

# 高校网络舆情危机分析与应对

陶 进<sup>1</sup>, 雷哲敏<sup>2</sup>

(1. 浙江工业大学 信息工程学院, 浙江 杭州 310023; 2. 浙江工业大学 党委宣传部, 浙江 杭州 310014)

**摘要:** 研究高校网络舆情危机及其应对, 对加强网络思想政治教育和校园安全稳定管理具有重要意义。本文从高校网络舆情危机的主体、客体、载体、本体四要素角度分析高校网络舆情危机: 大学生主体特征同质化, 导致“群体极化效应”显著; 高校危机事件的高社会关注度, 导致“负面新闻放大效应”激增; 网络的自由性和交互性, 加剧“哄客负面效应”膨胀; 网络舆论的分散性和隐匿性, 推动“反沉默的螺旋”现象频出。文章分析了当前高校网络舆情危机存在的问题, 并依据对网络舆情危机发展潜伏期、征兆期、发作期、高峰期的不同阶段探讨高校网络舆情危机的应对策略。

**关键词:** 高校; 网络舆情; 危机管理

**中图分类号:** G641

**文献标志码:** A

**文章编号:** 1006-4303(2015)01-0075-05

当代大学生是网络社群的重要参与力量, 广泛使用 BBS、QQ、微博、微信等网络媒介了解社会舆情、发表个人看法, 形成了具有大学生群体特征的网络舆情行为, 高校也成为网络舆情危机的主阵地。强大的网络舆情不仅把高校及教师推到风口浪尖, 还会影响到整个社会的安全稳定。因此, 研究高校网络舆情危机管理, 是进一步加强大学生网络思想政治教育、创建平安校园的重要课题。

## 一、高校网络舆情危机及危机管理界定

### (一) 高校网络舆情危机

网络舆情是通过互联网表达和传播的各种不同情绪、态度和意见交错的综合<sup>[1]</sup>。网络舆情危机则是针对某一特殊刺激事项所产生的涉及民众利益较深较广的舆情, 在相对短时间内生成大量信息, 这些信息潮的“潮头”直接扑向事项刺激方的刺激事项, 并在一个社区或更大范围内的民众中掀起范围更大、强度更强的社会反映, 最终, 与事项刺激方或事项本身形成激烈的认识或观点对抗<sup>[2]</sup>。如若此时事项刺激方不能采取快速、有效

的应对措施, 那么网络将凭借其覆盖范围广、传播速度快、互动性强的特点, 在极短的时间内将实现网上网下意见即时互动、现实与虚拟情绪交互振荡放大, 将一场线上的观点冲突迅速演变成线下的行动冲突, 从而引发群体性突发事件。

大学生是网络使用率极高的一个群体, 也是网络舆情的重要生成力量和影响对象。高校网络舆情危机, 是指“在高校网络舆情中对于学校形象和声誉可能产生负面影响的或者对学生产生消极影响, 并亟需加以引导和处置的舆情状况”<sup>[3]</sup>。笔者认为高校网络舆情危机应包含四个关键因素: 一是主体即网民, 它是影响网络舆情危机的主要因素; 二是客体即危机事件, 它是网络舆情危机的直接刺激物; 三是载体即互联网, 网络舆情的形成、演变至网络舆情危机的爆发都在互联网空间内发生; 四是本体即网络舆情本身, 指多种情绪、态度以及意见交错的总和。

### (二) 危机管理理论的发展

危机管理的理论研究, 源于 20 世纪 80 年代的美国。美国学者巴顿提出, 危机是“一个会引起潜在负面影响的具有不确定性的大事件, 这种

收稿日期: 2015-01-13

作者简介: 陶 进(1981-) 女, 浙江杭州人, 讲师, 博士研究生, 从事高校思想政治教育研究; 雷哲敏(1982-) 男, 浙江云和人, 讲师, 硕士, 从事高校行政管理研究。

事件及其后果可能对组织及其员工、产品、服务、资产和声誉造成巨大的伤害”<sup>[4]</sup>。危机的产生具有明显的过程性,它的发展可分为潜伏期、爆发期、恢复期三个阶段。由此,可将危机管理定义为个人或组织为了预防危机事件的发生,减轻危机事件所致损害,加速在危机事件中的恢复,而有针对性地开展的处置措施。罗伯特·希斯认为,危机管理主要涉及五个方面:(1)危机管理者对危机情景要防患于未然,并将危机影响最小化;(2)要未雨绸缪,在危机发生前就做出响应和恢复计划,对员工进行危机管理的培训,并为组织或社区做好准备以应对未来可能出现的危机及其冲击;(3)在危机情境出现时,要及时出击,在尽可能的时限内遏制危机的苗头;(4)当危机威胁紧迫,要全面考虑,不能轻视任何一方,这意味着此时要运用于危机初始期不尽相同的资源、人力和管理方法;(5)危机过后,要进行恢复和重建<sup>[4]</sup>。我国危机管理研究起步较晚,美国等发达国家在危机管理方面的研究已进入了成熟阶段,建立了许多处理突发事件的实践模型和仿真系统,值得借鉴。

## 二、高校网络舆情危机分析

(一)大学生主体特征同质化,导致“群体极化效应”显著

美国心理学家萨拉·凯拉尔与同事通过研究证明:网络中的群体极化现象更加突出,大约是现实生活中面对面时的两倍多<sup>[5]</sup>。网络对许多人而言,正是极端主义的温床,因为各种网络相关的即时通讯交流,可以方便志同道合的人频繁地进行沟通,却又听不到不同的意见。网络空间的开放性使得大学生身处于海量的舆论信息中,在如此复杂的网络环境中,还未形成稳定人生观、世界观、价值观的大学生群体要判断信息的真伪、形成正确的判断无疑是一种考验。“持续暴露于极端的立场中,听取这些人的意见,会让人逐渐相信这个立场。各种原来无既定想法的人,因为他们所见不同,最后会各自走向极端,造成分裂的结果,或者铸成大错并带来混乱”<sup>[6]</sup>。大学生敏感、热情、易冲动,对网络平台的使用率高。群体特征的高度同质化,使他们彼此在情绪、意见、信念、价值观等方面更易达成一致、产生共鸣,群体极化在高校网络热点突发事件中更显突出,经过网络的聚合、扩大和催化作用,网络中的任何舆情事件都有

可能在大学生中间引发“滚雪球”现象。

(二)高校危机事件的高社会关注度,导致“负面新闻放大效应”激增

社会舆论普遍更关注“负面新闻”。而高校是备受社会关注的场所,公众对高校及其师生的价值期望较高。当危机刺激事件从校园里发生,并在网络上传播后,如果与公众心目中的固有期待不相符,容易吸引网民的关注,迅速突破校园边界,在范围更广的社会群体中被聚焦,如清华大学的“真维斯楼”冠名风波等。当前我国社会处于转型期,各种社会矛盾突出。而互联网成为各阶层利益表达、情感宣泄、思想碰撞的舆论主渠道。一旦成为新闻焦点,高校就会成为网民对同类现象发泄不满的靶子。高校负面事件容易被借题发挥,加之一些不良媒体为吸引眼球而进行一些有意挖掘、渲染、放大和丑化,从而由校园事件引发的网络舆情波及面迅速放大,网络舆情危机一触即发。人民网舆情监测室发布的《2011年上半年高校应对网络舆情能力推荐榜》梳理出的2011年上半年十大高校舆情热点事件都属于舆情危机事件,其影响力波及整个社会<sup>[7]</sup>。

(三)网络的自由性和交互性,加剧“哄客负面效应”膨胀

网络的自由交互性将单向的传播转换为双向传播,受众与授众的身份可以随时互换。Web2.0技术、WIFI网络、智能手机的普及,使互联网极大地延伸到用户终端,大学生群体可以轻松地跨越时空、地域、身份、年龄等界限,通过网络平台第一时间了解到一个事件发生的全部情况,快速便捷地进行信息发布、接受和转发。而新媒体技术平台的不断发展,更是大大加快了高校网络舆论的传播速度。大学生群体得到了空前自由地表达自我的平台,一批高校“哄客”应运而生,包括一些性格内向、不善言辞的大学生,更倾向于在网络世界进行自我展示和情绪发泄。“哄客”指在互联网上起哄、攻击和制造事端的网民,以道德和正义的名义,无情地围剿各类大小人物,而那些更为重大的社会话题,却遭到严重忽略<sup>[8]</sup>。大多数“哄客”易偏听偏信,在缺乏有效过滤和正面引导的情况下,出现偏激和非理性的盲从起哄言论,甚至出现谩骂诽谤、谣言散布、色情暴力信息发布等违法违规行为,并在极短的时间内从对网民的情绪感染升级到言行模仿,汇成较大的负面能量,导致

高校网络舆情难以控制。

(四) 网络舆论的分散性和隐匿性,推动“反沉默的螺旋”效应频现

德国学者诺依曼提出的“沉默的螺旋”理论认为,大多数个人会力图避免由于单独持有某些态度和信念而产生的孤立<sup>[9]</sup>。所以在表达意见时,人们会首先判断自己身边的“意见气候”,面对自己赞同且受欢迎的观点,会更愿意参与意见表达和观点传播,面对自己赞同却不受欢迎的观点,大部分人会保持沉默或附和,以免自己被孤立。传统舆情单向传播时代,“沉默的螺旋”使人们因从众心理而更易受主流媒体影响。网络舆情传播时代,网络的虚拟性隐藏了网民的真实身份,使得网民持少数意见时的压力减小,且通过网络途径能很快找到分散在网络中与自己观点一致的舆论,在新的局域场中反客为主,引发“反沉默的螺旋”效应。在高校中,虽然持少数意见的学生个人势力薄弱,但网络舆论的隐匿让他们敢于表达,而且高校学生规模大,校园少数意见领袖很容易获得粉丝支持,在分散的局域舆论场中短时间内,变少数为“多数”,使少数派意见最终主导话语权,出现“反沉默的螺旋”,可能使网络舆情向非理性的方向发展。

### 三、高校网络舆情危机管理存在的问题

#### (一) 管理目标不够清晰

高校网络舆情管理的终极目标是通过通过网络舆情的有序管理,从而净化网络舆论环境、加强网上思想文化引导、维护高校的安全稳定。一些高校管理者“官本位”意识尚存、服务意识不足,对师生群体提出的各种意愿和诉求不予理会或敷衍了事,易激起他们的逆反心理转而在网络上来宣泄不满情绪。随着网络舆情的不断扩散、升级,一些高校出于维护安全稳定和教学秩序的初衷,或是害怕事态扩大,习惯性地采取“回避”或“封堵”的方式,无形当中扮演了“控制者”而非“引导者”的角色,导致高校管理者与舆情主体之间关系的彻底断裂,进而错过了舆情危机处置的最佳时机。事实上,高校管理者主动放弃网络话语主动权,反而增加了对网络舆情管理和引导的难度,更会伤及学校名誉和师生情感,极易引发网络舆情危机的次生危机。

#### (二) 管理方式不够科学

当前,部分高校目前的网络舆情管理体系是自上而下的垂直管理方式,在面对网络舆情“突发爆炸”的冲击往往难以有效应对,表现在舆情发现滞后、信息公布不及时、回应内容空泛、传递渠道单一、处置方式被动等方面。同时,高校网络舆情管理缺乏一个完善的制度,高校内部的校园网络管理制度大多分散于其他管理制度中,对于很多网络违规行为没有详细的认定和处分规定,甚至不能进行合法和非法的区分,导致很多网络舆情事件成为校园安全管理的真空带,一不小心就会引发网络舆情危机<sup>[10]</sup>。因此,虽然近年来各高校也陆续出台了一些规章制度,但一整套科学完善、行之有效的网络舆情监控、预警和应急机制和制度还是缺失的,亟待加强高校网络舆情危机管理工作机制和规章制度的建设。

#### (三) 管理力量不够专业

目前大多数高校都已经意识到网络舆情管理的重要性,已建立起高校舆情工作队伍,但大部分高校都还是由辅导员兼职担任舆情工作队伍主体,往往存在以下问题:90后学生骨干政治素养参差不齐,教师队伍网络舆情管控的专业技能不足等问题,难以应对当下网络舆情错综复杂的情况,亟需专业的人才和专门的培训来强化队伍力量。此外,大部分高校网络舆情危机的监测、研判、引导、应对仅仅靠网络管理员或者信息员人工监测,难免疏漏,难以适应快速多变的网络舆情监测的实际需要。目前已有机构研发了一些能辅助舆情监测和研判的专业工具,但往往由于购置成本较高,只有少数高校采用了网络监控系统等舆情安全技术措施。因此,从人力和技术的专业程度来看,目前高校的网络舆情危机应对工作力量都还不够专业,需加大整体投入。

### 四、高校网络舆情危机的应对策略

(一) 基础环节:网络舆情日常监测工作的系统化和无缝化

高校要更好地守住“网络舆论场”、预防网络舆情危机的爆发,最基础的环节就是在危机发展的潜伏期做好网络舆情的监测工作,实现日常监测的系统化和无缝化。

(1) 建立专业化、高素质的网络舆情日常监

测队伍。由学校宣传教育工作人员负责牵头,网络技术人员提供技术支持,学生工作辅导员作为主体,选拔政治过硬、精通网络的学生干部和党员担任网络信息员,共同做好网络舆情的日常监测工作;并对各级监测工作队伍定期开展关于信息工作培训和思想政治工作研讨,不断提升网络舆情监管队伍的政治素养、舆论引导能力、危机应对能力。(2)使用专业化的舆情监测工具开展全面、深度监测。诸如由中科院等机构研发的Beehoo3.0 互联网舆情监测、乐思网络舆情预警系统等专业软件,能够提供实时网络舆情监测、网络信息过滤、自动信息采集、舆情趋势分析、舆情热点预警等服务功能,能够很好地弥补目前高校网络舆情人工监测为主的技术不足;同时,整合队伍力量,对网络舆情较集中的主流论坛、人人网、QQ群、微博等重点舆情区域实施24小时实时监测,即时了解舆情动态。

(二)关键环节:网络舆情信息分析研判的准确化和精细化

网络舆情信息分析研判的准确化和精细化是高校网络舆情危机管理的关键环节,在危机发展征兆期及时、准确的研判能最大限度地赢得危机应对时间。

(1)成立学校网络研判工作领导小组。建立由高校分管领导担任组长,宣传部门牵头,学工部、研工部、团委、网络信息办、保卫处、心理健康协会等部门密切配合,各学院参与协作的管理体制。学校要制定高校网络舆情研判制度,明确各层级各职能部门工作职责,做到分析研判的准确化和精细化。(2)各二级学院对网络舆情进行即时研判。对当次舆情产生的直接原因、“意见领袖”等的意见进行分析评判,对舆情的应对行为进行相关性分析,对舆情的发展趋势做出预判。同时,及时向上级部门报送网络舆情的即时研判报告,以供决策参考。(3)宣传部等牵头部门要对舆情进行深度研判。牵头部门应对舆情信息进行专门化的系统化的研究。以便准确了解学生的思想动态与网络表达方式,把握网络舆情的传播规律以及其演进升级为网络舆情危机的运动规律,为制定和完善网络舆情判定标准提供依据。

(三)重点环节:网络舆情危机引导干预的高效化和科学化

在危机的发作期,高校应明确“以疏为主”的

网络舆情危机的管理理念,在信息公开、交流互动、平等对话的基础上,采用大学生群体易于接受并行之有效的方法来实施引导和干预。

(1)加强学生干部和党员担任“意见领袖”的正面引导。高校可充分使用“意见领袖”、网络评论员等积极力量,破除“反沉默的螺旋”,客观传递信息,正确表达观点,引导使部分观念偏激和对事件歪曲理解的网民形成正确观念和了解事实情况,主导舆论走向;对恶意传播的信息要主动辩论、甚至删除,预防出现群体极化效应<sup>[11]</sup>。(2)加强网络舆情危机的议题管理。20世纪70年代美国学者库姆斯和肖提出了著名的“议程设置”理论,即媒体具有一种为受众设置“议程”的功能,传媒通过信息传播活动,可以影响受众对事情的判断<sup>[12]</sup>。近年来不少高校网络舆情危机的爆发就是因为某些人通过网络设置议题,激发了大学生网民群体的非理性情绪而引发舆情危机。我们也同样可以利用BBS、微博等网络平台设置正面议题,与网民进行互动,引导网络舆情的正向发展。(3)加强对危机中负面情绪的及时疏导。对一些涉及高校自身热点和焦点事件,高校要及时做好解释、说明、回应,澄清客观事实、防止谣言误传、疏导不良情绪,从而避免负面新闻放大效应以及群体性事件的发生。

(四)核心环节:网络舆情危机公关的有序化和协同化

进入网络舆情危机的高峰期后,信息将以病毒裂变的方式传播,网络舆情危机公关就成为高校网络舆情危机管理的最核心环节。

(1)成立危机公关领导小组。及时启动网络舆情危机公关应急预案,分析事件性质及其社会影响,并结合实际调整应急预案、制定详细工作方案,做到沉着应对、组织有序、分工明确、落实到位。(2)高校新闻发言人第一时间公布权威信息。坚持黄金24小时“说话”法则,及时披露最新权威信息,掌控网络话语主导权,避免学校与网民之间的对立。如遇特别重大事件可召开新闻发布会。(3)各方协同化解舆情危机。线上线下联动,线上沟通互动力量单薄时,要在线下与关键人物进行情况说明、谈判。校内校外联动,对发生在校外网络媒体上的舆情危机,要与当事媒体或涉事单位实时互通,共同化解危机;对恶意煽动、引发群体事件的必要时应与公安机关等部门通过法

律手段协同处理。新旧媒体联动,主动联系主流媒体介入,及时将权威信息传输给网众,充分发挥其情绪疏导和社会稳定功能,促使新旧媒体相互合作补充共同消解舆情危机。

#### 参考文献:

- [1] 刘毅. 网络舆情研究概论[M]. 天津: 天津人民出版社, 2007. 53.
- [2] 丁菊玲, 等. 我国网络舆情危机预警研究探讨[J]. 情报杂志, 2010 (10): 5-8.
- [3] 陈少平. 高校网络舆情危机的研究及处置对策[J]. 中国青年研究, 2012 (3): 5-9.
- [4] 罗伯特·希斯. 危机管理[M]. 北京: 中信出版社, 2001. 18, 14-15.
- [5] Patricia·Wallace. 互联网心理学[M]. 北京: 中国轻工业出版社, 2001. 88.
- [6] 凯斯·桑斯坦. 网络共和国[M]. 上海: 上海人民出版社, 2003. 50-51.
- [7] 祝苏东, 等. 高校网络舆情危机的研判分析及启示[J]. 福州大学学报(哲学社会科学版), 2011 (6): 5-9.
- [8] 朱大可. 转型社会的网络哄客意志[J]. 中国新闻周刊, 2006, (7): 85-86.
- [9] 郭庆光. 传播学教程[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2011. 198.
- [10] 翟志伟, 李晓瑜. 高校网络舆情现状与对策[J]. 大同大学学报(社会科学版), 2013 (2): 23-26.
- [11] 陈永福, 等. 高校危机管理视阈下的网络舆情引导与处置机制研究[J]. 思想教育研究, 2011 (11): 37-40.
- [12] 张品良. 网络虚拟社会环境下的舆论危机管理[J]. 江西财经大学学报, 2012 (1): 109-115.

## An Analysis and Management of Network Public Opinion Crisis in Colleges and Universities

TAO Jin<sup>1</sup>, LEI Zhemin<sup>2</sup>

(1. College of Information Engineering, Zhejiang University of Technology, Hangzhou 310023, China;

2. Department of Propaganda, Zhejiang University of Technology, Hangzhou 310014, China)

**Abstract:** The research of network public opinion crisis and management in colleges and universities has a significant meaning in strengthening the network ideological and political education, as well as the campus security and stability. From the perspective of the four elements of subject, object, carrier and body in campus network public opinion crisis, this paper analyses network public opinion crisis in colleges and universities. The homogeneity of university students results in “group polarization effect”. A highly social concern of campus crisis events leads to a surge of “negative news amplified effect”. The freedom and interaction of the Internet intensify the expansion of “heckler negative effect” and the dispersion and concealment of network public opinion make the “anti-spiraling of silence” phenomenon frequent. After that, this paper analyses the management problems of network public opinion crisis in colleges and universities, and according to the different phases of network public opinion crisis development: incubation period, asymptomatic period, outbreak period, peak period, probes into coping strategies of network public opinion crisis in colleges and universities.

**Keywords:** colleges and universities; network public opinion; crisis management

(责任编辑: 徐吉洪)