

高校网络舆情危机引导策略研究

梁宇铭

广州理工学院

DOI:10.32629/pe.v4i1.18998

[摘要] 在移动互联网与社交媒体深度介入大众传播的大背景下,高校网络舆情危机因传播快、影响广等特征频发,传统舆情管理在响应、协同、话语表达上的局限难以适配其复杂性。本研究通过深入探讨高校网络舆情危机的核心概念、主要特点、生成成因及引导策略,旨在为高校网络舆情危机的应急处置提供科学、完整的框架和引领,帮助高校危机及时化解、学校稳定、学生理性介入网络,为高校治理现代化、教育公共公信力等提供经验借鉴。

[关键词] 高校; 网络舆情危机; 引导策略

中图分类号: G250.72 **文献标识码:** A

Research on Guidance Strategies for Online Public Opinion Crisis in Universities

Yuming Liang

Guangzhou Institute of Science and Technology

[Abstract] Against the backdrop of the deep involvement of mobile Internet and social media in mass communication, online public opinion crises in colleges and universities occur frequently due to characteristics such as rapid dissemination and wide influence. The limitations of traditional public opinion management in response, coordination, and discourse expression are difficult to adapt to its complexity. This study, through in-depth exploration of the core concepts, main characteristics, causes of generation and guiding strategies of online public opinion crises in colleges and universities, aims to provide a scientific and complete framework and guidance for the emergency response to online public opinion crises in colleges and universities, helping to resolve crises in colleges and universities in a timely manner, maintain school stability, and enable students to rationally intervene in the Internet. It also aims to offer experience references for the modernization of college governance and the public credibility of education.

[Key words] Colleges and universities Online public opinion crisis Guiding strategy

引言

随着移动互联网技术飞速发展与社交媒体广泛普及,高校师生的信息获取、传播及表达方式发生深刻变革,微信、微博、校园论坛等成为师生交流思想、反馈诉求的核心渠道。围绕学业管理、校园安全、师德师风、就业服务等师生关切话题,一旦触及利益痛点,极易短时间内形成舆论焦点。部分负面信息因跨平台扩散快、情绪化表达突出、易被外部力量介入,迅速演变为网络舆情危机,不仅干扰校园正常教学科研秩序、破坏师生信任,还可能损害高校社会声誉,甚至影响教育领域公共形象。当前多数高校舆情管理仍存在传统思维局限:监测依赖人工导致响应滞后,部门协同机制不畅影响处置效率,引导话语体系与学生语境脱节难引发共鸣,难以应对新媒体环境下舆情危机的复杂性与突发性。因此,系统探索高校网络舆情危机引导策略,对高校构建科学应对体系、维护校园稳定,提升学生媒介素养,完善高

校治理体系具有重要理论与现实意义。

1 高校网络舆情危机概述

1.1 相关概念界定

1.1.1 网络舆情

网络舆情是指某一阶段互联网及社交网络中流传的社会焦点问题所引发的对公众思想形成集中巨大影响及意见导向的现象。网络舆情体现的是具有网络空间属性的特殊舆情,具备传统舆情的所有特征,且传播速度更快、范围更广,传播的最终指向性也更模糊^[1]。它是以互联网技术为支撑,具有传播性、互动性和多元性的特征:传播性是指网络空间中的信息可以通过社交媒体、论坛贴吧、短视频平台等进行传播,打破了时间空间的限制;互动性是指公众可以针对某一社会事实进行评论、转发、点赞、互动参与等,形成观点碰撞;多元性是指舆情参与的主体不同,认知也不同,信息中存在不同意见、不同观点。在信息传播

时代,网络舆情不仅能够及时反映公众的现实诉求与价值倾向,还能通过舆论导向影响社会认知与行为选择,既是社会情绪的“晴雨表”,也是公众参与社会治理的重要途径。

1.1.2 高校网络舆情危机

高校网络舆情危机是特指围绕高校相关议题产生,以负面或争议性信息为核心,通过网络平台快速传播并对高校正常运行秩序造成威胁的舆情状态。它与一般网络舆情的区别在于,其议题始终聚焦高校场景,如学业管理、校园安全、师德师风、后勤服务、就业保障等与师生利益直接相关的内容;其影响也集中指向高校领域,当舆情发展到危机阶段时,往往会引发社会层面的广泛负面关注,干扰高校教学科研活动的正常开展,破坏师生之间的信任关系,甚至损害高校长期积累的社会声誉。这类危机形成本质是网络空间中负面信息的传播速度与影响范围超出了高校常规应对能力的范围,导致高校陷入舆论被动的局面。

1.2 高校网络舆情危机的特点

高校网络舆情危机具有四大鲜明特征:其一,传播迅速性突出。师生作为互联网活跃群体,高频使用微信、微博等平台,相关议题触发关切后,信息快速在师生圈层流转并跨平台扩散至社会,且无需传统审核流程,负面信息短时间“裂变式”传播,高校应对窗口期极短。其二,影响具有广泛性。对内打乱教学管理秩序,引发师生负面情绪、破坏校园和谐;对外招致公众对高校办学与管理能力的质疑,损害声誉并影响招生就业、校企合作,部分危机还可能冲击教育行业公共形象。其三,爆发具有突发性。触发因素多元且难预判,既可能是后勤失误等管理疏漏,也可能是评奖争议等利益事件,初始小范围传播的事件进入网络后,经关键节点推动快速升级为危机,高校难提前筹备。其四,情绪煽动性显著。网络中情绪化表达更易吸睛,部分传播者刻意放大负面情绪;师生对公平等议题敏感,易受影响形成共鸣,这类情绪累积扩散后取代理性讨论,导致舆论极化,增加引导难度^[2]。

2 高校网络舆情危机产生的原因

2.1 外部环境因素

从外部环境来看,新媒体发展与社会热点的关联是推动高校网络舆情危机形成的重要外部条件。新媒体技术的迭代升级彻底改变了传统信息传播模式,其低传播门槛、快扩散速度以及去中心化的传播特性,让信息能够突破时空限制在网络空间自由流动。高校师生作为互联网高频使用群体,日常依赖社交媒体、校园论坛等平台获取信息与交流观点,这使得与高校相关的信息一旦进入网络空间,便具备了快速扩散的基础,为舆情危机的滋生提供了土壤。同时,社会热点事件往往会引发高校学生的高度关注与深度讨论,学生群体容易将社会热点议题与校园生活场景相联系,围绕校园内类似现象或潜在问题展开讨论,若讨论过程中出现负面观点或极端情绪且未得到及时引导,便可能从单纯的话题讨论升级为网络舆情危机。

2.2 高校内部因素

聚焦高校内部管理层面,管理模式滞后、信息沟通不畅与校

园文化建设不足共同构成了舆情危机产生的内部诱因。部分高校仍沿用传统的舆情管理模式,该模式多依赖人工监测信息、层级上报处理舆情,难以适配新媒体环境下舆情信息海量增长、实时变化的特点,导致对舆情动态感知不及时、应对决策滞后,无法在舆情萌芽阶段有效介入。在信息沟通方面,高校各部门之间存在信息壁垒,缺乏高效协同的信息共享机制,同时学校与学生之间的沟通渠道单一、反馈机制不健全,学生的合理诉求难以得到及时回应与有效解决,容易引发学生不满情绪,这些负面情绪在网络空间聚集便可能催生舆情危机^[3]。此外,部分高校对校园文化建设重视不足,未能构建起积极健康、具有凝聚力的校园文化体系,无法有效引导学生树立正确的价值观与理性认知,导致学生在面对网络信息与争议话题时,缺乏稳定的价值判断标准,增加了受负面信息影响、参与负面舆情传播的可能性。

2.3 学生自身因素

从学生自身维度分析,媒介素养欠缺与特定的心理特点、诉求是舆情危机产生的重要个体因素。大学生群体虽具备一定的知识储备,但媒介素养仍存在明显不足,具体表现为对网络信息的辨别能力较弱,难以区分信息的真实性与客观性,容易轻信、传播未经证实的谣言或负面信息;同时缺乏理性的网络表达意识,在参与话题讨论时易受情绪主导,发表极端、片面的观点,进一步加剧网络空间的负面氛围。此外,大学生正处于身心发展的关键阶段,情绪波动较大,自我表达意愿强烈,且对公平、正义等议题具有较高敏感度。在面对校园管理、权益保障等与自身利益相关的问题时,若诉求未得到满足或产生认知偏差,容易通过网络平台宣泄情绪、表达不满。其情绪化的表达与聚集的诉求在网络空间中相互影响、扩散,极易成为舆情危机的导火索。

3 高校网络舆情危机引导策略

3.1 构建舆情监测体系

构建科学高效的舆情监测体系是高校应对网络舆情危机的基础前提,高校需从技术、队伍、机制三方面协同发力。在技术应用上,应主动引入人工智能、大数据等先进技术,搭建覆盖校园论坛、社交媒体、短视频平台等多渠道的舆情监测系统,通过系统实现对校园相关话题的实时抓取、关键词精准识别与舆情趋势动态分析,及时捕捉舆情萌芽信号。在队伍建设上,需组建涵盖宣传、学工、教务等多部门人员的专业监测队伍,明确各成员信息收集、初步研判、及时上报的核心职责,形成分工协作、高效联动的监测合力,避免因信息遗漏或延误影响舆情应对时效^[4]。在机制完善上,要结合舆情传播速度、影响范围、情绪倾向等关键因素科学设定预警等级,如一般预警、较重预警、严重预警等,并针对不同预警等级制定对应的响应流程,明确启动条件、参与部门与处置步骤,确保在舆情升级前及时启动干预措施,有效遏制舆情扩散态势。

3.2 加强信息发布与沟通

加强信息发布与沟通是高校引导网络舆情危机的关键环节,需通过规范机制、创新表达、多方联动提升引导实效。在发布机制规范上,高校要明确信息发布的核心渠道、标准化流程与责

任主体,核心渠道优先选择官方微信公众号、微博、校园官网等权威平台,流程需涵盖信息审核、内容校对、按时发布等环节,责任主体落实到具体部门或个人,确保舆情发生时能快速发布真实、准确的信息,避免因信息混乱引发次生舆情。在话语体系创新上,应摒弃生硬的官方表述,采用贴近学生认知习惯的语言风格,结合图文、短视频等生动呈现形式,增强信息的可读性与吸引力,让信息更易被学生接受,提升舆论引导的亲合力。在多方沟通推进上,需主动搭建与学生、家长、媒体的沟通桥梁,针对学生可通过座谈会、线上留言板倾听诉求,针对家长定期推送校园动态与舆情进展,针对媒体及时提供权威信息并回应关切,通过消除信息不对称凝聚共识,减少舆情对立。

3.3提升学生媒介素养

提升学生媒介素养是高校从源头防范网络舆情危机的重要举措,需通过课程融入、活动开展、社团联动构建培育体系。在课程融入方面,应将媒介素养教育有机纳入思政课程体系,在课程中增设信息辨别方法、理性表达技巧、网络伦理规范等内容,通过课堂教学引导学生树立正确的网络价值观,帮助学生掌握区分信息真伪、识别极端言论的能力,从思想层面筑牢抵御负面舆情的防线。在主题活动开展上,可定期组织媒介素养相关活动,如邀请专家举办专题讲座、开展信息分析实践工作坊、发起网络文明倡议等,让学生在实践参与中深化对媒介素养的认知,将理论知识转化为理性参与网络讨论的实际能力。在社团联动方面,应支持学生网络文化类社团发挥作用,鼓励社团开展健康的网络内容创作、校园网络环境维护等活动,借助社团影响力引导更多学生主动参与校园网络空间建设,自觉抵制负面舆情传播。

3.4完善应急处置机制

完善应急处置机制是高校高效应对网络舆情危机的重要保障,需围绕预案制定、团队建设、演练评估形成闭环管理。在应急预案制定上,高校要结合自身办学特点与潜在舆情风险点,制定详细的舆情危机应急预案,明确不同等级舆情的响应流程、具体处置措施与各部门职责分工,确保舆情发生时各环节有序衔接、高效运转,避免因处置混乱延误时机。在应急团队建设上,需成立专门的舆情应急团队,团队成员应具备舆情研判、沟通协调、应急决策等专业能力,在舆情危机发生时能够迅速集结,统

筹推进舆情处置工作,及时制定应对方案以控制舆情发展态势,降低危机对校园的负面影响。在演练评估推进上,要定期开展舆情应急演练,模拟不同类型的舆情场景检验应急预案的可行性与应急团队的协作能力,演练结束后及时总结存在的问题并优化预案,同时对应急处置效果进行全面评估,根据评估结果调整工作方法,不断提升应急处置的科学性与有效性^[5]。

4 结论

本研究通过界定高校网络舆情危机及网络舆情的核心概念,剖析其传播迅速、影响广泛、爆发突发、情绪煽动的特点,以及外部新媒体环境推动、高校内部管理滞后、学生自身媒介素养欠缺的成因,进而探究构建舆情监测体系、加强信息发布沟通、提升学生媒介素养、完善应急处置机制的引导策略,明确科学应对路径。这有助于高校及时化解网络舆情风险、维护校园和谐稳定,为提升学生理性参与网络讨论能力提供实践支撑,也为完善高校治理体系、维护教育领域公共公信力提供有益参考。

[基金项目]

广州理工学院2024-2025学年党建与思政校本研究科研项目“高校网络舆情危机引导策略研究”(项目编号:2024DXBW03)。

[参考文献]

- [1]安佳.网络舆情传播与管理策略研究[J].新闻传播,2025,(17):61-63.
- [2]张跃强.自媒体时代高校网络舆情危机事件应对研究[N].山西科技报,2025-10-20(A07).
- [3]顾小花,王润.文化自信背景下民办高校网络舆情引导与应对策略[J].三角洲,2025,(28):172-174.
- [4]康书凌,陈清芬,薛启凡.博弈论融入就业舆情引导与网络话语重构的思政路径研究[J].佳木斯职业学院学报,2025,41(11):76-78.
- [5]张海岳.高校突发事件的舆情风险处置应对策略研究[J].新闻研究导刊,2025,16(20):121-126.

作者简介:

梁宇铭(1999--),男,汉族,广东省湛江人,硕士研究生,助教,研究方向:媒体策略传播、新媒体与摄影摄像、高校舆情监测与治理等。