

自媒体时代社会传闻影响校园舆情应对的思考

——以中学生胡XX失踪案为例

夏卫华

安徽大学管理学院

DOI:10.12238/mef.v7i7.8702

[摘要] 校园舆情公关能力的提升是直面社会传闻在自媒体时代中给学校及教育部门带来挑战的必然要求。社会传闻得益于自媒体平台中信息传播速度、效率和影响力等方面的独特优势,加之学校舆情公关逻辑的落后和能力的不足成为面向学校公关工作的双重压力。本研究从以上背景出发,通过典型案例分析的方式,展示当前学校舆情公关逻辑在实际情况中所凸显的包括消极应对、推卸责任、被动承认等问题缺陷。进而反映社会传闻对于学校公关能力在危机信息整合、舆情应对机制、舆情沟通和反馈机制等方面的挑战,并针对性的提出在舆情应对机制建设、构建公关意识和沟通渠道;建设学校回应力三方面缓解现状的优化路径。

[关键词] 自媒体; 社会传闻; 舆论引导; 校园

中图分类号: G354.47 **文献标识码:** A

Reflections on the influence of social rumors on campus public opinion response in the Era of Self-Media

——Taking the disappearance of middle school student Hu XX as an example

Weihua Xia

Anhui University School of Management

[Abstract] The improvement of campus public opinion and public relations ability is an inevitable requirement to face up to social rumors and bring challenges to schools and education departments in the era of self-media. Social rumors benefit from the unique advantages of information dissemination speed, efficiency and influence in the self-media platform, and the backward public relations logic and lack of ability of school public opinion and public relations itself have become the double pressure for school public relations work. Based on the above background, this study, through typical case analysis, shows the defects of the current school public opinion public relations logic in the actual situation, including negative response, shirking responsibility, passive recognition and so on. Furthermore, it reflects the challenge of social rumors to the school's public relations ability in crisis information integration, public opinion response mechanism, public opinion communication and feedback mechanism, and puts forward the construction of public opinion response mechanism, public relations awareness and communication channels; Building the school's responsiveness: three ways to alleviate the current situation.

[Key words] self-media; social rumors; public opinion guidance; campus

前言

随着互联网、移动终端的不断迭代以及5G时代的到来,由政府、政治精英等领导的传统媒体逐渐被飞速发展中的自媒体平台 and 不断变化的群众需求所影响,自媒体时代正式向我们走来。最早的美籍学者则将自媒体称作“*We Media*”,认为是“通过数

字技术链接全球知识,从而提供一种了解普通大众如何提供和分享自身经历和新闻的途径。”^[1]。这种定义突出了自媒体在时效性、传播渠道、传播模式、受众范围、互动性和影响力等方面具有独特的优势。国内主流的自媒体平台主要包括抖音、快手、微信、微博等。此类自媒体平台为公众提供了言论自由的

平台,同时又因其信息检索和推荐的特性,造成了一定程度公民思想的圈群化。

自媒体时代改变了社会传闻的传播途径,舆论传播从原来的正式的大众传媒和人际传播拓展为以谣言、小道消息等形式通过快速传播的社交媒体和人机传播网络的方式传递个人的观点和猜测^[2]。社会传闻体现在其口语化、易记忆、通俗性强、传递速度快等特点,在传播过程中易受影响而变化,没有固定的路线、方式和范围,在自媒体平台传播中,更加得益于平台本身的自主性、不可控性和草根性,因而充分发挥其社会影响。尽管多为虚假传闻,但社会传闻是客观存在的社会现象,更多反映了民众的心理需求和社会的舆论走向。

本文以之前发生的江西省中学生胡某某失踪案为例,该生因在校内失踪而引起大量网友的关注,随之在自媒体平台中出现大量关于真相的阴谋论观点,对于其所在学校以及当地政府形象产生了极大的负面影响。同时严重扰乱了普通民众的视线,浪费了大量的社会资源。

1 学校舆情处理的公关逻辑和公关环境

1.1 当前学校舆情的公关逻辑

危机公关的关键在于通过一系列有计划、有针对性、有策略的活动实现应对、规避危机与对组织造成伤害的活动。而观察当前学校舆情的危机公关现状,其危机公关的工作逻辑则更多体现着被动、消极的意味。学校舆情处理往往会忽视公关事件在舆情潜伏初期的表现,而等到舆情爆发,事件在自媒体等网络平台上受到大量讨论,被大范围传播后,才会关注并迫于压力而采取封锁消息、冷处理等方式,希望以此保全自身的声誉。但当此时已经错过了舆情处理的最佳时机,这时所能做的就只剩最大程度的挽回学校形象和降低社会影响。尽管如此,还是不乏有学校在面对负面影响不可忽视的情况时,仍采取消极应对、推卸责任或者被动承认的方式以图化解矛盾,消除影响。

1.2 学校舆情所面临的公关环境

国民意识的觉醒,影响着民众的思维方式和生活态度。自由、平等成为现代公民的首要需求。同时自媒体时代的发展,造就了自媒体账号下信息无限量和跨区域的快速传播,网络的信息检索和推荐方式以及存在的“信息茧房”也让网络言论显得情绪化的同时带有偏见,并且在公共事件外产生更多负面社会传闻。这都对于学校舆情的快速决策和处理能力提出了较高的要求。加之社会传闻本身易于记忆、口语化、传播力强的特点,打破了学校舆情信息封锁的公关策略。如此公关环境下学校失去了冷处理的策略优势,面对迫切要求回应的网民,尽管有一部分学校改变以往冷处理的工作现状,通过出面表态与公众保持交流沟通,但这种沟通作为学校迫于民意和巨大舆论压力下所作的回应,往往成为对于某一利益群体的妥协和让步。这种被动与不平等的公关现状同样无法提升学校舆情公关的能力。

2 案例介绍和分析

2.1 案件回顾

2022年10月14日,胡某某在江西省内某中学的校内失踪,15

日,其家属赶到当地公安机关报警。2022年10月22日胡某某母亲用自媒体平台——抖音中的账号发布了第一条寻人视频(现视频已删)。由于失踪地点的特殊性,导致这例青少年失踪案显得疑点重重。随后各类自媒体账号开始出现大量有关学校的不实信息,对于学校形象和正常运行产生了严重的影响。期间学校门口以及周围甚至出现言辞激动的民众以及一些自媒体博主以案情推理、实地搜救为名的录制视频内容,希望从中获得流量,谋取利益。自此胡某某失踪案件热度攀升,校园舆情走向爆发期。尽管2022年11月20日,由省市县三级公安机关组成了案件的联合专班,开始大范围的调查,但过程中学校以及有关部门关于此次事件的回应仍旧近乎空白。随着时间推移,原本的社会治安事件也在自媒体账号与社会传闻的加持下转而成为影响学校和地方政府形象的危机公关事件,并且随着时间的流逝这种不信任达到了高潮。尽管当地公安机关最终在学校附近的树林中发现胡某某的尸体,并经过专业的技术工作,认定胡某某系自缢死亡后,网络上的社会传闻得以不攻自破。但反观这次事件在网络上所产生的影响已然对于学校和当地教育部门形象造成了严重的影响和打击。

2.2 案例分析:对于基层学校舆情公关能力提出的挑战

2.2.1 对学校的危机信息整合与舆情应对机制提出挑战

由此案件所引发的一系列荒诞的社会传闻,已经在不经意中将舆论的炮口转向了学校管理与教育的能力上。此类可能严重影响学校形象以及引发一连串恶性影响的公关事件,对于学校及时的应对、干预和危机信息整合的能力提出了更高的要求。以胡某某案件为例,公众及时获取相关信息是保持理智的关键,同样信息的封闭、不流通也是导致谣言和负面传闻爆发的根本,从而使学校受到质疑,影响学校形象。大量自媒体账号借助话题制造虚假传闻,博取流量、误导民众、中伤他人是推动事件走向高潮的重要因素,也是造成学校的公信力受损的关键因素。因而基层学校舆情公关应当在案件初期及时做好舆情的走向预测,同时建立与健全完善的舆情应对预案。当事件已然处于爆发期时,同样要做好事件信息的整合^[3],以应对和解答社会各界关于事件信息的需要。

2.2.2 学校的舆情沟通和反馈机制不足

另外尚未构建的有效的舆情沟通方式,也是学校无法抢占短时间内的话语权以提升面向社会的舆论引导力以及避免更多夸大和不切实际的恶性传闻的体现。而当前自媒体平台的快速发展,加之其信息检索和推荐方式加重了“信息茧房”的趋势,面对突发的公共事件,公众的情绪显得更加偏激和易受影响,这时学校在面对大量网友的质疑和提问时,则更需要畅通学校内部与外部的沟通渠道,在其中与公众建立联系和沟通,反之公众则会出现“怨声载道”,不再信任的极端情绪。这其中有效的双向沟通显得尤为重要,学校通过真诚沟通,反馈进展、安抚情绪、寻求理解;民众通过沟通了解情况,满足需求^[4]。而当前的学校舆情公关则是一种危机爆发后,在已经对于学校形象造成损伤的态势下被动开展的消极的危机公关工作。

3 自媒体时代下学校舆情公关能力提升的优化路径

3.1健全舆情应对机制建设,提高舆情应对的反应速度和能力

新时代下学校舆情公关能力的提高,首先需要与时俱进,把握公众掌握信息的渠道,重视在自媒体平台中的账号维护和运营。账号管理不能流于形式的同时也应当追求进步。此外要重视校内媒体的发展,提高校内媒体人员的专业能力,并与学生意见领袖以及学校贴吧、论坛等学生领袖保持良好的沟通和交流,重视他们对于信息传播和处理的作用^[5]。再次,要全面强化学校应对舆情事件的能力,包括健全舆情应对的工作预案,组建学校的公关处理部门。学校教职工方面,要加强教育和培训工作的开展,提高教职工对于舆情事件的敏感性^[6]。在面对掀起的大量荒诞的社会传闻时,在极力配合有关部门侦破案件的同时也要做好校园内的舆情引导工作,充分发挥自媒体平台信息的优势、舆论领袖的力量和公安机关的专业性等,做好舆情分析,了解舆论走向和事件的基本情况。

3.2构建积极公关意识,畅通沟通渠道

首先,积极的公共关系理念要求学校在面对公关危机时,端正态度,透彻理解学校与公众关系中的地位平等和互相尊重的理念。其次,完善学校内外面对不同群体时沟通渠道的建设。一方面确定学校与外部媒体沟通的负责人,并建立危机事件中的新闻发言人制度,保证官方声音在与媒体间畅通沟通的需要^[7]。另一方面,重视在自媒体平台上与网民的交流与联系,保证学校在网上发言的能力。此外校内的沟通渠道同样重要,要保持与学生意见领袖和教职工等成员的沟通和交流^[8]。只有充分拓宽不同群体的利益诉求表达渠道,保持对于危机环境的监测和舆情民意的倾听以及完善学校的新闻发言人制度和评论员队伍,坚持与公众保持对话,实现信息的输入与反馈,构建学校与利益相关者的良好关系,才有利于应对和解决危机事件,最小化降低网络舆论对学校形象产生的负面影响^[9]。

3.3加强学校回应力建设,强化交流

自媒体时代下更要重视学校针对舆情的回应力建设,在保证良好交流的前提下,针对突发事件的回应仍然具备策略性的特点,学校作为具备一定公信力的主体,在对外回应时必须保证,交流信息的准确、即时和有效,但除此之外也应当有所保留,要明晰舆论的影响。此外,当学校在事件或应对过程中存在问题,敢于承认错误并积极表明态度,做好一切有利的补救措施也是关键。在舆情衰退期后,必要的总结和反思工作不可忽略,为了避免危机事件的再次发生,我们需要积极主动的寻找真相,明确问题的原因和其中各部门的责任,找出工作中存在的不足,并展

示改正的决心,提出相应的整改措施,此外面对实际情况造成的包括因社会舆论压力的胁迫而导致的学校在某类事件下对某部分群体的让步和妥协也需要得到改正。既不可以放低姿态,迎合舆论,也要避免类似避而不谈、封锁消息、含糊其辞等公关话术的出现。

4 结语

近年来关于突发事件所引发的校园舆情公关事件日渐增多,使得学校在自媒体时代下成为被更多关注和评论的对象。同时由网络信息快速传递所带来的各类虚假社会传闻也成为促使校园舆情发生的主要原因,给学校的舆情公关能力带来巨大考验。而借助典型案例所展现的当前校园舆情公关能力所面临的挑战,包括学校的危机信息整合与舆情应对机制、学校的舆情沟通和反馈机制方面的不足,成为急需解决的问题。基于此所提出的健全舆情应对机制建设,提高舆情应对的反应速度和能力;构建积极公关意识,畅通沟通渠道;加强学校回应力建设等建议对于优化校园舆情公关逻辑,促进公关能力的提升具备一定的积极意义。

[参考文献]

- [1]刘恒苹.自媒体时代基层政府危机公共关系研究[D].中共上海市委党校,2015.
- [2]徐刚,黄训美.政府危机管理中的公共关系问题研究[J].中国行政管理,2004(05):14-16.
- [3]李四清.校园舆情信息对高校教育管理的预警[J].新闻战线,2015,(05):185-186
- [4]闫育周,宋强.我国高校网络舆情管理机制研究[J].西安电子科技大学学报(社会科学版),2013,23(04):113-117.
- [5]陶建杰,李彤.校园媒体对高校网络舆情的引导优势与实施策略[J].思想理论教育,2017,(01):82-85.
- [6]闫海波.社交媒体时代高校的舆情管理[J].青年记者,2016,(11):122-123.
- [7]侯迎忠,杜明曦.突发公共危机中地方政府新闻发布的对话公关实践[J].新闻与传播评论,2021,74(06):69-80.
- [8]沈霄,王秀成,杜忠锋.网络舆情监测与高校稳定对策建议——以云南为例[J].中国成人教育,2015,(08):57-59.
- [9]柯宁.加强高校网络舆情治理[J].中国高等教育,2016,(Z3):67-69.

作者简介:

夏卫华(1999--),女,汉族,安徽合肥人,安徽大学管理学院硕士研究生,研究方向:行政管理,社会保障。