导致体育事件舆论呈现多元化、复杂化的特点。

(三) 互动性和参与度高

在自媒体和社交化媒体时代, 信息传播的主体从单一转向多元化, 普通的网民也可以随时进入舆论场中^[3]。通过评论、转发、点赞等功能, 观众可以积极参与体育事件舆论的讨论和传播, 形成热烈的互动氛围。舆论影响力增强: 新媒体平台上的舆论在一定程度上能够影响体育事件的发展和结果, 体育相关机构和人士也更加重视和回应新媒体上的舆论声音。虚假信息 and 谣言传播: 在新媒体时代, 虚假信息和谣言很容易在网络上传播, 可能对体育事件舆论产生负面影响, 需要警惕和及时辟谣。

二、高校教育在处理重大体育事件网络舆情时的不足之处

(一) 回应不及时、信息不透明

由于网络信息传播机制的快捷性, 突发事件的产生得以迅速的传播, 体育管理部门如对事件的性质把握不准, 舆论引导不当, 反而会放大事件, 激化部门与网民矛盾, 更容易走向极端, 也更容易产生网络舆情, 舆情爆发之后, 处理难度很大^[4]。高校在处理重大体育事件网络舆情时不能做到及时回应和公开透明将会引发一系列负面影响。首先, 这可能导致负面舆论的迅速扩散。如果高校未能及时回应舆情, 负面消息可能会在网络上传播, 并对高校的声誉造成进一步损害。公众可能感到失望、愤怒或不信任, 加剧了负面舆论的传播。缺乏公开透明度可能会给外界留下不负责任或隐瞒事实的印象, 进一步影响高校的社会形象。公众普遍期望高校能够积极回应事件, 提供准确、全面的信息。如果高校未能做到公开透明, 将增加公众对高校的不信任感, 造

成声誉的损害。如果高校不能及时回应和公开透明，公众可能会认为高校有意掩盖问题或不重视舆情的影响。这将导致公众对高校的信任度降低，对高校的支持度也受到影响。公众对高校的支持是高校发展的重要基础，如果失去了公众的信任和支持，高校的美誉和地位将受到严重威胁。

（二）缺乏危机管理团队

高校在处理重大体育事件网络舆情时如果没有建立危机管理团队，将会面临诸多负面影响。首先，缺乏专门的团队来处理舆情可能导致高校在危机发生时应对不当、反应迟缓，无法有效控制信息传播，进而加剧危机的严重性和影响范围。这可能损害高校声誉，引发公众对高校管理能力的质疑，甚至造成更大的负面影响。没有建立危机管理团队可能导致高校在处理舆情时缺乏系统性和专业性。危机管理需要专业知识和经验，一个专门的团队可以帮助高校更好地分析形势、制定策略、协调资源，从而更加有效地处理危机事件。如果高校缺乏专门团队，可能会导致处理不当、混乱，增加危机的风险和难度。没有建立危机管理团队还可能导致高校在危机处理中信息不透明、回应不及时。缺乏专门团队处理舆情可能使高层决策延误，信息发布不及时，无法有效沟通和回应公众关切，造成舆论的进一步恶化，加剧危机的扩大和持续时间。

（三）缺乏沟通和协调

缺乏有效沟通和协调可能导致高校在舆情中无法及时获取准确的信息，进而无法作出明智的决策。这会造成决策的拖延和不准确，进一步加剧舆情的恶化。同时，缺乏协调机制也会导致不同部门之间的信息不对称，造成沟通的断档和团队合作的缺失。这将使高校难以形成一致的声音和行动，降低应对舆情挑战的效果。缺乏有效沟通和协调还会影响高校与媒体和社会公众的互动。在处理重大体育事件的舆情时，高校需要积极主动地与媒体和公众进行沟通，提供准确的信息和解释，以避免谣言的传播和舆论的扩大。然而，如果缺乏有效的沟通渠道和沟通能力，高校将很难有效地向外界传达信息，导致媒体和公众对高校的质疑和不信任。缺乏有效沟通和协调还会对高校的声誉和形象造成长期的影响。一旦高校在处理重大体育事件的舆情中出现失误或不当的处理方式，公众的负面印象将难以消除。这可能导致招生、捐赠和合作等方面的负面影响，进而影响高校的发展和地位。

（四）危机预警和管理能力相对薄弱

高校在处理重大体育事件网络舆情时没有加强危机预警和管理能力的影响是非常严重的。缺乏危机预警和管理能力可能导致以下几个方面的负面影响。缺乏危机

预警和管理能力可能使高校无法及时察觉到潜在的危机因素。这意味着高校可能会错过处理危机的黄金时间窗口，延误了采取应对措施时机。危机的扩大和恶化将给高校声誉造成更严重的负面影响，进而可能影响到高校的招生、捐赠和合作等方面。缺乏危机管理能力意味着高校可能无法有效地进行信息收集、整合和传播。这将导致信息不透明，容易引发谣言和不实信息的传播，破坏舆论环境，加剧舆情危机的严重程度。没有及时发布准确的信息和解释，高校可能会失去公众的信任和支持，进一步加大了舆情的负面影响。缺乏危机管理能力可能导致高校在应对舆情时做出错误的决策。在危机的高压下，缺乏科学的数据支撑和综合的分析，决策容易受到情绪和压力的影响。错误的决策可能进一步恶化危机局势，使高校陷入被动和困境。缺乏危机预警和管理能力可能导致高校声誉的长期受损。处理不当的舆情危机会给高校的声誉带来严重的负面影响。声誉受损将影响高校的招生、合作伙伴关系等方面，对高校整体形象和地位造成持续的负面影响。

三、高校教育在处理重大体育事件网络舆情的应对策略

（一）应及时回应和公开透明

在高校处理重大体育事件的网络舆情中，及时回应和公开透明是至关重要的策略。首先，及时回应可以有效地控制舆情发展的方向，避免谣言传播和信息不确定性。当出现重大体育事件时，公众往往会迫切希望得知事件的真相和高校的处理情况。如果高校能够及时回应，发布官方消息并澄清相关信息，就能减少虚假信息和谣言在网络上的传播，有效地维护舆情稳定。其次，公开透明地向公众通报信息能够增强公众对高校的信任和支持。通过公开透明地向公众通报事件的真实情况和处理进展，高校展示了一种负责任和诚信的态度，表明愿意接受公众监督和审查。这种透明度有助于建立高校与公众之间的信任关系，提升高校的美誉和形象。同时，公开透明也能让公众更好地了解事件的整体情况，减少猜测和误解，有利于舆情的平息和调解。总之，及时回应和公开透明是高校处理重大体育事件网络舆情的重要策略，有助于防止谣言传播和信息不确定性，维护高校声誉和形象，增强与公众之间的信任和沟通。高校在实施这一策略时，需要建立完善的信息发布机制，确保信息的准确性和客观性，积极回应和处置网络舆情，以及总结经验教训，不断提升应对危机事件的能力和水平。通过这些努力，高校可以更好地维护自身利益，赢得公众的理解和支持。

（二）建立危机管理团队

建立危机管理团队对于高校处理重大体育事件网络

舆情至关重要。这个团队的设立旨在有效处理突发事件和网络舆情，及时采取行动，减少可能引发的负面影响，并保障高校声誉和形象的稳定。专门的危机管理团队应当由具备相关经验和专业知识的成员组成，包括公关专家、法律顾问、传播专家等，形成一个多方位、多层次的团队。这样的团队能够综合利用各方资源，全面分析和评估危机事件的严重性和可能影响，确保决策科学合理。危机管理团队应制定完善的危机管理预案和流程。预案应包括危机事件的分类、应对策略、责任分工、信息发布机制等内容，以应对各类可能发生的突发事件。流程应清晰明了，包括事件监测、信息收集、内部沟通、外部应对等环节，确保团队能够迅速响应和行动。总之，建立危机管理团队是高校处理重大体育事件网络舆情的重要举措。通过专业化的团队运作、科学的预案制定、定期的演练和培训，以及高效沟通和透明度，高校可以更加有效地处理危机事件，保护高校声誉，维护良好的舆论环境。

（三）加强有效的沟通和协调能力

在处理重大体育事件网络舆情时，有效沟通和协调是至关重要的。高校危机管理团队需要与媒体、社会组织以及受影响群体进行有效沟通和协调，以传达正确信息，消除误解，争取理解和支持。与媒体的沟通应该及时、透明，提供准确的信息，回答问题，并积极主动地参与舆论引导。通过与媒体保持良好的沟通关系，可以及时发布官方声音，防止谣言的传播，树立高校的权威形象。与社会组织的协调也是十分重要的一环。高校可以积极与社会组织合作，共同应对危机事件，共同宣传正面信息，共同化解危机带来的负面影响。社会组织在舆情引导、舆论监督等方面有着积极的作用，与其合作可以增强应对危机事件的力量。此外，对于受影响群体，高校也应该进行有效沟通。倾听他们的声音，了解他们的需求和关切，及时回应他们的疑虑和问题，争取他们的理解和支持。通过与受影响群体建立良好的沟通渠道，可以有效化解危机事件可能带来的负面影响，维护高校声誉和形象。

（四）加强危机预警和管理能力

加强危机预警和管理能力对于高校处理重大体育事件网络舆情至关重要。为此，建立完善的危机预警机制是必不可少的。高校可以设立专门的危机预警团队或机构，负责监测、识别和评估潜在的危机因素和风险。通过对舆情、社交媒体、内部反馈等信息的监测和分析，提前发现可能引发危机的信号，及时采取措施进行干预和化解。同时，制定危机应对预案也是非常关键的一步。高校应针对不同类型的危机事件，制定详细的危机应对预案，包括事件分类、责任分工、决策流程、信息

发布机制等内容，以确保在危机发生时，能够迅速、有效地应对，降低损失和负面影响。加强危机管理能力培训也是至关重要的。高校可以定期组织危机管理能力培训，提升相关人员的应对危机的技能和意识。培训内容可以包括危机沟通技巧、危机决策能力、危机应对策略等，以确保团队成员在危机事件发生时能够冷静、果断地应对。最后，不断完善危机管理机制也是一个持续的过程。通过实践总结经验教训，及时调整预警机制、应对预案等，以适应不断变化的外部和新兴风险，提高高校的危机管理水平和能力。

四、结论

本文深入探讨了高校在处理重大体育事件网络舆情中所面临的挑战，并提出了一系列具有发展性的解决策略。通过强调及时回应和公开透明、建立危机管理团队、加强沟通与协调、提升危机预警和管理能力等关键措施，高校可以更好地应对危机事件，保护声誉和形象，赢得公众信任和支持。这些解决策略为高校提供了行之有效的指导，同时也为舆情管理领域的进一步发展提供了新的思路和实践经验。未来研究可以进一步探索如何利用技术手段和数据分析来提升高校危机管理的效率和准确性，以及如何在不同文化背景下进行舆情管理的比较研究等，以推动该领域的深入发展。

参考文献

- [1] 傅自强, 卢继. 体育赛事网络舆情事件的生成机制与防控研究[J]. 乐山师范学院学报, 2023, 38(07): 134-140.
- [2] 张大志, 谷鹏. 新媒体环境下体育事件网络舆情的特征与引导策略[J]. 体育科研, 2021, 42(04): 68-74.
- [3] 余慧中. 体育突发事件中网络舆情特征及形成原因分析[J]. 声屏世界, 2022(02): 96-98.
- [4] 胡毅. 网络舆情背景下的突发事件与体育管理部门应对——以羽毛球“让球事件”为例[J]. 太原大学学报, 2023, 14(01): 21-23.
- [5] 刘雄. 体育突发事件网络舆情的传播特征研究——基于“孙杨事件”的情感分析[J]. 产业与科技论坛, 2022, 21(05): 77-79.
- [6] 杨盼盼. 大数据背景下2022北京冬奥会体育赛事网络舆情研究[D]. 成都体育学院, 2023.
- [7] 徐磊, 任礼姝, 黄东亚. 基于区块链技术的体育热点事件中的网络情绪治理[J/OL]. 河北体育学院学报, 1-8[2024-03-23].

项目来源：2023年河北省体育局体育研究项目：高校教育在处理重大体育事件网络舆情中的作用及应对策略研究（项目编号：2024SK36）