

Research on the Guidance of Online Public Opinion in Universities-Based on the Analysis of a work case of Counselor

Qi Gong¹ Jian Shen²

1. School of Statistics and Mathematics, Shandong University of Finance and Economics, Jinan, Shandong, 250000, China

2. School of Management Science and Engineering, Shandong University of Finance and Economics, Jinan, Shandong, 250000, China

Abstract

New media era, Internet has become the forefront of public opinion. University student is the highest percentage group which can contact with the Internet. Their ideological values and political literacy are immature, information screening ability is poor. The timely coverage of new media makes universities easy to form high incidence of online public opinion. Online public opinion is fast and anonymous which involves a wide range of participants and is difficult to supervise. It not only damages the reputation and image of the victims, but also brings them huge psychological pressure and mental harm. University student workers should have the professional ability of dealing with online public opinion and maintaining campus harmony. This paper deeply discusses how to build a perfect handling mechanism of online public opinion which based on a practical work case of counselor.

Keywords

Universities; Online public opinion; Mental health; Work cases of Counselors

高校网络舆情引导研究——基于辅导员工作案例分析

公琦¹ 沈健²

1. 山东财经大学统计与数学学院, 中国·山东 济南 250000

2. 山东财经大学管理科学与工程学院, 中国·山东 济南 250000

摘要

新媒体时代, 互联网成为社会舆论交锋的前沿阵地。大学生是接触互联网比例最高的一个群体, 但其思想价值观念、政治素养不够成熟, 信息甄别能力较差, 加之新媒体具有及时覆盖性, 使得高校极易形成网络舆情的高发地。网络舆情传播速度快、匿名性强、参与主体广泛、难以监管和追溯, 不仅会对受害者的名誉、形象造成损害, 还会给她带来巨大的心理压力和精神伤害。因此重视并正确处理高校网络舆情, 保护好学生的心理健康, 维护好校园和谐稳定是高校学生工作应该具备的职业能力。本文立足于高校辅导员实际工作中的网络舆情处理案例, 深入探讨如何构建完善的网络舆情处理机制。

关键词

高校; 网络舆情; 心理健康; 辅导员工作案例

1 引言

2014年习近平总书记提出“努力把我国建设成为网络强国”战略目标, 并提出了一系列新理念新思想新战略。根据中国互联网络信息中心(CNNIC)发布的《中国互联网发展统计报告》, 大学生在网民总数中占比约为36%, 是占比最高的群体。随着自媒体逐渐成熟, 高校学生已成为“微博、小红书、抖音、微信、论坛”等平台的主力军, 他们思想活跃, 主体意识日益增强, 表达欲望高涨, 习惯性在网上“喊话”^[1]。很多大学生思想观念与政治素养尚不成熟, 是

非分辨能力较弱, 极易受外界影响, 陷入盲目跟从的境地。加之新媒体传播具有速度快、范围广的特点, 高校网络舆情频发, 给高校管理工作带来全新挑战。

2 高校网络舆情引导面临的挑战

2.1 高校网络舆情具有复杂性、多样性。

网络舆情是以网络为载体, 以事件为核心, 广大网民情感、态度、意见、观点的表达、传播与互动, 以及后续影响力的集合^[2]。当代大学生与社会融合逐渐深入, 参与社会表达的自我意识强烈, 因此高校舆情可能跨越校园界限, 包含政治、经济、环境、人文等方面, 话题丰富多样, 涉及到各类社会生活。受价值观念的冲突, 大学生往往表现出不同的观点和立场, 使得网络舆情呈现出多元化的诉求。

【作者简介】公琦(1994—), 女, 中国山东临沂人, 硕士, 中级, 从事高校学生思想政治教育研究。

2.2 高校网络舆情具有广泛性、快速性。

新媒体时代信息传播途径种类丰富,微博、抖音、快手、小红书、论坛、知乎等媒介都是学生发声的阵地。高校师生人员密集,知识水平高,网络使用频繁,而且大学生思想开放,乐于表达和互动,利用网络的即时性,信息能在不同平台快速扩散,舆情也能在短时间内快速发酵。而且不同的传播途径可能产生不同的舆论导向,短时间就能引发社会各界关注和讨论。

2.3 高校网络舆情具有情绪性和非理性

大学生思想活跃,情感丰富但缺乏社会经验和成熟度。网络时代信息的碎片化使很多学生还没有深入思考,辨别真伪就急于得出结论发表观点,缺乏理性判断。很多学生常常出现盲目跟风、人云亦云的现象或者根据以往经验,刻板印象来对待新的事件。而且学生关心的事情往往与个人利益、情感体验有关,因此常常易受情绪主导。学生们通常很关注校园生活,例如学校政策、校园环境、校园突发事件等,当学生们不满时会表现出愤怒、抱怨,满意时则表现出强烈的支持和喜悦。而这种强烈情绪化的表达往往能快速感染与蔓延,一个学生的负面情绪可能引发周边学生的共鸣,形成情绪的聚集和放大。

2.4 高校网络舆情具有难控性和易变性

高校里各类人员高度聚集,每一个师生、工作人员都可能是网络舆情的潜在传播者。每个人都有自己的观点再借助多种多样的传播渠道,使信息迅速传播扩散,而且网络上信息来源广泛,在传播过程中很容易出现谣言,高校难以在短时间内进行有效的监管并澄清事实。高校舆情事件往往处于不断发展变化中,当新的情况和细节不断涌现或不同的舆论引导和解读都会使舆情的焦点和方向随时发生变化。社会舆论、公众态度、媒体等对舆情事件不同角度的解读和引导也会使舆情的发展方向和公众态度发生变化。

3 辅导员对高校网络舆情事件处理的具体案例分析

3.1 案例基本情况

本校大二男生小亮与异地外校女友小娟已相恋三年,小亮自认为十分珍惜这段感情并付出了很多。小娟则认为长时间异地使两人感情逐渐疏远提出了分手,小亮无法接受并通过蛛丝马迹断定小娟在恋爱中“出轨”了其他男生“背叛”了自己。随后小亮在小红书、微博,小娟所在学校的校园表白墙、论坛等网络平台发布长文,详细讲述了他与小娟的恋爱故事,称自己遭到背叛,言辞激烈。他还附上了两人的聊天记录截图,部分截图经过剪辑拼接,断章取义。这些内容发布后,迅速引发了网友和小娟校内同学的讨论,很多不明真相的网友和同学在评论区对小娟进行谩骂和人身攻击,并有同学将小娟的个人信息曝光在网络上。小亮看到自己的发文引起这么大的反响,继续在网络上发布更多关于小娟的负

面信息,试图让小娟“身败名裂”。宿舍同学发现了小亮的异常迅速向辅导员反馈,此时小亮已经两天没有吃饭睡觉,无心学习生活,并准备放弃几天后的期末考试。小娟学校辅导员老师表示小娟情绪崩溃,整日躲在宿舍,失眠、食欲不振、害怕面对同学们异样的眼光并决定报警寻求法律帮助。

3.2 案例分析

此例网络舆情事件涉及到学生的恋爱观问题、心理健康问题和网络素养问题,并且网络热度不断上升,必须尽快妥善处理,否则可能会引发更严重的后果。在恋爱观方面,小亮和小娟在恋爱关系中缺乏有效的理解和沟通,导致感情破裂,小亮在失恋后,无法正确面对分手,反应出他没有树立正确的恋爱观,在恋爱中不够成熟和感情处理能力较差。在心理方面,小亮选择网络暴力攻击对方和面对失恋无法正常学习生活都折射出他的心理承受能力差,缺乏情绪管理和应对挫折能力。在网络素养方面,小亮在网络上随意发布不实信息,对小娟进行抹黑并曝光对方隐私,严重侵犯了林晓的名誉权和隐私权。这表明他缺乏基本的网络道德和法律意识,没有认识到网络行为也需要承担法律责任。

3.3 案例解决方案

及时介入,控制舆情。辅导员得到小亮宿舍同学反馈后第一时间与小亮进行了深入的谈心谈话。事情的主要矛盾是小亮没有意识到网络暴力行为的严重后果选择用这种错误行径疏解自己的负面情绪。辅导员先用深入谈心谈话的方式让小亮把内心的委屈、愤怒等情绪宣泄出来,然后引导他客观看待这段感情分手的原因并帮助他意识到自己在这段感情中的不足,之后给小亮指出了他在网络上发布不实信息引导网暴的行为已严重侵犯了小娟的名誉权和隐私权,不仅伤害了小娟,也触犯了网络道德和法律法规。辅导员以《中华人民共和国网络安全法》和《学生手册》第三章第二十条为依据明确指出小亮的行为如果不及时制止和纠正将会受到的法律制裁和校园处分。在辅导员监督下小亮删除了所有平台的相关言论并公开发表对小娟道歉声明澄清对小娟的刻意“抹黑”。小娟在考虑到小亮已经认识到错误并诚恳道歉的情况下,决定不再追究他的法律责任。

心理疏导,缓解压力。小亮在事情发生后已两天没吃饭,晚上失眠,尽管临近期末考试也无心复习并提出了弃考的想法。辅导员在与小亮父母的交谈中得知小亮自幼性格执拗,高中时曾被医院诊断有过抑郁倾向主动休学过一段时间。虽然自入学以来小亮一直表现得开朗热情,心理测评也没有发现问题,但交谈后辅导员感到他的痛苦和愤怒仍没有完全排解便及时联系了学校的心理健康教育中心,为小亮安排了专业的心理咨询师进行一对一心理疏导。在心理咨询师的帮助下,小亮逐渐调整心态,走出失恋的阴霾。

多方合力,共同帮助。辅导员与小亮的宿舍同学、班干部取得联系,请他们帮助观察小亮的日常作息情况并安排同学轮流给小亮送饭,小亮在情绪改善后生活作息也逐渐恢

复正常。辅导员又安排了班级的学习委员等同学对小亮进行一对一辅导,和小亮一起复习备考。小亮在功课上逐渐有了信心按时参加了期末考试并全部通过。在过程中与家长保持联系,向他们详细阐述了事件的经过和后续处理情况,家长对学校的处理和后续帮扶表示支持和感谢,并承诺会积极配合学校加强对小亮的教育。

开展教育,提升素养。辅导员以此次事件为契机,在班级内部开展主题班会进行恋爱观教育和提升网络素养教育。通过案例分析、小组讨论等方式,引导同学们认识到恋爱中要相互尊重、理解支持,同时也鼓励同学们分享自己在恋爱中的经历和感受,共同探讨如何解决恋爱中遇到的问题。辅导员通过组织网络法规知识竞赛的活动,向同学们普及网络安全知识、网络道德规范和相关法律法规,让同学们明白网络不是法外之地,言论自由并非绝对且无限制,而是处于法律和道德框架之内的自由,必须以不损害他人及社会利益为前提。同时辅导员也在学生中建立了网络舆情监测机制,以便及时发现和处理网络暴力等不良行为。

4 高校网络舆情监测处理机制

4.1 监测体系构建

常态化的舆情监测是做好高校网络舆情工作的基础,高校应该建立“预防-干预-修复”的全链条机制^[1]。高校党委宣传部门统一领导、学工处、信息技术中心、心理健康中心、辅导员等相互配合。宣传部门负责统筹协调,代表学校对外发声;学工处负责把控整体学生舆情动态;信息技术中心负责技术支持,搭建智能监测预警系统并保证监测系统稳定运行;辅导员负责收集所带学生的言论和网络动态。高校组建队伍后应定期开展专业舆情处理培训,帮助队伍人员形成互联网思维,提高突发事件应对能力和互联网技术应用能力。监测时应使用专业舆情监测软件,对网络舆情进行实时监测,监测平台包括微信、微博、小红书、抖音等社交媒体以及校内论坛、公众号等校外网站。监测内容包括与学校管理、校园文化、校园环境等相关的话题和事件。

4.2 分析研判流程

监测到舆情后首先对信息进行初步筛选,剔除无关重复内容,保留有效信息。信息技术人员对信息按照热度(点击量、评论、转发量等)、传播范围(跨平台、跨区域情况)、情感倾向(积极、消极、中性)等指标进行等级分类,分为

一般舆情、重点关注舆情、紧急舆情^[4]。并组织专业人员分析研判舆情产生的原因、传播路径和潜在影响,预测发展趋势,判断是否会引起继发反应或衍生新舆情。

4.3 应急处理措施

发现舆情信息后,立即上报学校分管领导,启动应急预案。高校要第一时间核实情况,将着眼点由“堵”“禁”转为“疏”“导”。宣传部门负责信息发布,学工部门负责深入了解学生情况,保卫部门负责维护校园秩序。高校核实情况后要及时发布调查处置说明,回应内容应该准确、诚恳,避免官腔和套路^[5]。一般舆情24小时内通过学校官方发布说明,重点舆情在48小时内召开新闻发布会或线上直播说明情况,紧急舆情12小时内进行说明,并持续跟进处理进展。

4.4 后续反馈机制

舆情处理结束后,高校要及时复盘处置过程,对工作中暴露的问题要分析原因落实责任,总结经验教训完善舆情处理机制。通过网络数据监测,学生问卷调查等方式评估处理效果,分析舆情平息程度,警惕舆论反扑。面对复杂的网络环境和良莠不齐的网络信息,对学生进行网络素养教育和新媒体使用规范教育刻不容缓,高校要引导学生提升网络责任感和法治意识,明确“网络不是法外之地”,用好新媒体,传播中国声音,讲好中国故事,做好中国青年。

5 结语

辅导员奋斗在学生工作第一线,也是高校舆情监测处理队伍的关键一员。辅导员要与学生紧密联系及时发现潜在的舆情风险点,要提升教育引导能力,提升学生们的网络素养,提升信息传递与反馈作用,搭建好学校与学生之间的桥梁,维护好校园的和谐稳定。

参考文献

- [1] 何健.高校大学生网络舆情特征与管理对策研究[D].西南大学,2015.
- [2] 樊子筠.网络舆情异化的风险与治理[J].文化产业,2025,(03):67-69.
- [3] 李洪雄,杨元崇.危机管理视域下高校网络舆情协同治理研究[J].新闻研究导刊,2024,15(10):25-29.
- [4] 张东润.新媒体时代高校网络舆情现状及应对处置研究[J].互联网周刊,2024,(23):12-14.
- [5] 仲文君.融媒体时代高校网络舆情演化规律及舆情治理研究[J].中国管理信息化,2024,27(23):166-168.