

# 新媒体环境下高校学生危机事件管理研究

纪智宏

四川大学 物理学院 四川成都 610064

**摘要:** 在新媒体环境下,信息传播速度快、范围广,人们获取和交流信息的渠道更加多样化,高校学生危机事件管理面临着前所未有的挑战和机遇。本文旨在探讨新媒体环境下高校学生危机事件管理的方法,通过分析新媒体环境下高校学生危机事件的类型和影响,结合4R危机管理理论从减缓、预备、应对、恢复四个方面提出了有效的危机管理策略,以保障学生的安全和心理健康。

**关键词:** 新媒体; 高校学生; 危机管理; 4R危机管理理论

## 引言

随着信息技术的飞速发展,新媒体已经深入人们的日常生活,对社会的各个领域产生了深远的影响。在这样的背景下,高校学生危机事件管理面临着前所未有的挑战和机遇。这主要是由于高校学生危机事件的类型和原因也呈现出新的特点。一方面,网络暴力、网络谣言、网络诈骗等新型危机事件层出不穷,给学生的身心健康和生命安全带来严重威胁。另一方面,个人心理素质、家庭教育、社会环境等因素在新媒体环境下交织作用,使得高校学生危机事件的产生原因更加复杂。随着新媒体的发展,信息的快速传播和广泛覆盖使得高校学生危机事件迅速成为公众关注的焦点。这种舆论的负面影响会严重损害高校的社会形象和声誉,影响高校的招生、就业和社会合作等方面的发展。因此,高校迫切需要加强学生危机事件管理,以维护和塑造良好的社会形象。

本文旨在探讨新媒体环境下高校学生危机事件的类型和影响。探讨新媒体环境下高校学生危机事件管理的有效策略,分析新媒体环境下高校学生危机事件管理中存在的问题和挑战,并提出相应的解决方案和建议。

## 一、新媒体环境下高校学生危机事件的类型及影响

### (一) 新媒体环境下高校学生危机事件的类型

#### 1. 网络心理健康问题

新媒体环境下,高校学生面临着网络心理健康问题

的挑战。长时间的网络使用和虚拟社交可能导致学生出现沉迷网络、网络成瘾等问题,还可能引发焦虑、抑郁等心理疾病,对学生的身心健康造成严重威胁。

#### 2. 网络谣言和虚假信息传播

在新媒体环境下,信息的传播速度和范围大大增加,但也给网络谣言和虚假信息的传播提供了便利。高校学生由于缺乏新媒体素养和辨别能力,容易受到虚假信息和谣言的影响。网络谣言和虚假信息的传播容易引发社会不稳定因素,对高校的社会形象和声誉造成损害。

#### 3. 网络安全问题

网络诈骗、网络暴力、个人信息泄露等事件频发,给学生的财产安全和个人隐私带来巨大风险。网络安全问题不仅会对学生的身心健康造成伤害,还会对高校的社会形象和声誉产生负面影响。

#### 4. 网络社交问题

网络交友和网络恋爱的普及给高校学生带来了诸多问题。虚假身份、网络欺骗等问题的存在可能导致学生受到情感上的伤害,甚至引发网络犯罪事件。网络社交问题对学生的心理健康和人际关系产生负面影响,需要引起高校的高度重视。

#### 5. 网络成瘾问题

网络游戏、网络视频、社交媒体等成瘾行为可能导致学生过度沉迷于网络世界,忽视学习和生活。网络成瘾问题不仅会影响学生的学业成绩和人际关系,还可能对学生的身心健康造成长期的负面影响。

#### 6. 网络信息安全问题

黑客攻击、网络病毒、信息泄露等事件频发,给学生的个人信息和网络安全带来巨大风险。网络信息安全问题不仅会对学生的个人隐私造成损害,还可能对高校

**项目基金:** 本文受到四川大学中央高校基本科研业务费研究专项项目(编号:sksz202307)资助。

**作者信息:** 纪智宏,男(1984.12—),汉族,云南曲靖人,硕士,讲师,研究方向:大学生思想政治教育。

的教学和管理产生不良影响。

## （二）新媒体环境下高校学生危机事件的影响

新媒体作为信息传播的重要工具，已经深刻影响了当代高校学生的生活方式、思维模式和行为习惯。随着新媒体的广泛普及，其在高校学生危机事件中扮演的角色愈发重要和复杂。本文将重点探讨新媒体环境下高校学生危机事件对校园环境以及社会舆论的多方面影响。

### 1. 对校园环境的影响

（1）校园安全感的削弱：新媒体环境下高校学生危机事件的频繁曝光，极易引发整个校园的安全恐慌。无论是校园暴力、自杀事件还是其他突发性危机事件，当这些信息通过新媒体快速传播时，会让学生和教职员工产生不安全感，担心自身的安全问题。长期处于这种氛围中，学生的学习热情和校园生活质量都会受到明显影响。

（2）校园秩序的破坏：危机事件在新媒体上的快速传播和扩散，往往会导致校园秩序的混乱。例如，某些涉及校方管理问题的事件在新媒体上传播后，可能引发学生集体质疑学校管理，要求校方作出解释和整改，甚至出现激烈的对抗行为，严重影响正常的教学秩序。

（3）师生关系的紧张：在危机事件中，尤其是涉及校方管理不当或教师行为不端的事件，新媒体的广泛传播和放大效应，容易引发师生关系紧张。学生通过新媒体表达对校方或教师的不满，教师和校方则可能采取措施回应，这种公开对抗会进一步恶化双方的关系。

### 2. 对社会舆论的影响

（1）公众认知和舆论导向：新媒体在高校学生危机事件中的广泛参与，使得这些事件不仅成为校园内的问题，还迅速演变为社会公共话题。公众通过新媒体了解事件真相，并形成广泛的社会舆论。这种舆论导向不仅影响公众对高校管理和教育体制的看法，还可能推动相关政策和法律的制定。

（2）高校整体形象：新媒体环境下，高校学生危机事件容易成为公众关注的焦点。一旦危机事件发生，可能引发社会舆论的广泛关注，对高校的社会形象产生负面影响。进一步地，危机事件的发生可能影响高校的招生和就业工作。在新媒体环境下，潜在考生和家长、用人单位等可能因为危机事件对高校产生负面印象，影响高校的招生和就业。

## 二、新媒体环境下高校学生危机事件管理策略

新媒体显著改变了信息传播的方式和速度，同时也对高校学生危机事件的管理提出了新的挑战和要求。在这样的背景下，高校可以借鉴4R危机管理理论<sup>[1]</sup>，即

减缓（Reduction）、预备（Readiness）、应对（Response）和恢复（Recovery）四大要素，来构建新媒体环境下的危机事件管理策略。

### （一）减缓：构建全方位的预防体系

减缓阶段是指通过预防措施来降低危机事件的发生概率。在新媒体环境下，高校可以通过以下方式减缓危机事件的发生：

#### 1. 加强媒介素养教育

在新媒体时代，媒介素养教育是高校学生必备的重要素质。高校应通过开设相关课程、举办讲座和工作坊等形式，提高学生对新媒体的认知和使用能力，增强其辨别信息真伪的能力，避免因误信谣言而导致危机事件的发生。同时，鼓励学生积极参与正能量的网络活动，树立正确的网络行为规范和价值观。

#### 2. 完善心理健康教育与服务

心理健康问题是引发高校学生危机事件的重要因素之一。高校应加强心理健康教育，提高学生的心理健康素养，帮助其掌握基本的心理调适方法。建立健全心理健康服务体系，设置心理咨询室和热线电话，提供专业的心理辅导和支持，及时发现并干预潜在的心理危机，预防危机事件的发生。

#### 3. 建立校园安全预警机制

高校应建立覆盖全面、反应迅速的校园安全预警机制。通过安装监控设备、设置紧急报警装置等技术手段，实现对校园安全的实时监控。同时，建立信息收集和分析系统，定期开展安全风险评估，识别潜在危机，并采取相应的预防措施。此外，制定并演练各类突发事件应急预案，提高师生的应急反应能力。

### （二）预备：构建高效的信息监测体系

预备阶段是指为危机事件的发生做好充分的准备，以便在危机发生时能够迅速有效地应对。在新媒体环境下，高校可以通过以下方式预备危机事件：

#### 1. 建立舆情监测系统

高校应建立舆情监测系统，实时跟踪和分析新媒体平台上的舆情动态<sup>[3]</sup>。通过大数据技术和人工智能算法，对相关信息进行分类、筛选和分析，及时发现和监控潜在危机事件。对于发现的负面信息和谣言，应迅速作出响应，防止事态扩大。

#### 2. 设立专职舆情监测机构

高校可以设立专门的舆情监测机构，配备专业人员负责舆情监测和分析工作。该机构应与校内各部门密切协作，共享信息资源，形成联动机制。一旦发现异常舆

情,迅速启动应急预案,协调各方力量共同应对。

### 3.加强与新媒体平台的合作

高校应加强与各大新媒体平台的合作,畅通信息沟通渠道。通过与平台方的合作,可以更快速地获取舆情信息,并在必要时请求平台协助删除或屏蔽不实信息,防止谣言扩散。此外,还可以借助平台的技术优势,提高舆情监测的精度和效率。

### (三) 应对:制定科学的应急处置方案

反应阶段是指在危机事件发生时,高校能够迅速采取行动来应对和处理。在新媒体环境下,高校可以通过以下方式来应对危机事件:

#### 1.制定多层次的应急预案

根据不同类型的危机事件,制定详细的应急预案,包括信息发布、舆论引导、现场处置和后续处理等内容。预案应明确各部门的职责分工和 workflows,确保在危机事件发生时,各环节无缝衔接,高效运转。

#### 2.加强危机应对培训和演练

定期组织危机应对培训和演练,提高师生的应急处置能力。通过模拟演练,检验应急预案的可行性和有效性,及时发现和改进存在的问题。特别是要加强对校领导、安保人员和一线教师的培训,使其掌握基本的危机处置技能,确保在危机事件中能够果断、冷静地处理问题。

#### 3.及时发布权威信息

在危机事件发生后,第一时间通过官方渠道发布权威信息,澄清事实,消除谣言。利用学校官网、官方微博、微信公众号等新媒体平台,及时回应学生和社会关切,传递正面声音,控制舆论走向,防止事态升级。

### (四) 恢复:建立全面的危机恢复机制

恢复阶段是指在危机事件得到有效控制后,高校能够恢复正常运行并进行总结和改进。在新媒体环境下,高校可以通过以下方式来恢复危机事件:

#### 1.心理疏导与支持

危机事件往往会对学生的心理造成较大冲击。高校应在危机事件后,提供持续的心理疏导与支持服务,帮助学生尽快恢复心理平衡。可以组织心理专家开展团体辅导、个体咨询等活动,缓解学生的心理压力,促进其心理康复。

#### 2.总结评估与改进

在危机事件处理结束后,及时进行总结评估,分析事件原因和处理过程中的经验教训。通过内部会议、问卷调查等方式,收集各方反馈意见,不断改进和完善危机管理机制,提升应对能力。

#### 3.重建校园秩序与信任

危机事件后,高校应采取措施,尽快恢复正常的校园秩序。加强校园安全管理,消除安全隐患,增强师生的安全感。同时,通过举办各种集体活动,增强师生之间的互动和信任,重建和谐的校园氛围。

#### 4.加强社会协作与支持

危机事件往往涉及多方利益和复杂关系,高校应加强与政府部门、媒体、家长和社区的协作,争取各方支持和配合。在危机事件的恢复过程中,充分发挥各方力量,共同解决问题,推动事件的圆满解决。同时,利用社会资源,提供更多的支持和保障,促进学生的全面康复。

### 结语

新媒体环境下高校学生危机事件管理是一项重要的工作,关系到学生的安全和心理健康。通过了解新媒体环境下危机事件的类型、成因以及影响,借助4R危机管理理论提出构建全方位的预防体系、构建高效的信息监测体系、制定科学的应急处置方案、建立全面的危机恢复机制等措施,可以有效预防和应对新媒体环境下高校学生危机事件,保障学生的身心健康和高校的安全稳定。这对高校的稳定发展以及学生的健康成长都至关重要。

### 参考文献

- [1]周贝隆.从“危机”禁忌谈到中国的教育危机[J].高等教育研究,1994,(04)
- [2]王伟法.校园安全风险概述[M].海洋出版社,2013.
- [3]李志祥.危机管理专题研究[M].国防工业出版社,2014.
- [4]寇玉生,姜喜双.大学生危机事件管理理论与实务[M].东北大学出版社,2017.
- [5]赵红霞.大学危机管理[M].中国轻工业出版社,2010.
- [6]李永贤.高校危机管理与和谐校园建设[J].国家教育行政学院学报,2006(7):5.DOI:10.3969/j.issn.1672-4038.2006.07.016.
- [7]李明汉.名校危机管理应对力[M].西南师范大学出版社,2010.
- [8]陈少平.大学生伤害事故管理的理论与实务[M].厦门大学出版社,2013.
- [9]张琳君.新形势下高校学生危机事件的应对策略[J].决策探索(中),2021(03):22-23.
- [10]王芳,刘强.新媒体环境下高校学生心理健康问题及对策研究[J].心理科学进展,2016,24(8):1204-1212.