

新媒体环境下高校突发公共事件舆论应对研究

陈 萍¹, 于 晴², 吴 超³

(1. 浙江理工大学党委宣传部, 杭州 310018; 2. 国际关系学院, 北京 100091;

3. 杭州萧山建设工程质量监督站, 杭州 311200)

摘 要: 高校突发公共事件的舆论应对是一项系统工程,新媒体环境下高校突发公共事件的舆情日趋复杂,这既有社会环境带来的客观原因,又有高校自身的主观原因。对此,应系统化构建新媒体环境下高校突发公共事件舆论应对机制,在突发事件的潜伏萌芽期、爆发扩散期和衰退平缓期相应地建立舆论防控、宣传应急和善后恢复等机制,以消除危机或降低危机危害,促进和谐校园建设。

关键词: 新媒体; 高校; 突发公共事件; 舆论应对

中图分类号: G641

文献标志码: A

高校突发公共事件是指由于受到高校内外部多种因素的影响,以高校师生员工为主体,在较短时间内骤然发生的,并迅速演化为较大规模的、造成人员伤亡或重大财产损失的、甚至危及高校形象和声誉的事件^[1]。新媒体是在新技术支撑体系下出现的媒体形态,如数字期刊、数字报纸、数字电视、数字广播、数字电影、手机短信、网络、触摸媒体、桌面视窗等。新媒体环境即是相对传统媒体所形成的新的大众传播环境^[2]。我国社会正处于转型期,高校正进入舆论热点事件高发期,加之新媒体环境改变了原有舆论格局,负面消息传播加速,因此当前高校突发公共事件若引导不当极易引起舆论危机。

舆论应对是高校突发公共事件处置工作的重要一环。面对新传播手段运用、新媒介影响加大的趋势,在日常工作中如何准确研判校园舆情做好舆论防控工作,面对舆论危机如何正确开展新闻宣传应急工作,危机过后又如何对校园环境进行善后恢复,是高校管理工作的重要组成部分。做好这项工作有利于推进高校政务公开,树立和维护高校良好形象;有利于促进校园和谐,维护社会稳定。

突发公共事件的处置是当前我国的一项重点工

作,各个角度的研究成果颇多。从舆论应对角度而言,有关学者和从业人员已经对突发公共事件引发舆论危机的原因,以及为什么要开展、怎样开展突发公共事件舆论应对工作展开了不少研究。总体而言,针对这方面的研究和实践工作,政府有关部门走在高校前面,他们的研究成果和实践经验为高校提供了借鉴。但是这些前期的研究成果存在系统性、前瞻性和实证性不强等问题,为此,本文运用实证研究,依据传播学原理进一步深入分析新媒体环境特征和当前高校舆情现状,并从科学理念、完善机制和高效运作三个角度出发对问题展开深入研究和探讨。

一、新媒体环境下高校突发公共事件的舆情态势

当今社会,新兴媒体发展势头强劲,传统媒体快速转型,一个全媒体时代即将到来。当前最突出的是微博的广泛运用,使得信息发布演变成自媒体形态,媒体受众的分众化日益明显,深刻地改变了媒体的发展路径与舆论的生成格局。

互联网是新媒体的代表,目前微博已成为突发

收稿日期: 2013-12-09

基金项目: 国家社会科学基金项目(11BXW035);浙江省教育厅科研项目(Y201226203);浙江省大学生科技创新活动计划暨新苗人才计划项目(2012R406007)

作者简介: 陈 萍(1979-),女,浙江嵊州人,大学本科,助理研究员,主要从事思政教育、新闻传播研究。

公共事件最出色的载体。而手机和互联网的结合,使得微博的影响越来越大。在高校校园,大学生是使用手机和网络最普遍、活跃的群体,新媒体对其影响无处不在。当代大学生表达信念、态度、意见和情绪的方式更加自主化、多元化,使得高校舆论危机呈现多样化、复杂化、频繁化的趋势,严重影响高校形象。

当前高校已成为社会舆论的主战场之一,近年来,我国高校已发生多起因舆论应对不力导致的严重舆论危机,如李刚之子校园撞人致死事件、药家鑫杀人案、清华“真维斯”冠名傍大款等,涉及高校腐败、商业化、学术造假、招生潜规则、大学生素质等多方面,高校的精神高地、学术净土等传统形象遭到破坏。从这些校园突发公共事件引爆舆论危机及其应对中,我们可以感知当前高校突发公共事件的舆论应对工作,已经具备了一定的现实基础,但还不适应当下快速多变的舆情态势和舆论监督的需要。

二、新媒体环境下高校突发公共事件 引发舆论危机的原因

新媒体环境下,媒介事件形成的重点在微博、网络社区和论坛,传统媒体的重点在小报、都市报。一般路径是微博爆料引发群体“围观”,网络炒作跟进,推动舆论迅速升级;传统媒体推波助澜,与网络形成合力,进而引起上层关注,最后问责。高校突发公共事件经由这一路径,不加干预信息就会不断放大甚至失真,最后酿成危机。当前高校突发公共事件引发舆论危机,主要有以下几方面原因:

(一)对新媒体认识不足,舆论应对观念陈旧

高校突发公共事件的舆论正确应对关系到学校的发展和稳定,传统的宣传说教和舆论控制已不适应当前复杂多元的高校舆情。综观高校的新闻宣传和舆论应对,仍侧重于单向的简单宣传,而当下高校应树立一种全新的舆论应对理念,构建有效的舆论应对机制,确保新闻报道客观公正,信息传播公开透明。

(二)引导队伍非组织化,引导工作非常态化

舆论应对仍只是高校宣传部一项非常态工作,不少高校都尚未真正建章立制。目前很多高校没有建立舆情管理组织,从事舆情收集、分析与研判的专职人员较为缺乏,监控的技术手段也不够先进,以“显舆情”收集分析为主,不利于准确研判校园舆情,也不利于应对方式的确定和应急预案的启动。

(三)尚未形成整体合力,舆论应对机制不健全

高校管理非常注重教学和科研等方面,但在突发公共事件的应对上,准备不足,舆论引导力度不够。校园突发事件的处置工作,目前大多仍由宣传和保卫部门完成,没有明确责任人,没有形成有关职能部门的整体联动。而且经常是在爆发舆论危机后才仓促应对,缺乏系统的事前、事中及事后舆论应对机制。

三、系统构建新媒体环境下高校突发 公共事件舆论应对机制

突发公共事件的舆论应对是一项系统工程,包括对新闻媒体的管理、对信息发布的管理、舆情收集分析、舆论引导、现场管理工作等。当代大学生的独立性与社会环境的复杂性给高校带来一系列突出矛盾,高校应树立主动应对舆论危机的意识,系统构建突发公共事件的舆论应对机制。

(一)突发事件的潜伏萌芽期——建立健全舆论 防控机制

突发公共事件具有从量变到质变的过程,在潜伏和萌芽期,事件处于量变阶段,是处置的最佳时机。这一时期加强对舆论的监控和预防,有助于发现苗头,把矛盾扼杀在萌芽状态。突发公共事件舆论防控的关键在信息源头上,高校首先要建立一支由校领导、新闻发言人、舆情管理人员、思政教育工作者、心理咨询教师、法律顾问等组成的舆情管理小组,并建立或完善有关管理制度,包括舆情监控、分析研判、应急处置和善后恢复等机制。具体舆论防控工作要从常规引导和突发事件引导两个维度着眼,可通过几个方面展开:

1. 加快把关人队伍建设,提升大学生媒介素养。在高校,新闻把关人是指舆情管理员、两课教师、辅导员和班主任等。^[2]新媒体环境下,媒介素养是人们所应具备的一种重要素养,它是人们认识媒体,以及从中获取、甄别和运用信息的能力。高校把关人要在日常管理中加强教育,注重培养大学生的媒介素养,使他们能够正确判断、选择和传播信息,同时自觉抵制不良信息的产生和传播。

2. 培养意见领袖,优化人际传播环境。在大众传播中,信息的传播路径一般是由大众媒介流向公众中的少数意见领袖,然后再由他们传播给普通公众。高校的意见领袖主要是政治辅导员和学生干部,在大学生中培养意见领袖要充分发挥辅导员的力量。^[3]辅导员善于“捕捉”喜欢传播消息和表达意

见的大学生意见领袖,更直接了解校园最新舆情,有助于学校有关管理部门准确研判舆情。辅导员在日常工作中要加强引导大学生意见领袖的思维和观念,并根据形势不断调整引导策略。

3. 强化媒介管理,正确引导高校舆论。高校的校园舆论引导要高度重视发挥校园媒体的功能,推进校园传统媒体和新兴媒体的资源整合,发挥报网联合、台网互动的整体优势,构建立体化、全方位的舆论引导新格局。在校园媒体特别是新媒体上要巧妙地设置议题,使得议程设置与师生的自我议程设置良性互动,从而使所设议题在大学生心中得到不断强化。要持续引导热点,紧紧抓住大学生的眼球,达到把各种不同的观点引导到既定的轨道上的目的。

4. 加强舆情监测,准确研判舆情。要配备专职舆情管理人员,加强对校园舆情尤其是网络舆情的监控,密切关注可能引发校园不稳定的因素和导致高校突发事件舆情态势变化的要素,掌握“显舆情”的同时关注“隐舆情”,将不稳定因素扼杀在潜伏和萌芽阶段,降低突发公共事件的发生率和危害性。

(二)突发事件的爆发扩散期——建立健全宣传应急机制

突发事件爆发期持续时间短,但对社会冲击最大。而在扩散期事件虽得到初步控制,但没有彻底解决。这一时期社会舆论关于该事件的各种信息真假难辨,易造成人心不稳和事态恶化。所以舆论危机一旦爆发,必须立即启动新闻宣传应急机制。

信息论创始人、美国数学家香农和韦弗把信息的传播分为六大环节:信源—编码—信息—信道—解码—反馈^[4]。在危机爆发扩散期,要实现应急状态下对危机舆论进行有效引导,在遵循第一时间反应处理、统一规划协调、及时动态追踪等原则的基础上,当前高校的新闻宣传应急机制的构建可从下面几个方面展开:

1. 信息获取机制的构建。信息获取机制是宣传应急机制高效运转的前提,它主要包含三个方面:(1)获取原初信息,包括事件发生的时间、地点、经过、结果、当事人等;(2)获取责任单位工作处置情况,包括组织协调和工作进展情况以及对事件的认识等;(3)核查信息,包括对原初信息、责任单位处置信息的求证分析、明确信道和信源等。信息获取机制建立要注重两环节:(1)收集日常信息。要通过微博、微信、电话、bbs、人人网等进行舆情搜集分析和预测,建立高校二级机构信息报送制度,努力掌握各

条战线的信息动态,做到未雨绸缪。(2)及时沟通事件信息。建立应对突发公共事件的工作预案,确保事件发生后主管校领导和宣传、保卫等单位第一时间了解现场情况,掌握第一手信息和责任单位的处置信息,并通过调查,核实信息的准确性和真实性。

2. 信息发布机制的构建。信息发布机制是宣传应急机制的重点。建立信息发布机制要抓好三方面工作:(1)确定新闻发言人或单位,要按照事件的性质和进展情况明确发布的人或单位,并在实施中始终把维护信息发布的权威性和公信力放首位,确保所发布信息的信度;(2)形成新闻发布预案,要按照事件的性质、类别拟定不同的发布预案,包括信息汇总和核实、通稿起草和审核、新闻发布和审批等;(3)做好新闻发布的组织工作,包括媒体接待、记者预约采访安排、新闻发布会组织等,规范各项工作流程,确保新闻发布的顺利进行。

3. 信息反馈机制的构建。收集并检验信息传播效果,做好下一阶段舆论应对工作必不可少的一环是反馈。做好反馈工作要注意两个方面:(1)收集舆情信息,主要有媒体报道、师生反应、社会反响等;(2)做好评估工作,在分析舆情信息后,要重点评估“关键性信息是不是传达到位”、“新闻发布后的舆情动态怎样”、“被反复提及的问题有哪几个”等,并在此基础上明确下一步跟进的重点和需改进之处,为校方决策提供有力的依据。

4. 信息跟进机制的构建。信息跟进的程度决定新闻传播的最终成效。建立信息跟进机制,重点要做好两个方面:(1)查漏补缺,新闻发布后校方开展相关工作的有力举措要及时提供给媒体,推动后续报道,树立学校真诚、敢于担当的良好形象;(2)减少负面效应。一旦媒体报道中出现不实或负面信息,要及时与记者取得联系,持续发布校方相关处置工作的进展情况,澄清谣言^[5]。

(三)突发事件的衰退平缓期——建立健全善后恢复机制

在高校突发公共事件的衰退和平缓期,也要有相应的机制,进行必要的舆论善后恢复。在平缓期,正向主流的声音重新成为校园主要舆论,高校校园环境回归到正常轨道,这时要继续关注非主流舆论,加强监控和引导,防止不良舆论的抬头和矛盾的激化;借机提升师生的媒介素养和突发公共事件的防御意识,提高抵御突发公共事件的心理承受能力;同时要对高校突发公共事件展开调查、评析与反省,调查分析事件发生的原因,明确责任部门,并评价与反

思突发公共事件舆论应对的整个过程,是否做到了有组织、系统化,沟通和引导是否有效,排查存在的不足,为今后高校突发公共事件的舆论预警和应对积累经验。

人类正在进入高度媒介化的社会,迎接全媒体时代的到来。在全媒体社会,整个社会的舆情态势和媒体生态将更为复杂,高校舆论场同样也将更为扑朔迷离,这对做好新时期高校突发公共事件舆论应对工作是更为严峻的挑战和考验,我们一定要观念先行、早作准备、积极应对,尽心营造良好的校园舆论环境,切实维护校园的安全与稳定,为高校各项事业的发展奠定良好的基础。

参考文献:

- [1] 王想平. 建立高校新闻宣传应急机制的思考[J]. 北京教育: 高教版, 2007(6): 25-27.
- [2] 陈燕. 新媒体环境下高校舆论危机的应对策略[J]. 新闻窗, 2011(6): 9-10.
- [3] 周烁. 基于大学生网络舆论引导的“思政类微博”建设研究[J]. 科教文汇, 2012(2): 18-19.
- [4] 郭庆光. 传播学教程[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 1999: 134-136.
- [5] 杨乐. 论高校危机传播的新闻处置[J]. 新闻知识, 2011(10): 15-17.

A Study on Response to the Public Opinion on Unexpected Campus Incidents in the Context of New Media

CHEN Ping¹, YU Qing², WU Chao³

- (1. Organization Department of Party Committee, Zhejiang Sci-Tech University, Hangzhou 310018, China;
2. University of International Relations, Beijing 100091, China;
3. Hangzhou Xiaoshan Construction Quality Supervision Station, Hangzhou 311200, China)

Abstract: The response to the public opinion on the unexpected campus incidents is a systematic project. In the context of new media, the public opinion on the unexpected campus incidents becomes more and more complex. There are objective reasons caused by social environment and subjective reasons of the colleges. So, we need to establish the response mechanism for the public opinion on the unexpected campus incidents. During the incubation period, outbreak period and recession period of the unexpected campus incidents, we should such mechanisms as prevention and control of the public opinion, publicity, emergency and recovery to eliminate the crisis or reduce damages and promote construction of a harmonious campus.

Key words: new media; college; unexpected public incident; response to the public opinion

(责任编辑: 许惠儿)