

doi:10.3969/j.issn.1674-117X.2020.04.008

# 移动互联网时代教育舆情风险防范与危机应对探析

张 霆

(重庆交通大学 人文学院, 重庆 400074)

**摘 要:** 移动互联网时代, 教育舆情的呈现日益显在化, 教育舆情的类型日渐多元化, 教育舆情的演化日趋复杂化; 与此同时, 教育舆情处置面临着教育舆情风险不确定性增大、教育舆情冲突破坏性加重、教育舆情危机化解难度升高等诸多新挑战。应该针对当前移动互联网时代教育舆情生成与演化各阶段的特点, 做好教育舆情态势的识别与研判, 抓好教育舆情风险的预警与防范。同时, 明确教育舆情危机应对的责任主体及其处置权限; 及时发声, 回应社会关切, 掌控舆情走向; 解决问题, 化解矛盾, 平息舆情危机; 妥善做好相关善后事宜, 防止舆情反复及次生舆情事件的发生。

**关键词:** 移动互联网; 教育舆情; 风险防范; 危机应对

中图分类号: G20

文献标志码: A

文章编号: 1674-117X(2020)04-0053-08

**引用格式:** 张 霆. 移动互联网时代教育舆情风险防范与危机应对探析[J]. 湖南工业大学学报(社会科学版), 2020, 25(4): 53-60.

## Exploration to Risk Prevention and Crisis Response to Education Public Opinion in Mobile Internet Era

ZHANG Ting

(School of Humanities, Chongqing Jiaotong University, Chongqing 400074, China)

**Abstract:** In the mobile internet era, the presentation of educational public opinion has become increasingly apparent, the types of education public opinion have become increasingly diversified, and the evolution of education public opinion has become increasingly complicated. At the same time, the disposal of education public opinion faces many new challenges, such as increasing uncertainty of education public opinion risk, increasing destructiveness of education public opinion conflict, and increasing difficulty in resolving education public opinion crisis. According to the characteristics of each stage of the generation and evolution of education public opinion in the current mobile Internet era, the situation of education public opinion should be identified and judged, and the early warning and prevention of education public opinion risks should be done well. At the same time, we should

收稿日期: 2020-04-08

**基金项目:** 重庆市教育科学“十三五”规划项目重点课题“互联网背景下教育舆情风险研判与防控问题研究”(2017-GX-027); 重庆市高等教育学会高等教育科学研究课题“‘课程思政’理念融入高校新闻传播类课程教学研究可行路径研究”(CQGJ19B36); 重庆交通大学教育教学改革研究项目“‘课程思政’语境下高校新闻传播类实务课程教学改革研究”(1903010)

**作者简介:** 张 霆(1973—), 男, 湖北荆州人, 重庆交通大学副教授, 硕士, 硕士生导师, 研究方向为新闻理论、传媒实务和高等教育。

make clear the main body responsible for the education public opinion crisis and its disposal authority; Speak in time, respond to social concerns, and control the trend of public opinion; Solve problems, resolve contradictions, and calm the public opinion crisis; Do a good job in the aftermath to prevent repeated public opinion and secondary public opinion incidents.

**Keywords:** mobile internet; education public opinion; risk prevention; crisis response

近年来,伴随着移动互联网的快速发展与信息传播技术的加速迭代而成长起来的微博、微信等社交媒体和各种类型的APP等新型传播工具与媒体平台的广泛应用,拓宽了公众获取和传播信息以及向社会发声的渠道,同时也为民意的表达提供了更加便利的条件和更加宽松的空间。网络空间信息传播的开放性和便捷性,使得普通民众可以在虚拟世界中以匿名身份存在,进而敢于直面社会生活中的敏感话题,指陈时务,较为自由地反映内隐的情绪、态度和意见。这些情绪、态度和意见经过一定的传播和聚合后,就会呈现为特定情境的社会舆情。具体到教育领域,普通民众可以通过网络随时随地将自己对教育政策、教育事件以及教育领域中的一些问题和现象等的态度、意见和想法发布与呈现出来,形成教育舆情。

在我国,教育既是一类重要的公共事业,又是一项重要的民生问题,关系到千千万万户家庭的发展大计,涉及到亿万百姓的切身利益、长远福祉,所以,教育舆情问题格外为社会各界所关注。特别是现阶段,随着改革开放的持续深入、各种利益纠葛的增多、民众维权意识的提升,以及移动互联网与新媒体技术的加持,教育舆情问题进入了高发、频发阶段,处置与应对稍有不慎,就有可能激起难以预估的网民反向情绪反应,进而诱发社会不稳定因素,甚至造成危机事件的发生。这几年,国内教育领域发生的常州“毒跑道”事件、兰州高校女教师患癌被开除事件、北京红黄蓝幼儿园事件、山东大学“学伴”事件、南京高校研究生自焚事件、科技期刊《冰川冻土》杂志刊发“神论文”事件等,都是此类明证。

移动互联网时代,教育舆情呈现日益显在化,教育舆情类型日渐多元化,教育舆情演化日趋复杂化;与此同时,教育舆情处置也面临着教育舆情风险不确定性增大、教育舆情冲突破坏性增大、教育舆情危机化解难度升高等诸多新挑战。在此

形势下,针对教育舆情生成与演化各阶段的特点,搞好教育舆情风险防范和教育舆情危机应对,成为确保教育舆情获得善治的关键抓手。

## 一 移动互联网时代教育舆情的新特点

教育舆情是人们对生发于教育领域中的问题、事情的认知、态度、情感和行为倾向的自然表露。在当前社会中,教育舆情通常涉及教育法规政策、教育新闻、教育行业规范与职业道德、教育领域的各种突发事件,等等。进入移动互联网时代,微博、微信、热搜、贴吧、各种形式的APP等新兴信息传播手段、传播媒介及传播平台的广泛应用,使得教育舆情主体日趋多元化和普遍化,舆情中介性事项的传播日益碎片化与错杂化,教育舆情因而也呈现出一系列新特点。

### (一) 移动互联网时代教育舆情的呈现日益显在化

众所周知,教育是广大民众最为关心的重要民生问题之一。在现阶段的中国,教育不仅关系到无数个人的成长与发展,牵涉到诸多社会阶层的现实利益,也影响着亿万家庭对美好生活的期冀及其未来人生愿景的实现。所以,教育问题往往会受到社会各阶层的热切关注。围绕教育问题出现或形成的舆情问题——教育舆情,也因而很容易引发较大的社会反响,引发人们的高度关注。

长期以来,教育权益突出的功利性诉求(诸如通过接受教育改变自身命运、“出人头地”,通过让子女接受教育改变家庭命运、“光耀门楣”,将教育视为支撑地区经济发展的有素质劳动力的蓄水池,等等),使得教育问题对于我国任何一个普通居民家庭或某个区域(地方)的经济社会发展而言都具有极端重要性,这也在客观上提供了万千民众热心关注教育问题的社会动因。随着互联网技术特别是移动互联网的发展以及微博、微信、网络论坛等社交媒体的崛起,人人都拥有

了便利的发声平台和意见表达通道，这恰好又为民众提供了关注教育问题的有效手段和便捷工具。

“公民利用新媒体随机发言，传统媒体在生存压力下的快速跟进，大大缩短了社会舆论的形成周期，原来被忽略的、卑微的个体意见，现在能够在极短的时间内聚合成强大的社会舆论。”<sup>[1]</sup>时下，任何教育事件、教育问题都能被人们利用社交媒体十分方便、快捷地在网络空间进行传播，向各类人群渗透，进而迅速而又无序地演化、衍生为触及人群广泛、影响面大的教育舆情问题。这种情势无疑推动了教育舆情传播的日益显在化。

### （二）移动互联网时代教育舆情的类型日渐多元化

随着我国经济社会的深入发展，各种涉及教育的问题日益增多、日趋复杂，如教育公平问题、教育改革问题、权力腐败问题、招生与入学问题、校园管理与校园安全问题、就业问题、师德师风问题、学术诚信问题、校风与学风问题等。在移动互联网时代，这些教育问题时常会因个别偶发事件而被社交媒体、网络论坛以及传统主流媒体加以关注、报道和传播，进而形成影响广泛的教育舆情问题。这些问题既有正面的，也有负面的，亦有中性的，这使得现阶段的教育舆情的类型日渐多元化。以2017年度国内的教育舆情事件为例，其中“正面报道为226起，中性为190起，负面为301起。正面和中性报道达58.02%。正面和中性事件主要集中在教育政策、学校管理、招生考试等方面。负面舆情主要表现在师生安全、教育腐败等方面”<sup>[2]</sup>。可以说，接触日渐多元化的教育舆情，已经成为移动互联网时代人们的一种生活常态。

### （三）移动互联网时代教育舆情的演化日趋复杂化

在移动互联网时代，教育舆情的演化越来越趋于复杂化——呈现出明显的无序演化和无远弗届态势。教育舆情通常不再遵循渐变式聚积、累进的有序演化逻辑，也不再局限于被某一特定区域的民众所知晓、关注，而表现出无序演化的爆发式聚积与全社会“集体围观”式呈现，让人们难以把控。

在移动互联网时代，教育舆情的生发，可能来自世界上任何角落的某一个人、组织或社会团

队所发送出来的某一段文字、几幅图片或是一截视频，其指涉对象以及产生的关联效应与社会反响，不仅会时常脱离信息传发主体的主观意图及其控制范围，而且其社会影响也可能会超越特定的区域、领域限制而在更大的社会范围内引发关注。例如，2016年8月间，一则有关兰州交通大学博文学院女教师患癌后被开除的自媒体文章，引来了传统媒体的相关报道，旋即引爆舆论场。随着事件的发展，舆情关注焦点经历了从同情女教师遭遇到关注民办高校教师劳动权益保障问题，又到对该学院院长陈某履历不实、学历造假等问题的演变。2019年2月，青年演员翟天临因被曝出“不知知网为何物”而引发了网友对其学术能力的质疑，接着其又被“好事者”扒出涉嫌学术不端行为，继而引发了民众对北京电影学院博士生学业管理规范与学位授予资格的严重关切。舆情越出最初的焦点区域，在一系列中介因素的刺激和诱发下，不断突破原范畴而生成新的聚焦区域，形成新的舆情危机波及地带。类似这样的教育舆情事件，无疑鲜活地体现了移动互联网时代教育舆情演化的日趋复杂化。

## 二 移动互联网时代教育舆情处置面临的新挑战

移动互联网时代日趋复杂的教育舆情格局及教育舆情事件高发、频发的态势，给教育舆情处置带来了一系列新挑战。具体来说，其主要体现为以下几个方面：

### （一）教育舆情风险的不确定性增大

移动互联网时代，任何一位学生、家长、教师等教育问题利益攸关方，甚至是跟教育问题没有直接瓜葛的旁观者，都能够成为教育问题的揭批者和教育舆情事件的曝光者、围观者。同时，还要看到，移动互联网的使用带来了广大网民眼界的开阔、思维方式的多样性和价值观念的多元化，使得任何进入网络空间的教育问题都将可能遭到他们来自不同视角的围观以及来自不同立场的质疑。任何一位普通网民也都可以依托相关网络平台跨越时空界限，随时随地就某一教育领域中的问题品头论足、表达看法、传播并追踪相关信息。

“人人都在评论教育，但在观点多元、诉求复杂、利益分化、信息错位的背景下，个人意见的表达

乃至情绪宣泄,许多时候却未必来自于对教育问题的全面、客观、深入观察。”<sup>[3]</sup>这使得教育舆情的生成与演化情况变得格外复杂。在移动互联网及其催生的诸多自媒体的助力下,教育舆情态势不仅被涉事者的所作所为直接带动,而且会在一些“好事者”有意、无意地推波助澜下,在网络群体极化效应的作用下,变得波动无常。这必然带来教育舆情演化的无序化,增大教育舆情风险伴生的不确定性。

### (二)教育舆情冲突的破坏性加重

教育问题是广大民众最为看重的民生问题之一,因而教育舆情特别能够引起民众的热切关注;加之,教育领域的问题通常与学校相关,而学校则是复杂的社会关系网络中的重要节点。“学校的背后往往关联着社会网络,包括家长群、校友群、友邻单位等,一旦突发事件发生,极易引起学校、学生家长乃至整个社会的高度关注。万一处理不慎,就很容易引起连锁反应。”<sup>[4]</sup>学校一旦掉入舆论漩涡,很容易产生强烈的社会关联效应。因而,教育舆情问题一经形成,通常会牵一发而动全身,对当事方、利益攸关方及主管部门都带来极大的考验。

在移动互联网技术的支持下,时下的信息传播已经进入了全方位、立体化的全媒体时代,这使得各种涉及教育的事件、问题都“坐拥”多元、多样的传播介质与传播平台。任何教育舆情信息的传播,不再由单一的文字构成,而往往是由文字、图片、声像、视频等多元化的形式混合着进行传播。一旦某一涉教育事件或问题成为社会热点事件或热点问题,报纸、广播、电视、网站、微博、微信等所有类型的媒体都会参与进来进行报道、传播,使相关舆情信息呈现出“爆炸式”聚积。在此情势下,倘若对相关教育舆情冲突应对与处置不当,引发教育舆情危机的概率会空前提高,破坏性也会相应增大。

### (三)教育舆情危机的化解难度升高

社会各阶层、各行业的人们通常都会对教育舆情表现出较高的关注,这是教育舆情的一大显著特点。不过,这也导致了教育舆情主体的过于散裂化及教育舆情信息衍生的复杂化,易造成舆情的横向扩大化,进而带来较多的关联反应,增大诱发次生舆情的机率。“多数情况下,舆情走向

的转变是缺少预兆的,导致对其预警和干预的困难性增强,使处置部门在毫无准备的情况下遭遇舆论压力。”<sup>[5]</sup>显然,这会给教育舆情危机化解增加难度。

一方面,教育舆情危机的发展走向变得极难判断,使相关的危机化解难度升高。移动互联网时代,教育舆情的传播通常是非线性的,传播路径常常交叉、重复、叠加,相关信息往往会从不同节点迅速蔓延至广阔网络空间,传播情况也随时可能变化。舆情所蓄积的能量,既可能骤然释放,产生巨大社会影响,也可能渐趋走弱,自行消解,亦有可能节外生枝,引发次生舆情。这给教育舆情危机化解,增添了很大的不确定性。

另一方面,教育舆情危机的牵涉人群、导致的负面社会影响往往也会不断扩展,使危机化解难度升高。移动互联网时代,教育舆情信息不再受传统媒体有限的传播通道所限制,而是能够由诸多网络新媒体平台特别是社交媒体在广大民众中进行扩散和传播,其触及人群与影响所及往往难以预料。社交媒体是一种强关系媒介,其信息触达率几乎是百分之百,且用户规模巨大,涵盖了社会各阶层的人群;因而,它能够极大地放大、增益所传播教育舆情信息的社会影响范围与社会影响深度。所以,一旦形成教育舆情危机,其化解难度必然极大。

## 三 移动互联网时代教育舆情风险防范

移动互联网时代教育舆情风险的攀升与教育舆情应对难度的增大,迫切要求相关责任方能够掌握一套系统化的、高效的舆情风险防范方略。既有的研究表明,网络时代舆情的演化通常会经历舆情潜伏阶段、舆情发酵阶段、舆情爆发阶段、舆情缓和阶段、舆情衰退阶段等几个过程。“受舆情各要素的影响,舆情会以不同的方式经历一个形成、高涨、波动和消退的发展过程。”<sup>[6]</sup>教育舆情的演化情况也概莫能外。由此,可以针对当前移动互联网时代教育舆情生成与演化各阶段的特点,推出如下风险防范对策:

### (一)做好教育舆情态势的识别与研判

凡事预则立,不预则废;因此,尽早对教育舆情态势做出识别与研判,进而及时做出合理回应,是搞好教育舆情处置的先决条件。这样,也有利

于掌握主动、防患于未然，能够在舆情潜伏期及时发现问题，进而能够以微小的代价或付出较低的成本消弭潜在的危机。

### 1. 开展教育舆情监控，及时跟踪舆情发展走向

教育舆情的生发，既有可能是由负载着情绪、意见的零星信息的逐渐堆集、累积与不断酝酿、演变而促成，亦有可能是因个别偶发事件的刺激而在短时间内迅速引爆。然而，不管是哪种情形，有关部门都可以利用相应的舆情监测工具实施相应的监控，以便及时发现和知晓相关教育舆情活动，并对教育舆情的走向进行密切跟踪。当然，在移动互联网时代，由于教育舆情的演化日益复杂化，使得相关监控工作的难度增大。不过，如果具备相应条件的话，可以利用大数据、人工智能等技术对舆情实行全天 24 小时监测——通过新闻话题检测与追踪、论坛话题检测与追踪、社交媒体话题检测与追踪等，及时发现教育领域中处于酝酿、发展之中或潜伏着的各种网络舆情，识别期间的风险因素，并自动追踪教育舆情事件发展及其话题演变的踪迹。这样，可以将教育舆情动态纳入实时的关注与监测之中，从而做好事前预警，合理掌控负面信息动向，并予以及时处理，以防止不良事态的发生或不利局面的形成。

### 2. 做好教育舆情演化数据的及时采集与梳理

依托相关教育舆情监测平台（工具），做好教育舆情演化数据的实时采集与梳理，是识别与研判相关教育舆情态势的重要环节。众所周知，随着信息爆炸的不断加剧、传播介质的加速迭代以及各种网络传播平台的野蛮生长，网络空间每时每刻都在产生大量的信息、数据。而有关教育舆情的信息和数据，通常是混杂于其间的，也随时会更新和变化。“事实证明，一些突发事件的发生发展及其消弭都会通过舆情信息得以体现，随着网络的普及，越来越多的危机信号也蕴含在网络舆情之中。”<sup>[7]</sup>因此，运用相关技术手段（如网络爬虫技术、大数据技术等）高效率地将它们采集和梳理出来，以便对相关教育舆情的变动轨迹做出分析和研判，显得十分重要。数据采集源可以包括各大门户网站、教育机构官网、网络论坛、博客、微博、微信公众号等自媒体平台以及传统主流媒体的网络版等。事实上，这种做法在近年来的诸多网络舆情事件分析中已被广泛使用。

### 3. 深入分析和准确研判教育舆情走势

在前述监测、数据采集和梳理所得到的相关数据的基础上，展开深入分析，以准确研判相关教育舆情的走势。

首先，划定舆情类别，甄别信息真伪。可以根据所隐含的风险与产生社会危害的可能性及其大小，将教育舆情按事故灾难型、道德规范型、矛盾纠纷型、违纪违法型、情绪意见型、权益伸张型等几大类别进行归类，以便后续采取对应的处置措施；同时，要积极采用来源检测、逻辑检测、常识检测等方式，鉴别信息的真伪。在网络空间，舆情主体的隐蔽性与舆情信源的模糊性，加剧了舆情信息核实的难度；因此，在信息鉴别中，需要积极利用时新的技术手段来加以辅助。

其次，从不同维度为舆情画像。对舆情的时间维度、数量维度、显著维度、集中维度、意见维度等相关指标进行分析，并借助数据可视化技术，为舆情走势做实时画像。在此过程中，要善于从关注度、浏览量、活跃度、参与度（回帖、点评次数）、扩散度（报道量、转发次数）、跟进量、影响范围等重要指标，分析导向，追踪联系，查找矛盾，观察走势，进而科学把握舆情的发展苗头与演进趋势。这样，就能最大限度地教育领域内最新的热点议题、正在集结的社会情绪与意见及时查证出来并反映到对应部门，以便采取应对举措。

再次，判定相关舆情的倾向性。舆情作为社情民意的表征，本身并不可怕，但舆情中所体现出的倾向性，却委实需要给予严肃、认真对待。对相关舆情信息所呈现的价值观（语义信息）、意见性质（正面、中性、负面）、态度偏向（支持、中立、反对）等，进行深入分析，以判定舆情的倾向性，是教育舆情研判中的题中应有之义。可以采用搜索引擎技术、网络爬虫技术等手段，通过关键词检索、词频统计等方式，结合大数据分析技术，划定舆情信息的性质，判断其倾向（有/否明显而即刻的危险、表达内容中立/有倾向性、传递正/负能量等）。

当然，网络使用人群结构的不均衡，会直接影响网络舆情的状貌。目前，尽管我国互联网用户已逐渐在向低学历人群、中老年群体及农村地区人口扩散，但是高学历、中青年、城市人口，依

旧是互联网用户的主力军。社会中还相当数量的弱势群体未充分行使话语权,未能有效表达自身利益诉求,相当一部分“民意”被遮蔽。这种情况,很可能造成舆情信息的“失真性”,导致网络舆情与现实情况存在一定的偏离,其不利于相关部门真正了解民意、掌握舆情,进而影响相关决策及工作部署的科学性与合理性,为危机的酝酿和滋生理下隐患。这是在开展教育舆情态势识别与研判中需要特别注意的。

## (二) 抓好教育舆情风险的预警与防范

抓好教育舆情风险的预警与防范,是指要在舆情风险苗头初显之际,能够即刻做出反应,及时进行预警,并实施相应的防范举措,以应对可能发生或将要出现的风险、冲突乃至危机。

### 1. 将相关教育舆情依风险等级进行分级和归类

目前,国内有关舆情风险等级的分类,有很多划分标准和划分方法。考虑到操作上的实用、高效和便捷,我们不妨根据其信息的传播与扩散状况、社会关注程度、内容敏感性以及民众的态度倾向等几个维度的指标,掂量其重要程度,审视典型与否,判断危害大小,将舆情风险确定为安全、较安全、临界、较危险、危险、高度危险等六级预警级别,具体如下:

(1) 安全: 话题积极,以正面信息传播为主,舆情主体的态度主要表现为支持和肯定等;

(2) 较安全: 话题较积极,受到人们的关注,持正向意见与肯定态度的人群占据优势,社会影响比较积极、正面;

(3) 临界: 话题中性,引起了人们一定程度的关注,正面意见与负面意见参半,持赞成与反对态度的人群各占据了一定的比例,潜藏着一定危机;

(4) 较危险: 话题较敏感,社会关注度较高,在一定程度上和一定范围内造成了人们的紧张情绪,伴随一定的负面社会影响,危机有所显露等;

(5) 危险: 话题很敏感,社会关注度很高,引起较大社会恐慌,造成了突出的负面社会影响,危机迫在眼前等;

(6) 高度危险: 话题十分敏感,社会关注度极高,引起极大社会恐慌,造成了十分突出的负面社会影响,危机出现等。

通过对教育舆情做出风险分级和归类,将教育

舆情标签化,有利于人们在信息海量的环境中及时识别风险类型及快速采取有效的应对措施。

### 2. 发布相关教育舆情风险警示信息

根据对教育舆情风险所做的分级和归类,结合实时舆情走势,及时发布预警信息,如可以用绿色、蓝色、黄色、橙色、红色5种颜色的标识来提示安全与较安全、临界、较危险、危险、高度危险等几类风险等级的舆情。“制定明确的教育舆情预警等级,有助于理清教育舆情信息的真伪、程度的轻重与事态的急缓,为后续的监控工作乃至引导工作提供科学性依据与针对性指导。”<sup>[8]</sup>这样,有利于相关部门依照相应等级的预警信息做出舆情处置部署。

当然,网络教育舆情本质上是网民对现实生活中发生的相关教育事件、教育问题所持有的个人化的情绪、态度和意见的聚合。其中,既反映了部分网民某种真实的焦虑和不满,也难免混杂着一些“围观”“恶搞”性质的情绪宣泄与不负责任、不切实际的片面言论。对此,在进行风险警示时应给予区分,以确定公民正常言论与非正常言论的边界,避免给人们造成不必要的压力。

## 四 移动互联网时代教育舆情危机应对

抓好教育舆情危机应对,是移动互联网时代实现教育舆情“善治”的最重要环节。在实际中,要做好这方面工作,需要从以下几方面着手:

### (一) 明确教育舆情危机应对的责任主体及其处置权限

面对汹涌而至的舆情冲突与险恶莫测的舆情危机,必须首先明确由谁负责出面应对以及该责任主体具有多大的处置权限,这一点非常重要。

责任主体明确,就能够避免工作人员之间相互推诿,从而能够及时、有效地向相关责任者进行压力传导,调动其责任心,激发其责任意识,促使其全心全意、尽心尽责地投身于相关舆情冲突化解与舆情危机处置之中。同时,明确责任主体的处置权限,有助于责任者更加灵活、自主地采取处置措施,以更有效率地解决问题,而不至于令其惮于行动,进而坐失解决问题的良机。

### (二) 及时发声,回应社会关切,掌控舆情走向

一般而言,当事方提供信息不充分,社会各方

存在严重信息不对称，网络空间缺乏权威和有信服力的信息，给民众留下了太多可以自由猜想及随意表达看法、态度的空间，是诸多教育舆情冲突发生乃至造成舆情危机的渊藪。对此，舆情应对责任主体“以我为主”，在第一时间及时发声、表态，向社会提供相关信息，回应社会关切和质疑，显得非常重要。这样做不仅有利于掌控舆情走向，而且能够为后面的冲突化解与危机处置争取主动。当然，具体还要掌握以下策略：

首先，快说事件，慎报原因，适时发布，不给谣言留下空间。教育舆情事件发生后，有关部门要第一时间发布准确信息，努力掌握话语主导权，释放正面信号，引导理性表达。“由于受信息来源的限制，网络舆论与事实真相之间可能存在着误差，某些新闻信息受观察者个人政治文化倾向、观察角度、空间限制而与事实不符，某些人甚至凭空捏造谣言，这些信息在得到澄清之前，会引发出新的倾向性更加鲜明的网络舆论。”<sup>[9]</sup>因此，适时公布事件调查与处理情况，回应关切，引导社会舆论，避免虚假不实言论扩散，可以缓解舆情危机压力。

其次，善于发挥“意见领袖”的作用，直面问题，澄清是非。“网络空间信息碎片化使得网络环境下大量虚假信息和极端言论充斥其中，在无所适从的情况下，网民对意见领袖的依赖更为明显。”<sup>[10]</sup>因此，倘若责任主体在发布相关信息已经难以取得公众信任而又迫切需要扼制流言传播的情况下，可以主动向更具公信力和权威性的有关部门或人士寻求帮助，借助“意见领袖”效应，直面敏感问题，澄清是非，以平息沸腾的舆情。当然，面对不断高涨的网络舆情，政府部门的表态对于疏导和缓解舆论压力是最有力、最权威的方式之一。因此，无论何种性质的教育舆情危机事件，必要时都可以让政府相关部门择机介入，进行合理干预，以防止舆情事态进一步恶化。

再次，主动与主流媒体沟通，有针对性地释放信息，和缓舆论场。现阶段，主流媒体在舆论场中的影响力依然强大、在民众心目中的声望也仍然比较高。对此，教育舆情危机应对责任方需要给予充分的重视。在危机应对中，要主动邀约一些主流媒体到场，通过它们向外界发布和传递信息，诚恳地公布事实、说明情况，缓解舆情压力；

同时，还要积极阐明己方的立场及解决问题的真诚态度。这样，便于媒体推出新闻报道时，可以有针对性地瞄准舆论场中的意见纷争释放信息，以利于安抚民众情绪、平息舆论冲突。

最后，针对媒体的报道、网民的质疑，要及时做出反馈。舆情事件一旦发生，责任主体切忌持“鸵鸟态度”。要知道，在信息爆炸的当今社会，面对负面舆情，任何形式的“装不知”或“充耳不闻”，只会令民众更加不满，甚至愤怒。特别是在网络空间，在“群体极化”效应的作用下，非理性的舆情呼声时常具有压倒性的力量。因此，大胆直面问题，态度诚恳地回应媒体的报道与网民的质疑，才是正道，也有利于为解决相关问题赢得主动。

### （三）解决问题，化解矛盾，平息舆情危机

“应对网络舆情不仅仅要关注舆情事件本身，更要探究舆情事件背后的深层问题，查找矛盾根源所在。”<sup>[11]</sup>教育舆情毕竟是因相关教育问题、教育事件而起，因此，解决问题，才是化解舆情冲突及平息舆情危机的根本，这是教育舆情治理中的关键。其主要行动思路和策略如下：

首先，表明立场，主动担责，诚恳纠错，严查失职行为。在未全面调查清楚事件真实情况之前，先要果断做出积极表态，主动担起相关责任，以正民声，这会在很大程度上减轻民众的抱怨情绪，为舆情危机处置争取时间；同时，重视发挥机构（或部门）组织力量的优势，尽快查处问题，以化解舆情矛盾，控制事态；此外，要严肃追究失职行为，诚恳纠错，并将情况向公众通报，以防负面舆情、谣言继续滋生和扩散。

其次，快速切割，厘定责任边界。舆情危机应对责任主体在关键时刻要懂得顾全大局，对出问题处实施果断“切割”，予以公开处理（涉事责任人员撤免、涉事部门关停或整顿等），以突显责任担当，并划定责任边界，让“上帝的归上帝，凯撒的归凯撒”，尽可能减轻负面关联效应。这种“先把烂苹果从篮子里拣出来”的厘定责任的做法，还可以避免在回应舆情关切时出现“越抹越黑”的尴尬局面，有助于争取舆论的支持，以利于后续的处理工作。

再次，巧设议程，转移视线，降低舆论热度。网络空间，信息海量，热点频发，公众的视线也很容易被新的热点、新的议题所牵引。加之，自

媒体的发达,使得人人都可以随意地表达自己对相关教育议题的看法。“这种在网络空间中无节制、隐藏性的发言也会带来一些问题,例如无节制的发言会导致‘公说公有理,婆说婆有理’的情况出现。”显然,这会在一定程度上妨碍当事人解决问题<sup>[12]</sup>。为此,当卷入某一舆情危机漩涡中时,责任主体要善于通过开展一些具有积极意义的相关行动,不时抛出一些与己有利的新信息,巧设议程,转移公众的视线或分散公众的注意力,降低舆论热度,如推出对正当权益、利益遭受受害者的安抚、救济举措,及时修改不合理的规章,调整或废弃引起非议的做法等。这样做,能避免公众过度聚焦当前是非,减轻责任主体的舆论压力,有助于防止事态继续升级。

最后,公布后续处置结果,修复形象。在进行全面、深入的调查之后,要对导致舆情危机的各个责任方依法依规做出严肃处理,并及时将最后处理结果向社会通报;同时,在本部门或本系统内举一反三,严查存在的治理漏洞,及时补救,以防止引发舆情反复及次生舆情的发生。这样,不仅有助于引导社会舆论,争取民众的好感,进一步稳定舆情,而且可以使自身业已遭到损害的公共形象在一定程度上得到修复。

#### (四)妥善做好相关善后事宜,防止舆情反复及次生舆情事件的发生

经过前期有效的舆情危机处置后,相关舆情会得到一定程度的缓和,倘若不出意外必将逐渐走向衰退,进而淡出公众视线。在此阶段,就需要妥善做好相关善后事宜,如对受害人员开展后继的安抚、救济,对相关当事人进行心理疏导、情感关照等,以防止舆情反复及次生舆情事件的发

生,并要适当追踪、查访舆情退潮后民众的心态;同时,也要在本系统或本单位内开展相关警示教育,总结经验,汲取教训,乃至出台新的管理制度和规范,以利长远。

#### 参考文献:

- [1] 吴小君.舆论应对危机传播[M].北京:中国传媒大学出版社,2015:90.
- [2] 田凤,马艺方.教育舆情能告诉我们什么?:基于2017年教育舆情大数据的分析[J].大学(研究版),2018(6):67.
- [3] 张以瑾.蒲公英评论网络互动平台:教育评论理念与操作创新[J].中国记者,2018(8):94.
- [4] 康伟,孙德梅,吕冬诗.学校突发危机事件管理研究:以生成、演化与控制为视角[M].北京:人民日报出版社,2016:60.
- [5] 程工.网络舆情研究与应对[M].北京:电子工业出版社,2014:199.
- [6] 李弼程,邬江兴,戴锋.网络舆情分析:理论与技术与应对策略[M].北京:国防工业出版社,2015:59.
- [7] 曾润喜.热点事件网络舆情的传播与治理[M].武汉:华中科技大学出版社,2017:152-153.
- [8] 刘娜,雷佩琦.我国教育舆情监控与引导的现状分析及策略[J].当代传播,2018(5):48.
- [9] 常锐.群体性事件的网络舆情及其治理模式与机制研究[M].北京:中国社会科学出版社,2015:116.
- [10] 王国华.突发事件网络舆情的动力要素及其治理[M].武汉:华中科技大学出版社,2017:53.
- [11] 周蔚华,徐发波.网络舆情概论[M].北京:中国人民大学出版社,2016:159.
- [12] 乔湘平,万信,杜宏任.自媒体时代高校思想政治教育工作的挑战及对策[J].湖南工业大学学报,2019,24(3):48.

责任编辑:黄声波