

# Countermeasures and Enlightenment of College Network Publicity Events

Lixue You Lin Chen

Beijing Institute of Technology, Zhuhai, Zhuhai, Guangdong, 519085, China

## Abstract

This paper makes a more comprehensive explanation of the network public opinion events in colleges and universities, analyzes the characteristics of the network public opinion events, and puts forward the countermeasures of the network public opinion events in colleges and universities, aiming to effectively improve the counselors' ability to analyze and judge the network public opinion events and to deal with them.

## Keywords

network public opinion event; university; response

---

## 高校网络舆情事件的应对对策与启示

游立雪 陈琳

北京理工大学珠海学院, 中国·广东 珠海 519085

## 摘要

论文针对高校网络舆情事件做了比较全面的阐释, 分析了网络舆情事件的特点, 并提出了高校网络舆情的应对对策, 旨在切实提高辅导员对网络舆情事件的分析研判能力和应对处置能力。

## 关键词

网络舆情事件; 高校; 应对对策

---

## 1 网络舆情事件的特点

### 1.1 燃点低

网络舆情事件往往燃点低, 每一个敏感词语都有可能成为舆情事件的引爆点, 每一个人都有可能成为舆论的散播者。在眼球经济的驱使下, 网络媒体通过渲染炒作, 以博人眼球的字眼, 标签化的解读, 激发公众的情感, 引发公众的围观、热议和传播, 形成社会关注。此外, 大学生有着强烈的好奇心、盲目从众的心理, 且大学生自身大学生世界观和人生观尚不成熟, 面对信息时分辨性和自控性上存在着不足, 遇到跟大学生息息相关的事件, 一些学生缺乏相应的辨别是非能力, 容易冲动, 未对信息的真实性进行理性思考就将信息通过微信等网络平台传播, 这使得舆情事件的爆发变得简单。

---

【作者简介】游立雪(1994-), 女, 中国江西人, 助教, 从事网络思政教育研究。

### 1.2 传播广

据CNNIC第45次报告显示, 截至2020年3月, 中国网民数量达9.04亿, 互联网普及率达64.5%, 这意味着互联网已经深入渗透到社会生活中。新媒体的加速力无处不在, 新媒体的随身便捷性和开放性使得信息飞速传播, 拓展了信息传播的深度和广度。一方面, 从大哥大到触屏手机, 设备越来越轻薄便捷, 空间不再成为交流的桎梏。5G时代, 信息不再依赖于原子构成的物态实体, 比特取代原子, 信息实时更新, 线上交流更加直接, 公众可以及时上传和共享, 随时随地完成信息的传播, 这给了使用者极大的自由, 极大程度消除了时空上的距离, 拓展了信息传播的深度和维度, 整个地球被连接成一个整体的“地球村”。另一方面, 随着网络技术与数字技术的勃兴, 社交媒体成为传播的利器。社交媒体的迅猛发展使学生参与社会事务的热情高涨, 社交媒体的

开放和低门槛使得人人拥有麦克风,大学生拥有主动的发言权,会通过微信朋友圈、贴吧、抖音、微博等多种平台进行信息散播,多元的传播渠道和公众广泛的参与使得事件扩大化,造成舆论持续发酵、蔓延<sup>[1]</sup>。

### 1.3 非理性表达

非理性表达是网络舆情事件很重要的一个特点,这是由网络的虚拟性和匿名性造成的,相对于现实环境,网络环境为网民提供了一个匿名的环境、平等的对话身份,网民没有必要提供个人的真实信息,网民被赋予“ID面具”下的保护,其本身的政治、经济地位被掩盖,用户身份的匿名性降低了言论主体的责任感,部分学生在参与网络舆情中时,将自己隐匿于广大网友中,忽视了学生身份与基本的道德规范,使现实道德对网络环境中的个体约束力降低,责任感降低。匿名性导致网络信息内容常常伴随着情绪化、偏见甚至是谣言,部分学生习惯使用网络表达偏激言论、发泄现实情绪、表达个人情感,带有情绪化的内容又更容易引起学生的关注和情感共鸣,这使网络舆情愈演愈烈,也造成群体中的舆论意见常常走向“极化”,演变为“群体迷失”,甚至在“朴素正义感”与“扭曲的价值观”等多重因素作用下走向网络暴力。

## 2 网络舆情事件应对对策与启示

### 2.1 危机无处不在,辅导员要提高敏锐度

随着互联网的普及和移动社交媒体的飞速发展,网络平台成为大学生们信息交流和活动的重要场所,大学生习惯通过微博、QQ、微信、百度贴吧、BBS论坛等网络媒介表达自己的见解。舆论燃点低,速度快,突发性强。辅导员走在学生工作的第一线,应当做好“把关人”,高度关注学生的网络动态,加强对敏感信息、突发事件的监测力度,提高舆情敏锐度,快速发现潜在的网络舆情危机事件,掌握识别网络舆情危机的方法。通过培养舆情监测核心团队,建立以辅导员、班主任、学生干部、班级信息员为主体的网络舆情监测核心团队,及时了解学生的最新动态,帮助辅导员第一时间知晓相关信息。

### 2.2 辅导员应及时引导,第一时间回应

面对突发网络舆情事件,最糟糕的处理方式就是回避,危机事件宜疏不宜堵,辅导员应当主动应对舆情事件,面对事件,遵循早发现、早处置、早上报的原则,第一时间对事件进行调查,细致询问了解真实情况,稳定学生情绪,掌握

学生的真实想法和根本诉求,以负责任的态度,进行真诚、公开、及时的沟通,对学生的行为给予高度重视,防止矛盾进一步激化。同时将学生的反映反馈、了解到的问题、基本情况上报给领导和学生工作办公室,联动多方共同化解危机。及时正面处理回应,将事件真相第一时间告知公众,还原事件真相,化解学生因真相缺失产生的不满情绪。谣言止于真相,早发现和早处置可以将潜在的舆情事件遏制住,及时回应,澄清谣言,还原事情真相,有利于克服沉默的螺旋,破除学生的从众行为,避免不明真相的同学盲目跟风,造成事件的大范围传播。

### 2.3 辅导员应科学引导,善用意见领袖

习近平主席在“4.19”讲话中指出:“网络要坚持正确的舆论导向,建设网络良好生态,发挥网络引导舆论、反映民意的作用,需要重视网络生态影响社会的力量。”传播学者拉扎斯菲尔德在《人民的选择》一书中提出意见领袖,意见领袖是在团队中构成信息和影响的重要来源,具有影响他人态度的能力,是能左右多数人态度倾向的少数人。每个人在接收各种信息时,他们有选择地关注与自身既有立场一致的内容。因此,辅导员应善用意见领袖,借助权威媒体、权威专家、学生中的意见领袖主动占领学生的思想阵地,借助意见领袖的个人影响力吸引关注,引导意见走向,从而强化关注者的既有态度。例如,在微博中就存在着拥有许多粉丝的大V,他们在舆论的生成过程中一呼百应,最终形成大多数人的意见。

### 2.4 辅导员应主动引导,进行议程设置

“议程设置”理论由美国学者麦库姆斯和唐纳德·肖于1972年提出,他们认为,媒体的新闻报道和信息传播活动通过赋予各种“议题”不同程度显著性的方式,影响着人们对于周围世界的“大事”及其重要性的判断。辅导员应积极设置有利议程,有利议程为能引导学生理性思考的议程<sup>[2]</sup>。利用班群、朋友圈、微博等新媒体渠道进行议程设置,发挥媒体的引领作用,通过议程设置,设置能引导学生理性思考的议程,用深入浅出、生动活泼的话语为青年学生答疑解惑,引领学生,宣传正能量,站稳主阵地。

### 2.5 辅导员应引导学生正确发声

辅导员在日常教育过程中应加强对学生的引导,引导学生正确发声,传达高校学生的合理合法维权路径,让学生的

维权路径畅通,引导学生通过正当的程序进行表达合理诉求,引导学生遇到问题时第一时间求助辅导员,避免学生出现问题第一时间就通过网络维权,肆意宣泄不良情绪,而不是先向学校辅导员老师或者相关部门反映情况。

## 2.6 辅导员应加强学生的媒介素养教育

媒介素养教育就是培养公众对各种媒介信息的解读、批评能力以及使用媒介信息为个人生活、社会发展所应用的过程<sup>[3]</sup>。辅导员应当加强学生的媒介素养教育,要把网络素养教育作为思想政治教育工作的重要组成部分,提升学生的网络认知水平,增强学生辨别信息的能力和客观看待信息的能力,培养学生面对虚假信息、片面信息、垃圾信息、过时信息的识别力、抵抗力,提高学生在网络中的理性表达意识和合理运用新媒体的能力,从而正确运用网络资源,养成良好的网络使用习惯。

## 3 结语

习近平主席指出,“做好网上舆论工作是一项长期任务,

要创新改进网上宣传,运用网络传播规律,弘扬主旋律,激发正能量,大力培育和践行社会主义核心价值观,把握好网上舆论引导的时、度、效,使网络空间清朗起来”。互联网作为舆情事件的高发地,是高校思政工作面临的时代命题。

在新形势下,辅导员通过第一时间掌握舆情动态,第一时间研究对策,第一时间开展工作,快速减少事件的负面影响和大范围传播,牢牢掌握工作主动权,切实提高网络舆情事件应对处置能力,提高对虚拟社会的管控能力。

## 参考文献

- [1] 邵羽西. 高校网络舆情事件的特点及应对[J]. 传播力研究, 2019, 59(11):261.
- [2] 王中元. 高校网络舆情引导机制研究[J]. 经济研究导刊, 2020 (3):162-163.
- [3] 吴晨阳. 高校突发事件预警机制研究[D]. 天津:天津理工大学, 2018.