

高职院校思想政治教育工作中的舆情管理方法研究

韦耀

广西交通职业技术学院

DOI:10.12238/mef.v8i11.14778

[摘要] 新媒体环境下信息传递的速率迅速增加,使得高职院校所面临的风险及机遇都在持续增加,对他们的思政教学产生了前所未有的压力和机会。学生思维状态的体现主要是他们对公众的认知态度,这些认知态度会直接影响学校舆情氛围及学生熏陶环境的形成。本文以舆情管理的核心概念为基础,深入分析学生思维形态及传播规律,并着重探讨利用舆情监测、分析、处置、引导等方式来贯彻其在高校思想政治教育上的具体实施。建立起一个科学而合理的舆情管理系统,能很好实现提升学校意识形态控制力及思想政治教育“提前、准确、有效”,使其具有极高的效度性和针对性,为维护校园良好舆情生态提供了理论依据和实践途径。

[关键词] 高职院校; 思想政治教育; 舆情管理; 新媒体环境; 校园治理

中图分类号: G621 **文献标识码:** A

Research on Public Opinion Management Methods in Ideological and Political Education Work in Higher Vocational Colleges

Yao Wei

Guangxi Transportation Vocational College, Nanning City

[Abstract] In the new media environment, the speed of information transmission has rapidly increased, which has continuously increased the risks and crises faced by higher vocational colleges, and has brought unprecedented pressure and opportunities to their ideological and political teaching. The manifestation of students' thinking states mainly includes one aspect: their cognitive attitudes towards the public. These cognitive attitudes will directly affect the school's public opinion atmosphere and the formation of the student's cultivation environment. Based on the core concept of public opinion management, this paper deeply analyzes the students' thinking patterns and communication rules, and focuses on exploring the specific implementation of using methods such as public opinion monitoring, analysis, disposal, and guidance in college ideological and political education. Establishing a scientific and reasonable public opinion management system can effectively enhance the school's ideological control power and the "timely, accurate, and effective" nature of ideological and political education, making it highly valid and targeted, providing a theoretical basis and practical approach for maintaining a good public opinion ecology on campus.

[Key words] Higher Vocational Colleges; Ideological and Political Education; Public Opinion Management; New Media Environment; Campus Governance

引言

信息技术、网络化高速发展的时代,高校思想政治教育正面临前所未有的环境变革。特别是高职院校学生网络活动活跃、媒体素养参差不齐,使其成为舆情事件的高发区。网络舆情既映射学校的思想动态,又关系到学校政治安全、教学安全以及价值引领效果。现阶段一些高职院校舆情管控制度还不完善,存在预警滞后、响应缓慢、引导不力的现象,对学生思想政治教育工作的开展造成了严重的困扰。因此,构建一套系统、规范的舆情管理

机制,把舆情控制有效衔接于思想政治教育的整个流程,就成为新时期高校思想政治教育的新命题。

1 舆情管理的概念

1.1 舆情在高校中的表现

高校舆情主要是指高等学校学生、教师或其他人员在对校内校外的公共事件、政策调整、行政措施、热点问题等的态度、看法、价值观念等方面呈现的情绪感、表达性和语言集结性所产生的语言热现象。受网络舆情环境的影响,学生易快速借助微

博、微信、视频、BBS、QQ空间等渠道呈线性传播,形成了带有代表性的舆情潮流。一旦遇上校园事故、教育质量质疑、学生申诉事件、敏感意识形态等话题,舆情可能迅速激化,形成舆情高潮并外溢至社会网络,造成网络上公众关注,大众媒体对舆情的报道参与和互动等事件。加之学校一些常规设备(系统)、服务、校务改革措施、奖惩等公平公正性问题等,能够成为舆情话题的热点,代表着学生们的价值判断和情感诉求。

1.2 高校舆情传播的主要特征

高校舆情传播具备快速性、广泛性、情绪性和网络依赖性等突出特征。信息传播在网络传媒平台上的速度是十分迅速的,一次未经验证的信息就有可能被多次转播和评议,有传播病毒式的快速扩散传播;信息发布主体是高校学生,因此更易根据自己的情绪倾向和认知去表达观点,其中模糊、片面、错误的部分难免存在,因而具有强烈的传染性和煽动性。而且高校舆情主要是通过互联网络聚集和扩张影响力,传统的人际沟通交往已经被社交网络代替,信息循环往复形成一个传播闭环,管理难度加大。一些舆情事件也存在封闭言语和未回复官方信息现象,这加深了事件议题的二元对立倾向和冲突升级。由于高校舆情的“易燃性”,其应对有超前、果断的判断力和迅速的行动去避免信息失控带来负面连锁效应。

1.3 舆情管理的核心职能

在学生思想政治教育中,舆情管理指的是履行方向指导、预警、处突、引导舆情等一系列工作职能,通过常态化监测校内校外的信息流动,做出敏锐、准确的判断与回应,有效掌控与引领舆情走向。要精准把握网络上的舆情动向,通过大数据工具获取实时信息,挖掘关键词、情绪与主题跟踪,绘出一张监测地图作为学校的工作参考资料。舆情兴起,立行响应,及时发声与处置问题,通过官媒来源安抚群众情绪。与思想政治教育工作紧密结合,用价值观的渗透作用渗透到舆情控制的过程中,成为促进大学生认识辨别能力提高与文化认同感提升的有力手段。完善的舆情管理制度是实现高等教育管理手段现代化的重要保证,能有效提升高校意识形态安全等级与思想政治教育实施效果。

2 舆情管理方法在高职院校思想政治教育工作中的应用

2.1 舆情监测方法的常态化应用

在高职院校的舆情管理工作中,常态化监测机制的构建是基础保障。某高职院校就采用“智慧高校网络舆情预警系统”,根据关键词库以及网络社交平台链接实现全天候自动抓取和分类监控涉及本校名称、教职员工作事件、政策变化等话题。该系统包含微博、抖音、微信公众号等主流平台,还能够识别当地贴吧和社区板上的敏感话题。曾有一位学生在贴吧中发表对宿舍设施出现问题不满的抱怨,由于在其文字中应用了“存在隐患”等敏感词,触发预警机制,该校舆情管理部门被发现这一情况,立即向后勤部门提出问题,当天便将故障设备维修完毕,并且通过其官方公众号予以回复学生疑问,避免了负面舆情的进一步恶化。通过此案例说明,如果舆情监测工具与实时管理活动紧密

配合,就能够在日常管理、早期防范、及时发现、应急处置中。

2.2 舆情分析方法的精准化应用

精准化舆情分析是高职院校提高应对能力的关键手段。在一所财经类的高职院校,某学期考试成绩推迟发布引发学生情绪波动,通过对舆情进行研判,利用舆情分析模型对群里、微博上频次高的“考试”“公平”“拖沓”等关键词进行了归类,同时自动输出了情绪走向,再以发布时间、活跃度、传播路径对一部分具有代表性的主要人物进行判定,这一过程不但可判定出发布源的地点,还可预测出可能爆发情绪的峰值点及所属人群,为下一阶段的精准把控提供数据基础。在把握好信息传递后,舆情处置小组配合教学部门迅速在教务部门官网发出通知作出延时原因说明,并对特别的问题以在线问答的方式进行答疑,及时制止了一起危机的发展态势。

2.3 舆情处置方法的规范化应用

保障高校在突发事件中的安定需要我们建立一套规范化舆情应急手段的处置计划。比如某高职院校宿舍管理员和住户发生冲突的视频在网上传开引起公众误判和谴责后,该校即根据其《校园突发舆情处置预案》很快做出了响应,从宣传部、学生事务处、安全保卫处、涉事的两院成立临时舆情处置组,对其进行了解相关情况并询问当事人,形成书面汇报,并对此事进行了相关涉网媒体的重要分发账号的信息备案并进行抗争,最后在充分调查、实事求是的基础上,以校级的主流平台的方式简明、中立、公开地答疑解惑和其进一步的改头换面方案的提出得到了民众的认同。整个过程自反应开始到信息公开在不到六个小时时间内,充分体现了“监控、评估、决定、反应、反馈”的“回路处理”模式,维护了校园的安全稳定和社会教育的实效。

2.4 舆情引导方法的主动化应用

舆情引导不仅是突发事件的处理方式,也是态度积极的体现。某医学高职院校按照“政治理论+舆情”的一体化建设理念构建“青年网络评论团”平台,由团干部、辅导员、网络管理人员组建评评团,在网络对社会热点问题、社会事件做好正面引导工作。一次,网络上传言出现疫苗安全事故的传闻,在校大学生中引发疑虑和猜疑。评论员采集大家的疑虑问题,请学校医疗部门的专家在网上开设专题讲授疫苗相关科普常识。还让学生自己编写评论文章,发在学校的门户网站上,录制小视频,向每个班的群传达正确的看法,从而澄清了此谣言的误解。平台已经形成了一个有效的工作流程,定期对评论员进行培训、对网络素养进行教育、对舆情案例研究分析,并让学生成为有互联网辨别力、具有公众表达技巧的新媒体思维进入者。

3 提升高职院校舆情管理效能的保障措施

3.1 强化队伍建设,提升专业素养

培育一批政治敏感、技术过硬、应变能力强的高层次人才是高职院校舆情管理工程的关键措施。某交通大学的某大学开设了一个由学校宣传部牵头的“校园网络管理小组”,成员由辅导员、教师、学生领袖、媒体操作员组成,利用学校的数据科学力量接受集中培训。学校引进了一个关于高等教育舆情应对实

践的课程,由校内的新闻学教授以及警方互联网保安员定期传授相关的课程并提供实践训练,话题包括辨别热点、了解言辞限制、追踪内容、危机处理技巧等。例如,毕业生分配时出现歧义,一些评论者表示有“就业欺诈”,团队及时地辨识出舆情中心、重绘了内容流动路径、厘清了主流意见,然后由舆情小组的成员写回复稿经过学校审核后再发表,此事终获解决。这次事件让教职工们增加了对舆情应对技巧的肯定,同时也阐释了高层次的舆情团队在精细指导和高效沟通上的无替代价值。

3.2 健全制度体系,规范工作流程

完善的规章制度是高职院校开展舆情控制标准化工作的制度保障。一所高职艺术类学校面对新媒体传输敏感的问题,制定并出台《互联网舆情控制办法》《紧急舆情危机处理计划》《舆情信息报告及分析准则》三套管理办法,并对舆情事件分等级控制管理的方式。每个等级的事件有相应的反应步骤和解决时限,以及定期追责的规定。当有学生对学期末学生对其作品评价的公正度起争议在某视频分享网站上发布相关内容引起其他学校网民围观的时候,就依照相应程序迅速上报给宣传部,通知教务部门去求证问题,学工部门负责跟进事件个案,舆情部门主管人员统一对外发声,防止多口出声的混淆情况。事后他们还召开一场面向全体教师的大会,面向教职工公开解释事情的发生与来龙去脉,以此提高舆情意识。这套体系使得整个舆情控制自始至终地循环起来,包括信息的识别、信息的报告、信息的分析、信息的处理及信息的反馈,减少人为的主观因素影响,提高管理的科学性和规范化。

3.3 优化技术平台,增强数据支撑

技术平台的优化是舆情现代化管理的重要内容。某理工类高校依托自己智慧校园建设成果开发“校园网络情感分析软件”一套,该软件整合了文本挖掘、情绪识别等多个模块,并应用到学校官网、微信公众号、抖音群组以及一些主要学生社区中。利用预设关键词能够自动对热点进行抓取,并采用人工智能算法分析情绪发展趋势,第一时间给出告警信息。当一位在校同学在食堂食用了觉得不合格的食物,表示不满而发布言论时,引起了诸多学生围观和讨论,系统能够在半小时内发现该话题热度急剧上升,并将问题反馈在舆情系统后台,学校就能够根据信息找准问题发生地点和传播途径,并联合后勤、学生会干部进行调查研究、交流探讨,并通过校园广播、公众号发布回应公告,圆满完成任务。这种技术的应用有效地提高了舆情辨识的效率以及准确性,并从技术层面给舆情管理的对策提供了数据支持,意味着舆情管理实现了从经验式的管理到智能化管理模式的升级转型。

3.4 构建协同机制,形成工作合力

舆情管理的高效运行依赖跨部门协同机制的建立。某财经

高职院校针对数字化转型工作成立“网络舆情工作领导小组”,小组成员由宣传干部、大学生、网络安保人员、信息技术人员、各院系学生代表构成。每月定期召开一次舆情报送会,每季度召开一次联席会。当碰到关键节点的时候,如学生入学季、毕业生毕业季、就业季等节点,共同参与,做好即时的风险研判工作,打造一个预警平台。某次传言该校2019年应届毕业生签约率达到150%,意在利用这些学生对学校的就业情况产生怀疑。舆情联控机制马上作出响应,由就业部门公布真实数据,宣传部门正面引导网络舆情,信息部配合主流媒体发布真实的数据,让同学代表拍摄采访视频揭露事实,最终实现了从“早期预警”到“全面解答”。各部门间信息共享、权责明晰、共商策略,有利于提高舆情协同治理的能力,完成舆情从“被动处理”到“积极解决”的转变。

4 结语

在新媒体环境深度融入高职院校思想政治教育的背景下,决定了舆情管理已成为维系高校稳定和提升教育实效的重要保障。以数据化为依托、以平台化为载体、以制度化为准则逐步推动舆情管控向科学化和规范化全面进化。高等学校可以运用监测、研判、引导与处置等方式准确研判、及时处置舆情风险,从而发挥思政教育的主动性和实效性。长期来看,高职院校还需继续加强专业队伍建设、加强技术创新,建立完善的管理程序,使舆情管理真正贯穿于高校思想道德教育全过程,最终形成以育人为本、防控并重的良性治理格局。

[基金项目]

2024年广西高校大学生思想政治教育理论与实践研究课题《网络舆情频发背景下高职院校思想政治教育工作的引导、管理、教育三维体系建构研究》(2024SZ039)。

[参考文献]

- [1]杨璐.网络舆情生态下高职院校思想政治教育工作的实效性研究[J].湖北开放职业学院学报,2023,36(7):98-100.
- [2]杨璐.网络舆情生态下高职院校思想政治教育工作中存在的问题及原因[J].知识经济,2021,592(024):117-118.
- [3]王小梅,陈永福.近十年高校思想政治教育中网络舆情处置与引导研究综述[J].广东教育(高校思想教育探索),2022(10):116-122.
- [4]杨会敏.高职院校舆情传播与治理策略研究[J].幸福生活指南,2023(24):79-81.
- [5]王鑫.新媒体时代以舆情治理完善高校思政教育的对策探究[J].新闻研究导刊,2023,14(11):145-147.

作者简介:

韦耀(1980—),男,壮族,广西都安县人,管理学硕士,副教授,研究方向:大学生思想政治教育,行政管理。