

自媒体时代民办高职院校危机事件网络舆情应对策略研究

苏碧玲

(广州城建职业学院 广东 广州 510900)

[摘要]自媒体时代下,掌握了网络舆论的主导权就掌握了工作的主动权,就能大大地减轻危机带来的负面影响。进入21世纪,危机事件网络舆情被赋予了新的时代特征,同时,民办高职院校与普通本科院校相比具有其自身的特点,本文研究和探讨民办高职院校在自媒体时代所面临的危机事件网络舆情挑战,并提出了相应的应对策略,对促进民办高职院校持续和谐稳定发展以及社会安全稳定具有重要意义。

[关键词]自媒体时代;民办高职院校;危机事件;网络舆情

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6261.2021.04.035

20世纪90年代以来,我国的信息技术和互联网技术飞速发展,如今我国进入了自媒体时代,自媒体正逐步改变我们的生活方式,工作方式以及学习方式,已成为反映社会舆情的重要载体。中国互联网络信息中心CNNIC发布第47次《中国互联网络发展状况统计报告》显示,截至2020年12月,我国网民规模达9.89亿,互联网普及率达70.4%,手机网民规模达9.86亿,网民通过手机接入互联网的比例高达99.7%。我国网民以中青年群体为主,10-39岁群体占整体网民的51.8%,其中10-29岁年龄段的网民占比31.3%,学生依然是中国网民的主力军。

移动互联网的发展,使传统的媒体如电视、广播、报刊等无法完全满足大学生对信息的需求。承载着大量碎片化信息的自媒体平台成为大学生获取信息,传播信息和交流的主要平台。自媒体具有多样化、平民化和普及化等特点使其快速成为高校师生日常沟通交流中不可或缺的一部分。近年来,习总书记提出网络空间成了争夺意识形态话语权的“主战场”,多次强调引领网络舆论,营造天朗气清的网络空间的重要性。良好的网络环境能促进社会和谐稳定发展,造福国家和人民。

一、危机事件网络舆情概述

在古籍里,“舆”泛指一般百姓。舆论,从字面意思来看,是指公众的意见。有学者认为,在一定范围内,持相同观点或意见的人数达到三分之一以上,才能形成舆论。¹舆论的定义非常多样化,一种定义是:舆论是指在一定社会范围内,消除个人意见差异,反映社会知觉和集合意识的、多数人的共同意见。而也有的学者认为:舆论是在特定的时间和空间里,公众对特定的社会公共事务,公开表达的,基本一致的意见或态度。²舆论由于具有相对的一致性,受到社会公众的强烈关注,并且具有可持续性,同时包含着理性的成分于非理性的成分,会对整个社会的发展以及具体社会事务的进程会产生一定的影响力。³舆情是指民众在一定的历史阶段和社会空间内,对政府管理以及其他社会公共事务所持有的多种情绪、意愿、态度和意见交错的综合。⁴舆情是公众围绕某一问题所持观点的一般情况,此时公众还处于各抒己见的状态,观点未能融合,形成合力。因此可以说,舆情是舆论生成前的一个阶段,当公众的观点和意见趋于一致时,舆情便演化成了舆论。⁵现今,舆情主要以网络为载体,所谓的网络舆情是指在特定社会空间范围内围绕着中介性社会事件的产生、形成、发展和演变社会各阶层对于国家的重要政治、经济、文化和社会事务所持有的态度、情绪、看法和意见在网络上的集中反映。⁶舆情演变经历了舆情潜伏期、舆情扩散期、舆情高涨期、舆情回落期的过程。而危机事件网络舆情则是指突然发生的并且可能造成严重社会危害的事件引发的网络舆情。

二、自媒体时代民办高职院校危机事件网络舆情传播特征

1. 危机事件舆情传播方式多样,传播速度快。随着信息技术和互联网技术的发展,自媒体形式的多样性越来越明显,博客、微博、微信、抖音等各种各样的自媒体平台不断涌现。危机事件由于具有高度话题性,民办高职院校师生和各大新闻媒体以及社交平台对学校的危机事件信息关注度高,很容易在得知相关信息后在各大自媒体平台上发布并加以评论和传播。同时,互联网的交流不受空间和时间的限制,任何人在任何时候

手上有一台手机连上网络就可以在网上浏览信息、传播信息。民办高职院校危机事件容易通过自媒体平台以一传十,以十传百,使民办高校危机事件信息迅速传播,网络舆情迅速发酵。

2. 危机事件舆情发布和传播自由度高。由于自媒体平台主体的虚拟性,网名取代了真实姓名,网络头像取代了真实人像,传播的主体摆脱了现实社会的身份束缚。借助虚拟的网络身份,网民可以大胆表达个人的观点和情绪,在自媒体平台上畅所欲言,甚至宣泄个人的不良情绪。民办高职院校大学生大多法律意识薄弱,很容易在网络上不顾后果地发表个人观点甚至通过以讹传讹的方式发泄个人对高校和社会的不满,导致危机事件舆情失真,甚至有些舆情会消极悲观,扰乱法纪,引起网络舆论危机。另一方面,自媒体平台大大拓宽了大学生的交际圈,在民办高职院校中由于学生素质总体不高,思想觉悟不够,在危机事件发生后,高热度的话题容易吸引来自不同学院、不同专业、不同班级的学生聚在一起,而极端学生相互吸引,容易集聚在一起发布失真言论,进而引发舆论危机。

3. 危机事件舆情传播范围广,社会影响大。在自媒体平台上,舆情传播的主体除了学生外还有各大新闻媒体以及社会人士,一旦高职院校危机事件在自媒体上传播,不仅有学校师生参与在内,还会有新闻媒体以及社会各类人士的传播和关注。在民办高职院校危机事件处理过程中,由于信息的不对称,学生对事件的认识一知半解被别有用心的人利用,导致危机升级,社会群体性事件爆发,局面难以控制。如果民办高职院校危机事件的舆情被别有用心的人主导,会减弱学校的话语权,导致社会公众的不良情绪被煽动,对民办高职院校以至社会产生负面影响,甚至引发社会治理危机。

三、自媒体时代民办高职院校危机事件网络舆情管理工作存在的问题

1. 网络舆情管理重视不够。自媒体时代,社会公众容易受到网络舆论的影响,在高校危机事件处理过程中,网络舆情管理的作用日益凸显。目前我国大多数民办高职院校的管理者在网络舆情管理方面认识不足,重视不够,投入较少,缺乏网络舆情管理意识,而网络舆情管理意识是预防危机事件恶化的重要一环。在国内大多数的民办高职院校缺乏网络舆情管理与应对的相关培训,除民办高职院校管理者外,民办高职院校学生的对网络舆情的甄别能力较弱,如果学校不能掌握网络的话语权,学生容易受到不实网络舆情的误导,被别有用心的人利用,以讹传讹,导致在危机事件处理过程中对学校不利的舆情不断发酵,使民办高职院校危机事件处理雪上加霜,扩大了危机事件的负面影响。

2. 网络舆情管理体制不完善。现阶段,各大民办高职院校虽有设置危机管理部门,但未形成完善的网络舆情管理体制。在自媒体时代,网络舆论的影响越来越大,不完善的网络舆情管理体制使民办高职院校在处理危机事件期间舆情得不到良好的管理与控制。有的民办高职院校虽然建立了网络舆情管理体制,但是只是流于形式;另一方面,民办高职院校学生从小学习成绩较差,大部分学生不习惯或不愿意主动与老师沟通交流,学生与老师之间的交流较少,学生表达个人意见和建议的渠道受限,反馈机制不健全。部分学校有“学院信箱”,“校

长信箱”，“校长接待日”等渠道收集学生信息，但往往形同虚设，学校与学生之间的沟通不及时，不健全。学生和学校的沟通不畅通，学生的建议或不满得不到及时发现与解决，最后可能会导致学生在网络宣泄个人情绪，如果不能及时发现、及时反馈与引导会演变成网络舆情危机。

3. 缺乏专职的舆情管理部门。为应对复杂的网络舆情管理工作，国家出台了一系列相关制度，成立了网络新闻宣传管理局，舆情信息局，国家网络安全委员会等部门。而民办高职院校受限于自身的人、财、物，基本没有设立专职的舆情工作部门和岗位。由于民办高职院校舆情管控工作涉及对外媒体沟通、网络技术支持、学生事务管理等方面，而在危机事件网络舆情管控的实际工作中却因主管部门权责分工不明确，缺乏明确的职责分工，造成权责边界不清。一旦危机事件发生，学校被推上网络舆情的风口浪尖，最后往往会把工作安排给辅导员处理。辅导员作为学生工作的最底层，很难从原有的学生工作事务中抽身专注处理解决网络舆情问题，加上辅导员自身舆情管理能力不足与职权有限等问题，遇到不能解决的问题需要层层反馈，往往不能快速有效解决问题。再者，与公办本科院校辅导员相比，大多数民办高职院校辅导员经验不足，综合能力较弱，网络舆情工作的实际效果与理想差距甚远，危机事件舆情管理结果差强人意。

四、自媒体时代民办高职院校危机事件网络舆情的应对策略

1. 提高网络舆情管理工作的重视程度。民办高职院校由于自身的局限性，在师资和生源上都与公办高校存在较大差距，这往往会加大民办高职院校危机事件中的舆情管理的难度，这就要求民办高职院校要有足够的危机管理意识与完善的危机管理机制。自媒体时代，一旦校园危机事件发生必定会快速让学校成为社会公众关注的焦点，如何在危机中有效管控网络舆情，在网络舆情中占领主导地位，关乎民办高职院校的整体发展，一旦处理不好可能会让公众对学校失去信心，影响学校的招生与未来发展，更有甚者可能会影响社会的安全稳定。

2. 建立完善的舆情管理体制。危机事件网络舆情管理体制需要从组织形式和管理手段、方法两方面建立。民办高职院校危机事件网络舆情的发生与缺乏常态化的组织机构以及舆情管理的力度和效度不够有很大的关系。因此，建立完善的舆情管理组织机构在危机事件舆情管理中非常重要。民办高职院校应当结合自身实际情况，建立完善的舆情日常监控与引导机制，保障技术装备的配置，加大网络舆情研究的投入，建立综合素

质过硬的教育团队，形成统一领导、分工明确、相互配合、协同作战的长效舆情管理机制，保障网络舆情管理工作长期有效开展。在管理手段和方法上要保证具备有效的事前的网络舆情危机预警机制和事中网络舆情监控与引导。

3. 设立专职的网络舆情管理部门。为了防止日常的网络舆情监测缺位以及在网络舆情危机发生时各部门之间互相推诿或分工不明确导致学校陷入网络舆情危机，各民办高职院校需要建立专职的网络舆情管理部门和岗位。受限于自身的人、财、力等因素，民办高职院校可通过在原有的新媒体中心、网络信息中心以及学生管理工作办公室等各部门挑选适合的人员组成素质过硬的学校舆情管理部门。通过建立专职的网络舆情管理部门，防止日常的舆情监测缺位，及时发现危机信号，迅速准确地进行网络舆情的引导与控制，防止爆发大规模的网络舆情危机。

4. 加强学生教育，提升学生网民素养。理性的学生网民是学校舆情有效管理的基础和条件，民办高职院校学生素质总体较低，需要民办高职院校针对学生的特点进行教育与培养。可以从学生的思想政治教育和意识形态引导着手，引导学生树立正确的世界观、人生观、价值观。增强学生独立思考和辨别真伪的能力，引导学生不信谣、不传谣，培养学生成熟、平和的心态，不发表过激言论，做社会正能量的传播者。多方引导与教育使学生自觉抵制网络上的不良信息，共同营造天朗气清的网络环境，在舆情危机发生时能正确看待网络舆情，以健康积极的心态面对生活和学习，以正确的行动为民办高职院校的和谐稳定发展助力，为维护社会安全稳定贡献力量。

参考文献

- [1] 陈力丹. 新闻理论十讲[M]. 上海: 复旦大学出版社, 2010: 7, 303
 - [2] 李良荣. 新闻学概论[M]. 上海: 复旦大学出版社, 2001: 49
 - [3] 陈力丹. 舆论学: 舆论导向研究[M]. 北京: 中国广播电视出版社, 1966: 11
 - [4] [5] 李超民, 何宛悻. 网络舆情与网络舆论的内涵阐释、演化机理及应对方法[J]. 晋阳学刊, 2018(2)
 - [6] 杨延圣, 左蒙. 微语境下大学生网络舆情的演变特征[J]. 浙江工业大学学报(社会科学版), 2016(4): 423-427
- 作者简介:
苏碧玲, 女, 汉, 广东广州, 公共管理硕士, 广州城建职业学院, 助教, 研究方向: 学生管理。

(上接第318页)

而巩固公式。通过公式的正用、逆用、变用，深化对公式的理解。

G·波利亚曾说：“在你证明一个数学定理之前，你必须猜想到这个定理；在你搞清证明细节之前，你必须猜想出证明的主导思想。”

高斯所说：“一个人在无结果地深思一个真理后能够用迂回的方法证明它，并且最后找到了它的最简而又最自然的证法，那是极其令人高兴的。假如别人和我一样深刻和持续地思考数学真理，他会作出同样的发现。”

总之，在数学课堂教学中，要重视对数学概念、定理的理

解与应用；重视知识的形成过程；重视数学思想方法的渗透；更要引领、指导学生带着自己原有的知识、经验走进学习活动，主动建构、理解数学概念，获取数学方法，获得探究数学的体验，使学生在过程中体会数学的兴趣、领悟数学的思想、感悟数学的本质。从而达到增强学生学好数学的自信心，提高学生分析问题、解决问题的能力，进而优化课堂、提高课堂教学的有效性。

参考文献

- [1] 胡贵平. 巧用正弦平方差公式解题[J]. 数理化学习(高中版). 2020(01)