

辅导员在高校网络舆情治理中的挑战及作用研究

张 铎

阜阳幼儿师范高等专科学校健康和管理学院, 安徽 阜阳

收稿日期: 2024年7月11日; 录用日期: 2024年8月9日; 发布日期: 2024年8月16日

摘 要

高校网络舆情是指在高校中通过互联网平台发表的、围绕某些社会事件或问题形成的公众意见、态度和行为的总和, 由舆情主体、舆情客体和传播媒介共同构成。高校网络舆情的特征有主体特殊性、客体敏感性、传播迅速。辅导员在高校网络舆情治理中主要面临的挑战是意识形态化风险加剧, 价值引领难度增大; 非理性声音增强, 舆情正向引导压力加深; 传播平台多样化发展, 舆情治理缺乏多元化手段。辅导员作为学生管理的一线人员, 应根据高校网络舆情发展的五个阶段, 分阶段发挥网络舆情治理作用。

关键词

高校网络舆情, 舆情治理, 辅导员

The Research on the Challenges and Roles of Counselors in the Governance of College Network Sentiment

Duo Zhang

Health and Management Department of Fuyang Preschool Teachers College, Fuyang Anhui

Received: Jul. 11th, 2024; accepted: Aug. 9th, 2024; published: Aug. 16th, 2024

Abstract

College online public opinion refers to the sum of public opinions, attitudes and behaviors that are published on the Internet platform in colleges and universities and formed around certain social events or problems. It is composed of public opinion subject, public opinion object and media. The characteristics of online public opinion in universities include subject specificity, object sensitivity,

and rapid dissemination. The main challenge that counselors face in the governance of online public opinion in universities is the intensification of ideological risks and the difficulty of value guidance; the irrational voice intensifies, and the positive guidance of public opinion deepens the pressure; diversified development of communication platforms and lack of diversified means for public opinion governance. As frontline personnel in student management, counselors should play a phased role in the governance of online public opinion in accordance with the five stages of the development of online public opinion in universities.

Keywords

College Network Public Opinion, Public Opinion Governance, Counsellor

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

网络舆情的治理是高校思想政治教育工作的的重要组成部分，既关系到学生的身心健康发展又深刻影响着高校的意识形态安全。学生是高校网络舆情参与的主体及主要策动者，对高校网络舆情的产生和发展有着重要影响。辅导员作为学生管理工作的一线人员，如何在网络舆情治理中发挥“先锋”作用，是高校在进行网络舆情治理时应该探讨的重要课题。

2. 高校网络舆情的构成要素及特点分析

2.1. 高校网络舆情的构成要素

2.1.1. 高校网络舆情主体

高校网络舆情主体是指在高校网络舆情事件中扮演着信息发布者、传播者、接收者和反馈者等角色的个人或集体。高校网络舆情主体通常包括高校中的学生、教师、行政人员以及与高校相关的其他群体，如家长和社会公众等。其中学生与教师作为高校教学工作的两端，是高校网络舆情的最重要主体。

2.1.2. 高校网络舆情客体

高校网络舆情客体指的是高校舆情事件所围绕的中心对象或事件本身，它是公众舆论关注的焦点，所有舆论活动都是围绕这一客体展开的。在舆情的构成中，客体是触发公众情感、态度和行为反应的具体因素。高校网络舆情客体通常包括校园内部事件，如学术不端、校园安全、师生关系等或与高校师生权益相关的社会事件，如职称晋升、奖助学金评选等。

2.1.3. 传播媒介

高校网络舆情传播媒介指的是在舆情形成和扩散过程中，用于传递信息、影响意见和态度的工具和平台。在当前信息传播方式和渠道极为多样化和融合化的“全媒体”时代，高校网络舆情传播主要以微信、微博、小红书等社交媒体以及抖音、视频号等短视频平台为主要媒介。

2.2. 高校网络舆情的特点

2.2.1. 舆情主体具有特殊性

高校师生作为网络舆情主体中最重要的两个方面，具有一定的特殊性。高校教师有着较高的学历以

及批判性与创新性的思维方式、科学与系统的研究方法，在网络社会交往中往往给大众更客观、更科学、更理性的印象，具备更强的网络舆论影响力和舆论公信力。高校学生生活在相对集中的空间里并且尚处于价值观形成阶段，对一些事情的辨别能力不强，极易产生“圈群化”现象和盲从心理，导致他们很难在客观的立场上看待问题与发表观点。

2.2.2. 舆情客体具有敏感性

教育部发布的《2023年全国教育事业基本情况》显示，2023年我国高等教育在校学生人数达到4763.19万人。大学生群体数量庞大，并且正处于世界观、人生观和价值观形成的关键阶段，是党和国家培养社会主义事业建设者和接班人的重要时期，因此大学生是全社会关注的重点群体，围绕高校和大学生所发生的一些事件具有敏感性，容易引起广泛的讨论进而促使网络舆情的发生。此外，西方敌对势力根据青年学生思想尚未成熟、价值观易受影响、求知欲强等心理性格特征，利用其网络技术的优势对我国不断实施思想文化和意识形态领域的渗透，借用甚至制造一些高校中的热点事件炒作、转移为意识形态和体制机制话题，不断抨击我国的高等教育体系，这使在高校中产生的网络舆情更加具有敏感性。

2.2.3. 舆情传播迅速

《2023年中国互联网络发展状况统计报告》中显示，目前中国的网民群体以青年为主，总体网民中的31.8%都属于18~24岁的青年，且大学专科以上学历的网民数量占总体网民的36.2%，超过我国网民总数的3成，数量庞大。Mob研究院发布的《2023年短视频行业研究报告》中显示，在抖音、快手两家短视频平台中具备大学专科及以上学历的用户占比分别为86.5%、85.2%，高校青年学生在网络短视频社交平台中更为活跃。高校学生庞大的网民群体和较高的网络活跃度为高校网络舆情的迅速传播创造了条件。此外，由于学生群体具备聚集化、圈层化、同感化的部落特征以及表达欲高、猎奇心理强的心理特质，当高校突发事件产生时会使网络舆情裂变式迅速扩散。

3. 辅导员在高校网络舆情治理中面临的挑战

3.1. 意识形态化风险加剧，价值引领难度增大

高等学校具有科学研究、人才培养、文化传承创新、社会服务、国际交流与合作的作用，是思想引领、知识传播、意识形态引导与塑造的重要平台。近年来我国经济快速发展，国际地位不断提升，西方敌对势力利用其网络信息技术优势，将我国发生的一些经济问题、社会问题、民生问题渲染为政治问题、制度问题和意识形态问题，企图利用高校青年学生正处于价值观形成阶段，辨别能力不强的性格特点在高校中制造网络舆情，借机关联并向我国教育制度、大学精神、学校管理、民主政治等意识形态领域延伸，炒作放大个别问题，攻击抹黑我国体制机制[1]。辅导员作为高校学生思想政治教育的一线人员，要帮助学生不断坚定中国特色社会主义道路自信、理论自信、制度自信、文化自信，帮助学生牢固树立正确的世界观、人生观和价值观，而面对当前高校网络舆情意识形态化风险不断加深的现状，辅导员对学生的价值引领工作难度增大。

3.2. 非理性声音增强，舆情正向引导压力加深

高校学生正处于从依赖性思维向独立性思维转变的认知发展过度阶段，自我控制能力还未完全形成，情绪极易受到环境的影响。在当前网络自媒体迅猛发展的背景下，人人都可以通过自媒体平台发表自己言论和看法，容易导致学生在面对一些高校突发事件和热点事件时很难冷静地辨识自媒体平台上信息的真实性与可信度[2]，容易被一些断章取义、道听途说等非理性声音错误引导。在此环境下，高校辅导员如若在日常学生工作中没有建立稳固、可信的权威地位则很难说服学生冷静的对突发和热点事件进行客

观分析,使辅导员对高校网络舆情的正向引导带来很大压力。

3.3. 传播平台多样化发展,舆情治理缺乏多元化手段

随着互联网的普及和智能手机的迅速发展,传统媒体已经不再是信息发布和传播的唯一选择。据统计,我国互联网中主流的社交平台用户数量分别是微信 13.27 亿人、微博 5.89 亿人、QQ 5.9 亿人、抖音 9.8 亿人、小红书 3 亿人、快手 3.94 亿人,互联网社交软件的迅速发展给网络舆情的传播提供了多样化平台。在此背景下,通过不同的传播载体,高校网络舆情能得到深入传播,最终形成相对复杂且多样化的舆论场[3]。高校网络舆情传播平台的多样化发展,对辅导员的舆情治理能力提出了更高的要求。辅导员在高校中主要从事学生思想政治教育工作,大多数辅导员由于专业方向和工作经历等原因导致他们对于网络运作机制、信息传播规律以及网络沟通技巧等方面了解不够深入,对于网络舆情的变化和发展趋势难以具备敏锐的洞察力,对于利用媒体平台进行网络舆情治理缺乏多元化的科学手段和策略[4]。

4. 辅导员在高校网络舆情治理中的作用

学者周子明、高慎波将高校网络舆情生成发展至结束的总经历概括为五个阶段:孕育发展期、散播集聚期、热议爆发期、冷却处理期和影响消退期[5]。根据高校网络舆情发展的各个阶段特征并结合辅导员职责和能力要求,将辅导员在高校网络舆情治理中的作用阐述如下。

4.1. 辅导员在高校网络舆情孕育萌芽期的作用

高校网络舆情在孕育发展期的主要特点是事件知悉群体较少,传播范围不大,影响力度较小,具有一定的诱发性和隐蔽性。此阶段对高校网络舆情的发展具有先导作用,若能在此阶段对热点事件进行引导和控制,则会大大降低其发展到网络舆情的概率。辅导员是和学生关系最为亲密的教师群体,往往能及时发现并处理学生群体中出现的如与奖学金分配和评奖评优相关的公平问题、与校园暴力和性骚扰等相关的校园安全问题等可能会引发校园舆情事件的热点问题。因此,辅导员在此阶段应该通过主题教育班会帮助学生建立客观态度去面对热点事件,引导学生通过正常途径维护合法权益,及时发现并解决学生在学习、生活、社交等方面的问题和困难,只要能对学生反映的问题和遇到的困难及时反馈并处理,学生自然就会养成有问题先报告的习惯,从而减少因沟通不畅或问题解决不及时而产生的校园舆情事件。

4.2. 辅导员在高校网络舆情散播集聚期的作用

网络舆情散播集聚期,“集聚性”校园话题大量出现,网络意见领袖登场,“网络围观”形成,校园网民的“评论”、“评价”、“转发”、“推理”、“质疑”等开始极速传播扩散。此阶段校园网络舆情发展呈上升态势,在学生群体中极易产生因不明事情缘由、盲目跟风造势等形成的非理性评价。另外,在自媒体平台中较为活跃甚至拥有大量粉丝的学生群体对校园网络舆情的发展趋势有着极为重要的影响力。因此在网络舆情散播集聚期,辅导员应该关注在自媒体平台拥有较大话语权的“网络意见领袖”,通过一对一谈心谈话帮助其树立正确的言论发表态度,防止其因意图博人眼球而制造、转发一些歪曲事实的网络作品和不当言论。

4.3. 辅导员在高校网络舆情热议爆发期的作用

此阶段网络舆情进一步发酵,较多人参与参与到网络舆情中来,非理性、负面化的“现象级舆情事件”开始出现,极易形成巨大的具有不良影响力的“舆论风暴”。辅导员应在网络舆情热议爆发期充分发挥学生干部的引领示范作用,密切关注学生的思想动态,一旦出现异常情况,及时通过团支书、班长、宣传委员、寝室长等学生干部及学生党员、入党积极分子等学生群体宣传、弘扬正确的舆论导向,牢牢掌

握校园网络舆论话语权。其次，辅导员在此阶段不应因网络舆情在学生群体之中的热议现象而产生忧虑情绪，这不仅会影响自身的舆情立场，更会导致舆情处理不及时、不规范。面对网络舆情的爆发，辅导员应该主动出击，积极参与到热点事件的讨论和评议中去，利用自身在学生群体中树立的威信作用讲清事实，带动学生向一些扭曲事实、恶意揣测的言论作斗争。

4.4. 辅导员在高校网络舆情冷却处理期的作用

随着突发事件影响的渐趋衰弱，加之高校及有关政府部门对网络舆情的正向引导和有效应对，此阶段网络舆情热度逐渐降温并冷却。但在此期间如对突发事件和网络舆情处理不当，逐渐冷却的网络舆情将继续升温。辅导员在此阶段的主要作用是维持舆情态势稳定、防止次生危机出现。首先，辅导员在此阶段应配合高校及有关政府部门对网络舆情事件的处理结果进行广泛宣传，同时还要强化大学生的法律意识，引导学生认识到网络世界不是法外之地，避免出现针对舆情事件处理结果的造谣、诽谤等违法行为，维持网络舆情态势保持稳定。其次，辅导员可以通过举办学习竞赛、趣味运动比赛、手工制作等丰富多彩的课外活动来转移学生在网络舆情事件上的注意力，帮助学生排解因网络舆情产生的心理压力，防止次生危机出现。

4.5. 辅导员在高校网络舆情影响消退期的作用

该阶段网络舆情逐渐淡出师生日常网络舆论范围，高校网络舆情归于理性、有序和平稳，影响力彻底消退，高校网络舆情彻底消失。辅导员在网络舆情消退后应当对舆情事件处理的全过程进行分析，形成科学可行的高校网络舆情治理方法体系，为日后高校网络舆情的防范和化解提供工作经验。此外，辅导员还应借助治理网络舆情的契机建立由班干部、任课教师、辅导员共同组成的网络舆情防范和治理团队，目的是畅通消息渠道，了解师生网络动态，及时对可能引发校园网络舆情的热点事件进行处理，降低高校网络舆情出现概率。

5. 结语

辅导员在网络舆情的孕育、散播、热议、冷却以及消退各个阶段中扮演着至关重要的角色。在复杂多变的网络环境中，辅导员首先要不断提升自身的专业素养和应对能力，掌握网络运作机制，了解信息传播规律，以适应网络舆情治理的多元化需求。其次要在意识形态化风险加剧的背景下，建立稳固的权威地位，引导学生形成正确的世界观、人生观和价值观。最后，要在非理性声音逐渐增强的网络环境中运用网络沟通技巧，帮助学生辨识信息的真实性，避免被错误言论诱导。

参考文献

- [1] 白月. 高校网络舆情的类型、特点及应对研究[J]. 河南社会科学, 2020, 28(7): 120-124.
- [2] 张允峥, 肖巍. 自媒体时代高校突发事件网络舆情应对策略研究[J]. 长春师范大学学报, 2018, 37(2): 95-97.
- [3] 姚晓媛. 新媒体时代辅导员在高校网络舆情引导中的“位”与“为”探析[J]. 新闻研究导刊, 2023, 14(13): 175-177.
- [4] 刘建功. 大学辅导员学生网络舆情引导能力提高对策探究[C]//百色学院马克思主义学院, 河南省德风文化艺术中心. 2023年高等教育科研论坛桂林分论坛论文集. 2023: 2.
- [5] 周子明, 高慎波. 高校网络舆情的生成逻辑、风险特点及应对策略研究[J]. 情报科学, 2022, 40(3): 152-158.