

高校管理中突发事件网络舆情引导应对机制研究

黄静, 郭翰菁*, 许绮璇

广州南方学院, 广州, 广东

【摘要】高校突发事件在其主体性上具有鲜明特点,伴随着高校突发事件而来的网络舆情,均呈现出突发性强、传播速度快、校内外学生高度关注、情绪化表达和网络匿名导致信息失真,易构成谣言的特点。失真的信息在互联网的高度传播下易诱发线下群体性事件,对校园安全和稳定造成潜在隐患。高校应当建立健全的舆情引导体系,积极正面地传播官方声音,在此基础上更进一步走进学生内心世界,解决学生的思想困惑和抵触情绪,并在此基础上充分利用学校内部和外部的各类媒体的力量协助正能量,通过加强与校内外各种媒体的联动来助推整个社会正确舆论氛围的形成。虽然实践中存在一些困境,导致其不能完成及时性的要求,高校需进一步提高协同共治能力和技术水平,满足新时代高校高质量发展和现代化治理的要求。

【关键词】高校治理; 突发事件; 网络舆情引导机制

【基金项目】广州南方学院博士科研项目(项目编号: 20250116); “十四五”规划中国校园健康行动教育教学研究项目(项目编号 EDU0227)

1. 引言

随着人工智能技术的不断推进,网络多元化传播的不断发展,高校突发事件形成网络舆情事件的可能性增加,需要研究高校突发事件的特征、形成机制和应对机制。传统的舆情研判较为缺少技术层面的多元化考量和较难把控舆情关键点的特征,往往会错失舆情引导的事件节点。因此,智能化工具与人文治理相结合,实现多主体性、多元化、全方位的协同响应效应,才能更好地为高校管理者争取危机管理的宝贵时间,维护高校教育品牌。

2. 高校突发事件的特征与网络舆情传播的属性

从事件属性的角度,高校突发事件可以分为安全事故类,公共卫生类,社交(社会)安全类和心理健康类。安全事故类事件主要指校园教学与生活安全保障类事件,例如:实验室爆炸,宿舍起火等事件。公共卫生类主要指食品安全、医疗救助安全等事件。社交(社会)安全类事件主要指非正当社交危险事件,校园游行事件等。心理健康类事件主要指个体因心理健康问题导致出现自残、伤害他人等事件。此四类事件均具有危机事件的特征,具有突发性和不可预测性,多重危害性,传播快速性和社会敏感性。

具体表现为高校突发事件具有不可预测性和突发性。事件的起因征兆不明显,对于高校管理者而言处于突然爆发的状态,可控性较低。突发事件的起因往往可能是校园内的一起

意外事故,管理疏漏,或者是教师与学生之间的一次普通冲突。然而,这些突发事件配合社交网络的快速传播,选择性的传播事件中渲染出的情绪,可以将看似平常的事件迅速升级为大规模的舆情危机。例如,某高校学生在校园内的一次意外摔倒受伤,本是一起普通校园意外,却因现场视频在网络上的传播以及部分不实猜测,引发了大量师生和社会公众的关注,短时间内形成了广泛传播的舆情事件。高校作为知识传播和人才培养的重要场所,一直会受到社会各界的广泛关注。高校舆情事件变得不仅仅是校园内部的问题,往往会引发社会各界的高度关注和讨论,具有较强的社会敏感性。高校学生来自不同的家庭和地区,其所经历的事件和第一人称的描述或讲解容易引发公众的共鸣,从而为再次传播造成情感基础。

高校突发事件的多重危害性离不开传播的快速性。以某高校踩踏事件为例,踩踏事件本身造成了学校的设施损害,师生受伤。因快速传播,事件发展为导致学生心理创伤,调查教学楼施工建设是否合理,更演变为质疑学校管理是否得当等信任危机事件。复合维度的伤害具有持续性。即使事件本身得以平息,其造成的心理阴影和信任危机依旧会长时间存在。

此类网络舆情传播事件具有同质化圈层传播,信息表达碎片化和情绪化,容易形成意见茧房。同质化圈层传播是指高校舆情的首要受众是高校学生群体。大学生群体对新鲜事物敏感度高、传播意愿强,一旦有事件发生,“吃

瓜”配合分享同类型“吃瓜”事件的心态趋势会上涨,从而直接导致学生迅速在网络上分享和讨论,加速事件的发酵,使其在短时间内演变为舆情事件,令人猝不及防。社交平台信息碎片化传播容易让事件贴上以偏概全和戏剧性的标签,情绪化的表达加上碎片化的信息使得事件更容易误传误导。同类型的信息会基于算法和地理位置同时推送给更多的具有相同传播场域的人,从而更为容易激化同类型的情绪,形成意见茧房,导致学生非理性的认知和行为。

同时,高校网络舆情事件还具有传播结构多维复杂化和病毒式扩散与指数级增长的特点。传播结构多维复杂化表现在多节点、全网络、网格化的立体传播状态。突发事件通常会在社交媒体上被爆料,触发热点被算法识别后进行助推,更多的用户参与转发、评论,形成短视频平台、论坛社区、新闻网站等全媒体渠道在较短时间进行广泛的推送,从而导致病毒式扩散和指数级增长。

3. 高校突发事件网络舆情引导机制的构建策略

3.1 高校舆情事件引导机制的建构原则

高校舆情事件引导机制建构原则为形成智能共治为基础,情感疏导为方法,法制规范为底线的三位一体的高校舆情管理体系。智能共治包括三个方面,以是建立基于智能算法的舆情监测系统,高校管理人员常规管理再配合学生组成自治组织,三方协同较能够较好的把突发事件处理在萌芽阶段。校方管理人员和学生自治团队可以参与舆情监测系统的部署和前期的数据训练,例如:标注监测到的信息是合理诉求或者恶意攻击,也可将数据训练拓展成为学生的课外实践活动,并给予一定的学分奖励。优势在于尊重学生的意愿的基础上,既让学生有参与感、实践感和主动权,又能帮助学生进行课外实践,同时还能提升智能算法对于具体校园实际场景的适应性。其次,突发事件处理过程中,作为应急响应人员需要熟悉情感疏导的常规方法,以此作为和学生沟通的桥梁,并在最快最短时间内处理完成突发事件。最后建立法制规范的舆情监管底线。通过舆情监测系统的反馈,将高频舆情监测问题提交法律顾问进行评估,并且广泛采纳师生的意见形成相关的制度改进。同时加强法制宣传,强化师生的法律法治意识。

3.2 高校舆情事件引导机制的核心内容

基于社会情绪周期理论[1]的情绪疏导是

构建高校舆情事件引导机制的核心内容。社会情绪周期主要分为发酵期,唤醒期(触发期)和爆发期。在事件情绪发酵期中,通过舆情监测网站可以监测到相关敏感词数量的上升,此时是情绪疏导和信息干预的第一个时机。在此段内,可以启动应急管理的分级响应制度,基于敏感词设计信息干预。例如,提前发布敏感词事件的官方信息,又或主动议题设置,对于争议信息或容易被造谣的信息进行官方发布,保证信息渠道的通畅。突发事件如果进入唤醒期,情绪处于触发阶段,此时需要立刻进行信息干预,通过共情化的叙事结构发布官方正面信息,解构偏见,抑制谣言。如果突发事件没有在触发期被消解,该事件就会直接进入爆发期。此时需要多方联动,争取更多的渠道声援。包括高校管理者,师生、家长、官方媒体、校友、意见领袖等。线下也需要同步最快处理相关问题并给出官方公示,实现阻断情绪和舆论的极端化,为重建信任奠定基础。

成功实现舆情事件引导机制的关键点在于重构官方媒体的话语体系。从官方语言发布过度到与舆情受众的情感联结。官方媒体的行政化表达需要转向为故事情感化表达。例如,第一人称描述事件经过和感受,配合照片、当事人访谈等内容增加事情的真实有效性。正对事件的单一化标签也需要重新解构,还原事件复合性与真实性,弱化负面标签效应,重构正面形象。同时培养“校园意见领袖”[2],促进线上线下认知一致,且逐步正向引导舆论和行为。

3.3 高校舆情事件后期的信任修复

高校舆情事件平息后并不是此项舆情事件的终点。如果只是等待“舆情风暴”的结束,会为校方后续的管理增加难度和遗留隐患。高校舆情事件的学生心理具有认知失调、心理问题诱发、行为失范[3]的特点。事件的平息只是该事件的暂停点,如在后续管理过程中遇到类似的事件并且没有得到妥善的处理,类似的舆情事件还会继续发生。为了从根本上杜绝舆情事件的二次发生和相关的次生舆情,需要启动舆情事件后期的信任修复机制。舆情后期信任修复机制的核心关键是重塑信任以及重塑校园共同体认同的意识。信任修复不只是表面承诺或者访谈,而是需要构建能够穿越层级,保证每个层级都具有的双向且通常的沟通机制。这对传统高校管理着提出了新的要求,需要摒弃传统的“一言堂”的方式,站在双方的立场上真诚的沟通;需要校方开启多元化的沟

通渠道,构建师生零距离、校方零距离的良好沟通场域,确保信息精准传达,诉求反馈无障碍,事事有回应。

信任的修复也源于时候对事件的复盘和反思。校方应该针对舆情事件建立事后复盘与改善的学习机制。针对舆情事件暴露出的问题自查自改,完善相关的制度,不足服务的缺位。启动专项调研、优化办事流程、优化资源配置、优化规章制度,实现真正的把危机转为机遇,转为优化治理的内生驱动力,以此彰显高校负责任、有担当的积极态度和形象,从而实现信任的修复。

高校始终是我国教育事业的主场地,舆情事件的发生也是在所难免,可以充分运用舆情事件,建立“监测—研判—处置—反馈”[4]机制,将其作为鲜活的案例转化为教育资源。配合高校数据中心,构建舆情事件案例素材库。经过数据脱敏,可以将其融入并成为思想政治课、媒介素养课、危机公关课程的真实案例。通过课程中案例剖析,情景演练,帮助学生建立良好的媒介素养,能够甄别网络信息真假,正确审视网络信息,不信谣不传谣,具备思辨精神和理性表达的能力。在校内宣传中也可加强网络文明公约的宣讲,将网络文明公约作为常态化宣传的教育内容,提倡构建良好、文明健康的校园网络生态。同时,增加对学生法律法规的教育,增强学生的法律意识,使得学生明白校内和校园网络也不是法外之地。长此以往,变能转危为安,增强师生的归属感和集体荣誉感,真正实现修复信任、强化认同、预防危机的长效良性机制。

4. 实践高校网络舆情事件引导机制的现实困境

然而,在现实中实践网络舆情事件引导机制并非易事,较容易遇到软件系统技术性短缺,应急管理体系未建设或者建设不够完善,跨部门协同困难和学生心理素质教育时间较长等现实问题。

第一,网络舆情监测系统是近年来舆情监测常用的系统软件,通常舆情监测系统都是云端部署,较少做私有化部署,并且费用较高。高校从减政控制管理成本的角度,往往不会主动部署网络舆情监测系统。缺乏智能系统的监测,会使高校一直处于舆情被动的局面。现状是当突发事件被指数级上涨的数据冲击成网络舆情,校方才后知后觉进行相关信息的平台投诉,线下约谈等补救措施,完全失去干预的黄金窗口期。已经部署网络舆情监测系统的部

分高校发现能够对校方的舆情信息进行监督,但是只限于提供相关的数据报告,并未对其背后的社交网络关系,群体极化动力机制有所体现。其原因是舆情监测系统也需要做本地适配性,舆情数据的来源除了公开的互联网,学校的校内网也是重要的数据来源,校内网的数据在对潜在危机演化路径的分析中提供更为有利的数据来源和佐证。高质量的数据来源才能使危机预警模型实现性能最优化。伴随着生成式人工智能(AIGC)的发展,网络舆情监测系统也需要不断的进行技术迭代,将新型技术融入已有的模型中,才能提高舆情预警和舆情治理能力。

第二,高校应急管理体系建设不够完善[5]。根据2005年教育部颁布的《教育系统突发公共事件应急预案》要求高校全面部署并制定符合本校实际情况的应急预案。然而,在缺乏对应急管理的深入研究的情况下,高校的应急预案普遍只是停留在书面闭环的程度,内容同质化严重。导致有预案,无体系的应急现状。应急预案时建立在真实情况、真实场域、真实案例的情况,应急管理体系不只是局限在公共安全事件,而是需要全方位覆盖各类应急事件,并且每个高校应急事件发生的类型不同,频率不同,只有结合实际制定适合本校的应急预案才能不流于形式。有了适合本校的应急预案,需要在此基础上构建较为完善的应急管理体系。在高校的应急预案体系中,需要明确应急预案管理者和响应者的组织架构,具体落实到每个事件,每个层级都应有对应的负责人。在制度文本中规范处理应急事件的行为标准,并且需要参考相关法律,规避并完善法律风险。在风险防控中需要做好事前预防、事中规范处理和事后恢复重建,尤其需要正对学生心理危机、舆情风险等具有代表性的案例成立专案组。在风险防控阶段也需要多次跨部门的演练,避免部门之间权责交叉处推诿停滞。

第三,学生心理素质构建时间较长。大学生群体是舆情事件中最为活跃也最为脆弱的主体,其心理韧性建构天然具有时间延滞性与结构脆弱性。这种成长的特殊困境,本质是三重认知转变的心理过程叠加。首先是身份认同的转变,在学生角色与职业人责任期待之间,对突发事件的归因逻辑极易滑向二元对立的认知,缺少对突发事件的深入理性分析,从而容易情绪化行事。其次是信息判读能力的不足。大学生未经社会化淬炼的媒介素养,使其在舆情风暴中沦为“情绪磁铁”容易出现恐慌

链式的群体反应。第三是压力承载能力不足。职业竞争焦虑叠加青春期情绪波动，微小冲突常被投射为系统性压迫。这种心智结构的过渡性特质，使突发事件极易在校园场域催化出舆情事件，其包含的情绪动能远超事件本身能量级。

高校突发事件网络舆情引导应对机制建构中的现实困境，正是高校通往高质量发展和可持续性打造本校教育品牌的必经之路。“守正筑基、破圈赋能”[6]基于网络舆情引导机制，借助智能技术变革的力量可以有效的实现高校治理的智能化。其本质是智能技术与多专业的深度融合。研究表明，基于信息传播规律和社会情感发展规律设计的引导机制[7]，配合权责分明[8]，跨部门写作的分级响应系统能够较好的完善现有高校应急体系碎片化、技术滞后等多方面的问题。通过制度固本、技术赋能与教育铸魂的协同联动，方能推动高校舆情治理从被动防御向韧性生长的范式跃迁，为新时代校园安全治理体系现代化提供坚实支撑。

参考文献

[1] 王智丽，从“情绪涟漪”到“舆论风暴”——社会情绪周期视角下网络空间舆论引导的结构

性困境与机制创新[J].青年记者，2025（06）：5-11.

- [2] 王董，陈康.自媒体时代高校大学生社会主义核心价值观的培养模式探析[J].大学教育 2026（02）：25-27.
- [3] 臧程程，重大突发事件背景下高校学生舆情引导策略研究[J].新闻研究导刊.2026, 17（03）：37-41.
- [4] 王上，刘丹丹.新媒体时代高校重大舆情风险防范与应急响应机制研究[J].国际公关.2026（02）：17-23.
- [5] 霍庆生.高质量发展视域下高校应急管理体系构建[J].国家教育行政学院学报，2021（01）：59-65.
- [6] 孟楠.“破圈”与“守正”：高校网络舆情安全引导机制研究[J].公关世界，2026（04）：25-28.
- [7] 关爽，王长峰，杨龙飞，重大舆情与突发事件舆论演变与引导机制研究述评[J].系统工程与电子技术，2024（08）：2710-2717.
- [8] 李恺，胡闰喆.红色文化融入高校舆情治理的价值定位与路径选择[J].文山学院学报，2025（08）：87-93.