

doi:12.3969/j.issn.1672-0598.2012.04.010

Web2.0时代高校公共危机事件的行政应对机制思考*

黄晓兰^{1,2}

(1. 福建中医药大学 人事处, 福建 福州 350108; 2. 福建师范大学, 福建 福州 350007)

摘要:在 Web2.0 时代, 国家公共意识日益强化, 现代社会公共空间逐步形成, 一些哪怕不是重大事件的事件也会在社会公共空间中发酵, 酿成公共事件。高校作为一个特殊的社会组织, 不可避免地受到来自社会的和自身内部各类矛盾的影响, 这些影响将为学校带来显性或隐性的危害, 并引发不同程度的危机事件。这类事件的本身大多具有“公共危机”的内涵特征, 如何应对则又经常困扰着行政管理部门的工作, 无论是在理论研究还是在实践运用上都应对此给予足够的关注。

关键词:高校; 公共危机; 行政应对; 网络; 舆情

中图分类号:G647 **文献标志码:**A **文章编号:**1672-0598(2012)04-0056-04

2011年7月4日, 人民网舆情监测室发布的“2011年上半年高校应对网络舆情能力推荐榜”显示, 涉及高校的舆情热点事件不断出现, 其中一些事件已给学校的声誉和形象造成一定的负面影响, 而相对于党政机关和企业, 高校对网络舆论的重视程度总体上还明显不足, 应对网络舆情的能力有待提高。

美国著名学者罗森塔尔认为, 公共危机是对一个社会系统的基本价值和行为准则构架产生严重威胁, 并在时间压力和不确定性极高的情况下必须对其做出关键决策的事件。尽管高校这类事件只发生在局部, 但事件的发展将不同程度地对社会系统的基本价值和行为准则构架产生严重威胁。

一、对 Web2.0 时代高校公共危机事件发展演化的背景与表象分析

Web2.0时代的到来, 在很大程度上打破了

原有的单一的话语体系, 公众有机会由此介入一些事件的发展过程中, 进而还会影响事件的发展方向。

“根叔”李培根是华中科技大学的校长, 这位62岁的校长在2010年华中科技大学毕业典礼上的那篇命名为《记忆》的演讲中, 因用网络热词而被同学们的掌声打断了30次。一年间, “根叔”式的毕业致词风靡开来。但是, 2011年这个毕业季, 华中科技大学“学位门”事件在网络中引发高度关注。据新华社7月13日报道, 网民爆料, 华中科大武昌分校(民办独立学院)官网上发布题为《1881毕业生喜获学位 授予率再创历史新高》的通告, 称“在2011届本科毕业生中, 1881名获得华中科技大学的学士学位证书, 13%的毕业生将前往国内外大学继续深造”。而几乎同一时间, 在该校2011届本科生毕业典礼上, 800多名

* [收稿日期]2012-01-20

[作者简介]黄晓兰(1971—), 女, 福建闽侯人; 在福建中医药大学人事处工作, 福建师范大学公共管理硕士研究生。

应届生未能穿上学位服。此消息引爆该校学生不满情绪,“华科学位门”成为网络论坛中的热门话题。学生的质疑、声讨,抱怨此起彼伏,甚至罕见地直指校方高层。

公共管理的学者大多认为,是网络把高校突发事件推上舆论浪尖。人民网舆情监测室发布的“2011年上半年高校应对网络舆情能力推荐榜”中的事件绝大多数是在网络空间首发的。2月14日,网友在华声论坛发帖,1986年出生的王圣淇,2008年开始工作,2010年7月便被提拔为辽宁石油化工大学国际教育学院副院长,该校的回应并没有澄清问题,反而被媒体和网民继续“围观”。2011年5月12日,一段名为《南昌大学校领导超萌MV》的视频上网后,受到网友追捧。5月30日,网名为“南方科大私房博客”的博主在网上发表题为《致所有关心南科大发展的人们》的公开信,被外界解读为南科大学生拒绝参加高考(微博)的集体表态。另一些事件虽不在网络空间首发,但网络的舆论推手作用不可小看。6月15日,《新快报》发表《西安外院本科生涉嫌违规高考阅卷调查》,引爆网络,引起了对高考的公平性、严肃性等问题的社会大讨论。

高校突发事件的发展演化离不开网络发展这一大背景。中国互联网络信息中心(CNNIC)发布的统计报告显示,截至2010年12月31日,中国网民规模达4.57亿人,而这个数字在一年前是3.84亿人。通过BBS与各类论坛、网络新闻、电子邮件、OICQ、MSN、QQ、博客等途径,在今天这个网络时代,不论是哪一个局部地区、单位发生的事件,都有可能马上形成网上舆论,甚至进而产生巨大的舆论力量,任何部门、机构都无法忽视这种带有突发性和自发性的舆论。而网民职业中知识分子和大学生的比例更高,他们的思想和行为受到网络舆论的影响也越来越深。因而,高校的一些突发事件更容易成为热点。

在这一大背景下,从表象分析,人们很容易得出这样的结论,即信息不公开是造成事件在公共空间中发酵而酿成公共事件的主要原因。比如,2011年5月8日晚,网友爆料,“江西中医学院有个女生在实验楼被留学生强奸,他的男友当时也在场,学校为息事宁人对其公费保研,现在全校在

封锁消息”,尽管这是一个谣言,但因为信息没有及时公开,不到一天时间,经微博转帖就达近万次。次日晚,校方才与大江网沟通,并在其官网发布《郑重声明》,称帖子“纯属造谣、捏造事实”,但并未能消除公众的争论和怀疑,谣言反而滚雪球般地发展。5月13日,网络上流传该校出现学生打砸事件,各大网站纷纷转载,危机事件随时可能爆发,校方处境被动。直至5月17日,《人民日报》刊发《“老外强暴女生”属虚构》,用调查回应质疑,用真相反击谣言,舆论风暴才得以平息,可学校的形象已受到影响。

二、高校公共危机事件发展演化的核心问题是如何提升行政应对能力

当今,高校已成为社会系统中最活跃的一个“单元”,已不再是封闭的“象牙塔”,同时,高校管理呈现出管理方式社会化,办学形式多样化,学生结构多元化的特点,也促使引发高校危机的因素不断增多,而现代社会公共空间逐步形成,如果处理不及时,应对不妥当,就很容易放大矛盾和冲突,酿成危机事件。

解决这些问题,首先必须改进思想认识。2011年2月11日,科技部正式撤销西安交通大学原教授李连生等2005年获国家科学进步奖二等奖的决定,也引发了舆论的热议。在此事件中,西安交大在2007年接到举报时,的确首先想到“校方的脸面”“国家的脸面”,但终究经过调查后,主动向科技部提出撤销申请。舆论对于西安交大“挥泪斩马谲”的举动给予了支持和肯定。

但更多的情况是,学校对于一些事件虽然及时处置事件,但仍由于机制的不完善而出现问题。针对记者有关“卖学历”的疑问,华中科技大学武昌分校相关负责人曾表示,他不清楚内情,无法回应,华中科技大学也没有对此质疑做出任何公开回应。西安音乐学院回应药家鑫案,人民网舆情分析师何新田则认为,在这一长达半年的过程中,校方总共有5次典型的应对,既有成功之处,也有败笔。第一次应对是开除药家鑫学籍,学校的做法是审慎而及时的;第二次应对是学生旁听一审,引发了各方媒体的批评;第三次应对是药家鑫师妹非本校学生,成为公众大加批判的靶子;第四次应对是高晓松的话不负责任,在一边倒的批判舆

论下苍白无力;第五次应对是坚决拥护法院判决,多少挽回了舆论形象。

互联网进入公众的日常生活,已成为公众不可或缺的资讯交往工作。在这种情况下,以数字技术和网络为核心的新媒体成为现代社会公共空间形成、公众力量集结、监督行政管理部门的重要渠道。在 Web1.0 时代,公众仅仅是被动地接受媒体传播的信息,信息源只掌握在传播者手中。在 Web2.0 时代,公众有机会介入事件的发展过程中,他们在网络空间的信息传播行为,不仅是信息的展现,而且是观点的展现。事件在发展,对高校管理者而言,抱怨网络是突发事件的舆情推手,不仅无益,而且会误了积极应对的最佳时机,显然,提高思想认识、提升应对能力更为重要。

三、Web2.0 时代,高校提升应对能力需在行政指导与沟通机制上下工夫

高校公共危机事件的产生,离不开当前社会发展的矛盾突发期这一大环境,离不开高校发展带来的自身小环境。高校公共危机事件的发展,是与信息公布不及时、公众接收信息不对称密切相关的。但看到这些问题,作为高校管理者,不能只是头痛医头,脚痛医脚,更重要的是如何改变公共危机事件中行政管理的指导、沟通机制缺位问题。

(一) 建立行政指导机制

高校是最受全社会关注的系统之一,行政指导在高校处置突发事件的过程中是非常重要的。当前,高校学生主体正在 80 后向 90 后过渡,而这一群体主要是独生子女,涉世不深,性格比较脆弱,同时,很容易受到高校内外部多种因素的影响;另一方面,由于通讯和互联网的普及,从实质上已经穿越了高校校门,很多高校外的社会问题,包括社会上的一些不公事件,也可能延伸到高校。药家鑫这一案件,实际上也在提醒每一所高校,学校的任务不仅仅是传递知识,还要学会培养学生健全的人格,对学生的道德教育和法制教育还要常抓不懈。

建立行政指导机制,主要是指应及时发布信息,提供指导意见,培养公民危机意识。在高校内部,往往成为广受关注的敏感问题的突发事件,主要有招生与就业类事件、食品公共卫生事件、学校管理不善而引发的事件,以及师德师风类事件。

高校突发事件的发生,尽管事件性质各异,诱因各不相同,但结果都会给高校现有的学习、工作、生活秩序造成冲击,都会给高校的名誉造成不利的影响。事件来临前,人们心理所承受的压力是不同寻常的,发布信息,提供指导意见,有利于帮助师生群体以良好的心态和正确的态度面对危机事件,减少因焦虑以及恐慌等各种不良情绪而引起不安定因素,这就是培养师生群体危机意识的重要环节。

特别是在新情况、新事件可能出现的时候,通过行政指导,培养师生群体危机意识,有助于学生群体对事件作出评判,对自己的行为作出选择。南方科大 45 名学生是否参加高考事件,如果缺乏朱清时在此之前的一系列信息发布,学生将很难进行选择,危机事件即有可能发生。2011 年 5 月 30 日校长朱清时回应学生公开信时说的是“我不表态。参不参加高考,由学生和家長自己决定。我们负责改革,但学生的前途要由他们自己决定。”朱清时让学生们自己选择,这是当时很合适的表态。但实际上,他在 5 月 28 日联系安徽等外地媒体就表示,纳入高考轨道这一举动,将颠覆南科大改革核心。再加上之前朱清时不断地发布关于南方科大的改革信息,学生已有了自己的判断。就此事而言,朱清时在舆情发展过程中始终注意把握信息公开及回应的节奏,客观上也提供了指导意见,培养了学生面对要不要参加高考以及可能产生的危机意识,最后,他的学生选择了与他坚守同一个信仰。应当说,对于学校而言,这样的行政指导效果是比较好的。

(二) 建立行政沟通机制

公共事件的危机传播理论研究很重视政府、媒体、公民三者之间的关系。首先,政府是危机传播主体,掌握着危机信息的传播决策权,应解决如何及时向社会提供客观信息的问题。其二,媒体介入是公共事件危机管理的重要组成部分,作为政府与公众沟通的重要平台,应确保公正客观,解决好“两难选择”与“自由表达”的关系。其三,在国家公共意识日益强化的背景下,公众知情权得到满足,不听信和传播谣言,不仅有利于化解危机,而且能够在公共危机中起到能动的救助者角色。

政府、媒体、公民三者之间的关系在危机传播中至关重要,如何形成良好的互动关系是化解危

机的关键所在。这同样适用于高校,只不过,政府、媒体、公民三者可切换成高校行政管理者、媒体和教师学生群体。而良好的互动关系主角则为高校行政管理者。

与媒体互动,高校行政管理者要切实认识到“黄金4小时”的规律,一旦事件发生,即要启动与媒体沟通的机制。赢得时间就赢得了话语权,就赢得了舆论引导的主动权。传统观点认为,官方处置突发事件有“黄金24小时”之说,即在事发24小时内发布权威消息主导舆论是平息事件的关键。但随着新兴媒体崛起,渗透并深刻参与到突发事件的发展过程中,现在,把握好“黄金时间”是成功处置突发事件的第一道关口。因为,网络媒体快速的传播速度会导致信息鱼龙混杂,泥沙俱下。每一个网络信息的接受者又可能成为信息的发布者。数小时内,新媒体可能将突发事件传播、发酵,形成有重大舆论影响的事件,信息发布的及时与否决定了事件不同的走向。江西中医学院破除“留学生强奸女学生”谣言,显得很被动,反映了传统的“黄金24小时”法则已渐显无力。

与教师学生群体互动,高校行政管理者要切实认识到解决事件危机,仅仅靠原有的信息单向输出是不够的,面对面的沟通显得更为必要。华中科大“学位门”事件曾让校方非常被动。但2011年7月2日晚9时,校长李培根与近400名学生进行了一个半小时的见面会,尽管躁动的声响一直持续到见面会结束,尽管很多问题并不能解决,但是通过坦诚的解释,效果也还是好的。据媒体报道,见面会进行到当晚10点30分左右,现

场的学生开始陆续离开,“不要难为‘根叔’了,这也不是他能解决的”。BBS、微博上的直播也随即结束,显然,学生的情绪并未得以完全释放,只是,此时该校学生的更多讨论变成了对见面会本身的赞赏,“交流与对话让我看到了中国教育的希望。”从这一个案例来看,在这个事件危机中,一些学生的话语也在一定程度上起到了能动的救助者的角色作用。

从机制上看,除了与媒体、与教师群体形成沟通互动外,高校还应建立起新闻发言人制度,还应发挥校园新媒体的独特作用,从而真正地形成危机预警和救助机制。

[参考文献]

- [1] Rosenthal Uriel, Chares Michael T. ed Coping With Crises; the Management of Disasters, Riots and Terrorism [M]. Springfield, Charles C. Thomas. 1989.
- [2] 人民网舆情监测室. 2011年上半年高校应对网络舆情能力推荐榜[Z].
- [3] 金舒. 应对突发事件方法与技巧[M]. 国家行政学院出版社, 2011.
- [4] 薛澜, 张强, 钟开斌. 危机管理: 转型期中国面临的挑战[M]. 清华大学出版社, 2003.
- [5] 姚丹红. Web2.0时代“信息公开”与“公共危机”的思考——浅谈新闻记者如何尊重事实[J]. 新闻记者, 2011(2).
- [6] 马扬, 廖君. 华中科大被疑“卖学历”丢信誉[N]. 新华每日电讯, 2011-7-14.

(责任编辑:杨睿)

Administrative Response Mechanism to Public Crisis Events of Colleges and Universities at the Era of Web 2.0

HUANG Xiao-lan^{1,2}

(1. Human Resources, Fujian University of Traditional Chinese Medicine, Fujian Fuzhou 350108, China;

2. Fujian Normal University, Fujian Fuzhou 350007, China)

Abstract: At the era of Web2.0, national public consciousness is more and more consolidated, modern society public space is gradually formed, some events which are not big events are fermented in social public space and brew into public events. A college or a university, as a special social organization, is inevitably affected by all kinds of contradictions from society and itself, this influence brings explicit or implicit harm to the college or the university and triggers crisis events to some degree. The majority of this kind of events themselves has the connotation features of “public crisis”, how to deal with the events usually perplexes the administrative departments, thus, the events should be emphasized whether in theoretical research or in practice.

Key words: colleges and universities; public crisis; administrative response; network; public opinions