

2014 年教育舆情危机事件动因审视及对策

李青鹰,唐亚阳

(湖南大学,湖南省、长沙市,410082)

摘要: 通过观察 2014 年多起教育舆情危机事件案例,可以见出当前我国义务、高等教育阶段危机事件频发,校园安全、校园管理类议题为舆情焦点。从危机起源来看,转型期教育社会问题突出、主流媒体放大效应、社会信任危机阴影与教育领域急速变革、城乡二元对立、官方应对诸多不足可视为当前教育舆情危机频发的深层动因。为此,处置教育舆情危机一方面要重视具体应对策略,如实现关键性信息的有效传播,还应关注制度设计,从教育结构和社会环境方面为公众提供权益保障。

关键词: 教育舆情; 危机事件; 信息引导; 舆情特征)

中图分类号: G203 **文献标识码:** (字号: 楷体小五)

关于危机事件的定义,目前取得广泛认同的系美国学者罗森豪尔特的观点。他指出,危机事件是对一个社会系统的基本价值和行为准则架构构成严重威胁,并且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,一般具有突发性和紧急性、高度不确定性、影响的社会性和决策的非程序化的特征。如果将该定义引入教育领域,可将教育舆情危机事件概括为:对基本教育价值观和教育行为准则架构构成严重冲击,在相对较短时间内引发社会普遍范围内的激烈认识或观点对抗,要求当事方必须作出关键决策的事件。

参照该标准,2014 年我国发生了多起教育舆情危机事件。综合人民网舆情监测室、北京民教信息科学研究院、环球网等多方舆情监测机构发布的教育舆情危机事件案例,对其中具有代表性的 23 起加以抽样分析,如吉林市芳林幼儿园“喂药”事件、潜江市浩口镇三小劫持人质事件、哈理工 MBA 招生作弊事件、云南中学生受迫卖淫事件、昆明小学踩踏事件、河南高考替考事件、黑龙江自考现舞弊事件、西安幼儿园长期给孩子服“病毒灵”事件、厦大博导诱奸学生事件等,归纳出当前教育舆情危机事件的一般特点,从内外两个维度对危机动因加以分析,并在此基础上提出相应对策。

1 当前教育舆情危机事件特点概述

1.1 教育类型特点 抽样统计结果显示,2014 年与高等、义务教育有关的危机事件最多,各占抽样总数近 35%。学前教育危机事件次之,约占 22%,高中教育危机事件相对较少,约占 8%。该特点在环球网发布的《2014 年上半年教育舆情报告》中也有所印证。报告显示,2014 年上半年,教育舆情热点事件集中于高等、义务教育阶段,两者占比近半。

1.2 危机议题特点 目前学界关于教育舆情一级议题的划分,学界形成了两种观点。一种观点将教育舆情一级议题分为非正常死亡、管理维权、教育改革、突发群体性事件、校园管理、新媒体、意识形态、重要人节事(人物、节日、事件)及其他。另一种观点将教育舆情一级议题分为学生表现、师德师风、教育管理、政策法规、考试招生、安全事故及其他。两种观点各有依据,稍加综合,拟将教育舆情危机事件议题划分为校园安全、校园管理、考试招生、政策法规、师德师风、学生表现及其他。通过对 2014 年多起教育舆情危机事件的观察,可以发现舆情焦点集中于校园安全、校园管理两大类型。

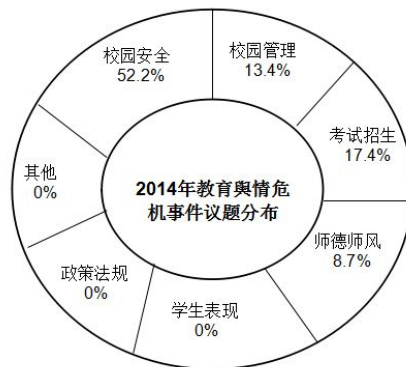


图 1：舆情议题分布图

1.3 网民倾向特点 网民倾向是指网民在讨论危机事件的过程中，关于支持（正面）、否定（负面）、指责（负面）、建议（中性）、反思（中性）等情绪、态度、意见的可见表达。抽样统计结果显示，面对 2014 年教育危机事件，网民倾向总体偏于负面，不乏理性建言，正面支持较少。

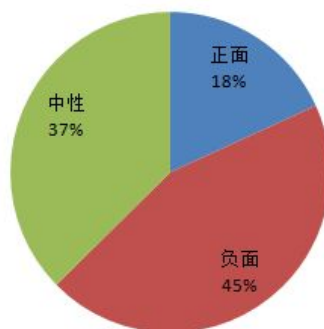


图 2：网民观点总体倾向图

1.4 事件传播特点 观察 2014 年多起教育舆情危机事件的传播过程，主流媒体议程主导作用显著。鉴于学界关于主流媒体的定义还有争议，此处将主流媒体单独解释为具有全国影响力的、获得广泛社会认可度的媒体，包括主流网络媒体和主流传统媒体。抽样统计结果显示，2014 年约 43% 的教育舆情危机事件经由主流媒体报道引发舆论高度关注，远高于地方媒体（22%）、微博（22%）、论坛（9%）及其他（4%）媒介渠道。此外，在危机舆情事件高峰期，主流媒体展现出强势引导力，表现为在及时响应舆论关切的基础上不断将议题引向深入。

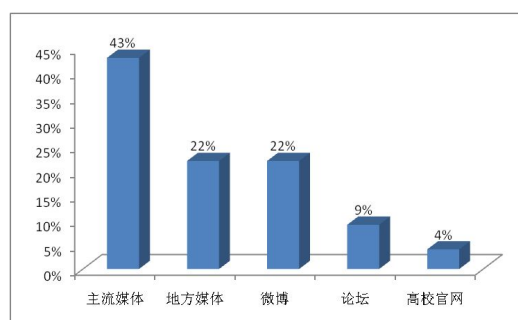


图 3：主导媒介对比图

1.5 官方应对特点 通过借鉴人民网舆情监测室的应对指标体系，同时邀请多位专业舆情分析师对 2014 年多起教育舆情危机事件的官方应对进行打分，得出官方总体应对能力有待加强。一方面官方主动应对意识明显改善、动态反应能力较强；另一方面在具体应对工作中，还存在危机预防意识低、官方公信力低、信息透明度、网络技巧较差、部门联动性、行政问责力度和善后处理有待提高等问题。

表：官方应对能力平均值

危机 预防	官方 响应	信息 透明	官方 公信力	动态 反应	网络 技巧	部门 联动	行政 问责	善后 处理	总分	应对 能力
1.24	3.47	2.71	2.45	3.08	2.02	2.75	2.53	2.62	23.01	黄

注：表格中单项满分为5分，各项总分为45分，所有分值为平均分。其中，“危机预防”指舆情收集和分析工作是否做在前面。面对潜在舆情风险，涉事主体是否及时正视及主动采取解决措施。“官方响应”指舆情曝光后，涉事主体是否第一时间介入、第一时间发声，展现负责、重视的姿态。“信息透明”指学校的新闻发布的透明度，官方媒体报道情况，互联网和移动通信管理，以及对外媒体的态度等。“官方公信力”指媒体报道倾向与网民支持度。

“动态反应”指舆情应对中，涉事主体实时分析事件态势，把握事件发展节奏，在重大舆情拐点及时做出应对态度和方针政策调整，争取舆情发展主动权，为最终妥善解决危机，平息舆情提供保证。“网络技巧”指很好地运用网络等新媒体进行信息发布和意见沟通，熟悉网络宣传和引导技巧。“部门联动”指是否有效组织各部门之间沟通与互补，通过良好的沟通与有效的信息交流，整合资源，共同行动，协同处理危机。分为横向联动和纵向联动两种，横向是指与事件相关的多个同级责任主体之间协调行动，纵向是指上下级之间联合行动。“行政问责”指涉事主体是否对危机事件负有责任的相关人员、或者是对事件监管不力，失职渎职者依法处置，处置的是否彻底。“善后处理”指遗留问题处理、监督落实、善后赔偿、行政与司法问责的执行。

2 教育舆情危机事件的动因解析

教育舆情危机事件的发生，是内外部动因综合作用的结果。而对动因的识别正是清晰认识教育舆情危机的发生过程、改善教育舆情危机事件应对策略的基础步骤。为此，初步从以下角度尝试分析：

2.1 外部动因审视

2.1.1 转型期教育社会问题突出 学者董泽芳曾就社会问题与教育之间的约制关系提出“教育社会问题”的概念，指出教育社会问题是指教育系统在自主且适应社会的运行中出现的与社会大系统或其他子系统之间不协调而引起的种种矛盾与冲突现象。”参照该概念，当前诸多教育问题均可视为教育社会问题，其中较为典型的包括教育产业化、功利化和行政化。

以教育产业化为例。虽然政策方面从未公开提出教育产业化，但从近30年教育发展情况来看，教育“产业化”已经成为社会现实。学者程平源指出，在中国特色社会主义市场经济建立运行的背景下，教育也开始逐渐成为按照市场规律原则制造、流通、交换的商品，“1998年前后，出于推动经济增长的需要，高等教育扩大招生、增加收费等举措促进了教育产业化。”由此，教育产业化可以看作教育为适应社会经济系统发展作出的调整。然而此类调整与教育本身作为公共产品的性质有所背离，成为教育舆情危机的一大隐患。如2014年哈理工MBA招生作弊事件、河南高考替考事件等作弊事件的发生，舆论中就多次出现诟病教育产业化的声音。舆论认为，教育产业化在拉动教育消费的同时，不仅带来了教育成本的快速增长，也为作弊造假提供了可趁之机。

2.1.2 主流媒体放大舆情风险 人民网络舆情监测室发布的《2014：“两个舆论场”共识度增强》显示，近几年来网络舆论生态发生变化，体制内主流媒体越来越活跃，影响超过了传统的民间“意见领袖”。该结论在教育舆情生态中同样适用。抽样统计结果表明，2014年经由主流媒体报道引发公众关注的教育舆情危机事件超过4成。这一方面意味着主流媒体调控能力的提升，另一方面也意味着舆情风险的增加。

观察多起教育舆情危机事件的传播，主流媒体作为可靠信源，在避免恶意谣言左右公众认知

和判断方面效果显著,但另一方面由于其信息覆盖面广,社会影响力大,也会在短时间内集聚社会关注,形成舆论声浪。如央视新闻关于哈理工大学 MBA 考试作弊事件的报道,在几小时内引爆事件舆情。又如中国青年网关于湖北校园劫持案嫌犯被击毙前不停诉说冤情的报道,迅速导致舆论焦点转移。而在东平县女生遭性侵事件中,央广网对当地官方关于嫌犯“不构成强奸”的声明有意放大,很快推高舆情热度,引发舆情危机。

2.1.3 公众教育信任危机阴影 学者王俊秀,杨宜音连续数年发布社会心态研究报告,指出自 2010 年至 2013 年,中国社会信任持续下降。虽则《中国社会心态研究报告(2014)》显示,2013-2014 年期间,社会心态已从负性判断回归“尚可信任”,但教育和医疗的社会信任度相对较低,几乎踩在及格线上。根据卡尼曼和斯洛维奇的启发式偏差理论,人们习惯于依赖已有的认知经验和思维方式对未知真相进行判断。该调查很好地解释了面对教育危机事件,为何逆反心理、偏听偏信、道德绑架等各种应激式网民情绪占据上峰。如青岛黄海学院 2 千多学生遭劝退事件中,公众不仅在真相未明之际对校方大加指责,在得知校方无法理过失后,仍坚持旧见,质疑其间存在“猫腻”。

2.2 内部动因审视

2.2.1 教育领域急遽变革 作为社会整体系统的重要子系统,教育领域与社会整体系统一样在经历剧烈变革,从 2014 年密集出台的各项教育政策来看,我国教育领域已经发生大规模的变化,但已存在的痼疾尚未完全根除。反而在信息社会的强力刺激下,公平正义与权力效益的博弈、改革质量与发展速度的纠结被进一步放大,极易触动公众的敏感神经,成为引发舆情危机的导火索。

另据官方数据显示,目前我国有 2.6 亿学生,1600 万教师,52 万所学校,教育规模居世界首位。但大规模之上,教育的顶层设计还有诸多疏漏,各级各类教育组织的复杂化、水平的差异化与公众的教育诉求有所背离,教育人员和机构正在承受来自自身和其他社会子系统全方位压力的冲击。

2.2.2 城乡教育二元对立结构 “城乡教育的理想状态是将处于分隔状态的城市教育与农村教育融合、统整形成教育共同体,城市与农村教育基于共同的公益性目标——为了城乡学生在教育结果中的全面良好发展及教育共同体的整体提升而关联互动、维系帮扶。”但现实情况却不容乐观,从多方报道来看,由地域、城乡教育资源的差异及同地区内校际之间的资源差别造成的教育舆情危机事件仍有多发之势。

校车事故、校园性侵、学生卖淫、教师维权事件反生在县郊乡村的几率远高于城市,映射出城乡教育在办学条件、教育经费、师资力量、教师待遇等多个方面的显著差异。湖北十堰市校园伤人事件中,行凶者陈严富“为女儿上学卖祖屋进城”、“为女儿入学四求老师差点下跪”反映出农民工子女入学的艰难处境,加之此前多方报道反映适龄儿童被拒入学并非孤案,地方公办学校拒收农民工子女入学的现象依然存在,舆论一方面谴责凶手砍杀无辜的行为,另一方面也对类似陈严富等遭遇不公平待遇的受害者表示同情,强烈呼吁实现教育平等权。

2.2.3 官方应对能力不足 抽样结果显示,面对教育舆情危机事件,官方应对还存在明显缺陷,典型如危机预防意识低、信息透明度差、行政问责不足、部门联动性差等。在云南中学生受迫卖淫事件中,从群众向当地政府反映临沧云县存在初中生被性侵的情况,到危机爆发,中间有长达 4 个月的时间,危机预防意识之低由此可见一斑。再如山东东平女生遭地痞性侵事件中,官方回应几次忽视舆论关切,信息含糊不清,已引发公众不满,加之警方不予立案问责导致受害女生母亲喝药自杀,舆论一度走向极端。而在兰州城管群殴“大学生”、青岛黄海学院 2 千多学生遭劝退、河南替考、湖北十堰市校园伤人等事件中,均因相关部门未能有效联动,或是某个部门应对缺位、或是某个发声滞后,或是部门之间口径不统一,言辞不当,在已经激化的公众情绪上火上浇油。

3 教育舆情危机事件的处置对策

从对当前教育舆情危机事件特点、动因分析中可以看出，危机舆情处置既要从微观入手，找准具体应对方略，也要从宏观着眼，注意制度设计，从教育结构和社会环境上为公众提供权益保障。在此，仅从以下几方面提供参考：

3.1 增强教育适应社会主动性 目前来看，由教育社会问题导致的危机事件已经引发多方关注，危机与社会结构密切相连已成共识。但从舆论倾向来看，多数观点认为教育难以在社会系统之中自守清白，流露出困境无解的悲观。其实，教育与社会之间，本不该是消极被动的适应与被适应的关系。合理的教育，该是在保持自身独立性的前提下去主动适应社会，而并非违背自身的规律迎合或迁就社会风气。

3.2 借力主流媒体报道关键信息 危机事件的处置涉及到的一个重要因素是信息公开的准确性和切要性。要使公众形成公正的判断，可借鉴中山大学传播学教授李艳红的观点。李艳红指出，传播效果的达成与信息本身的内容是否足够清晰密切相关，一个重要信息的传播，与它是否被有策略、有意识的设计密切相关。基于此，面对危机事件，可以借助主流媒体的议程主导功能，将有利的关键信息设计成简明、清晰的“说服力”信息，在告知的作用之外，同时达到有效引导的目的。

3.3 提高公众教育信任度 提高公众对教育领域的信任首先要推进依法治教进程。2014年，“法”和“反腐”当选为年度国内字、词，在年度中国媒体十大流行语中，“依法治国”高居榜首。语言体系的变迁反映社会意识潜移默化的改变，“法”字的备受关注，折射出公众的价值取向。这种情况下，及时响应依法治教的舆论关切，对减轻信任危机造成的负面阴影来说十分必要。其次，也要启发公众进行多元化思考，减少刻板成见的束缚，鼓励理性建言。

3.4 改善教育制度环境 有学者提出“如果教育制度要继续成为一个生机勃勃的规范体系，能够运用智慧和精力去满足个人和社会发展的需要，那么它就必须克服自满和僵化的缺点。”为此，要避免或减轻教育制度硬伤引发的舆情痼疾，有必要在短时间内做出一定程度的改善。针对我国教育制度现状，结合2014年爆发的多起教育舆情危机事件，提出除考试招生制度外，现阶段还应重点关注校园安防制度和教师管理制度。如校园安防方面，应尽快从人防和物防阶段进入技防阶段。在教师管理制度的问题上，需要重视起以校园性侵和学术造假为代表的教师管理问题。

3.5 加快城乡教育统筹治理 关于城乡教育二元对立困境的破解，有学者提出城乡教育统筹治理的理念。学者指出，城乡教育统筹治理是在统筹治理理念与方法论的指导下，在城与乡、城与城中乡两个空间维度，通过过程性手段的统筹治理，使受教育机会、教育过程、教育结果等方面达到城乡均衡和城乡一体化。学者认为，治理的关键主体为政府，治理工具包括制度和教育政策。具体来说，即从户籍制度、医疗制度、教育投入制度等多项制度入手，通过配发相应教育政策达到合理调节教育资源、教育利益分配的目的。综合2014年多起教育舆情危机事件，户籍制度中的农民工子女入学难问题、教育投入制度中的办学条件、教师待遇等问题可以作为当前统筹治理的重点对象。

3.6 增强官方应对能力 面对教育舆情危机，官方首先需要树立危机预防理念。从抽样统计结果来看，不少教育舆情危机事件其实并非突发，而是存在较长舆情潜伏期。如云南初中女生被迫卖淫事件、黑龙江肇东教师罢课事件、遵义教师集体下跪抗议搬迁等，若能及时防患于未然会比事后处理的亡羊补牢更有成效。其次，危机事件往往涉及多方，并非单个主体可以一力解决，教育部门、涉事学校、当地政府等都其中起到关键作用，需要凝聚多层次风险相关者，结成舆情应对结构性主体，各司其职，共同发声提高影响力和公信力，避免相互矛盾、相互推诿的现象出现。再者，在危机处置过程中若出现不予问责、问责不力或问责结果不公布的情况，极易引发次生舆情。典型如陕西吴起女生逼学妹向官员卖处事件，该事件本已平息，后因涉事官员未被问责引发公众再次聚焦。又如吉林市芳林幼儿园“喂药”事件发生当天，吉林市官方即作出处理，但处理结果至两日后才发布，明显滞后于事件处置，

使舆情有进一步发酵的空间。

参考文献

- [1] 引自百度百科 http://baike.baidu.com/view/2435303.htm?fr=ala0_1
- [2] 唐亚阳. 中国教育网络舆情发展报告 2013[M]. 北京: 北京师范大学出版社, 2014: 23
- [3] 新华网网络舆情监测系统. 2014 年度中国教育行业舆情报告[R]. <http://learning.sohu.com/20150108/n407633524.shtml>, 2014-12-4./
- [4] 董泽芳. 社会问题与教育约制[J]. 教育科学研究, 2009, (7): 20.
- [5] 程平源. 中国教育问题调查[M] 北京: 清华大学出版社, 2013: 6
- [6] 袁贵仁. 深化教育领域综合改革 加快推进教育治理体系和治理能力现代化[N]. 中国教育报. 2014-2-13.
- [7] 祝华新. 2014: “两个舆论场” 共识度增强[R] . <http://yuqing.people.com.cn/n/2014/1225/c209043-26276306.html>, 2014-12-25.
- [8] 周晔, 王晓燕. 城乡教育统筹治理: 概念与理论架构[J]. 教育研究, 2014, (8): 32.
- [9] 李江源. 论教育制度的变革[J]. 清华大学教育研究, 2011 (4): 49.
- [10] 李艳红: 外滩事故中应如何传播关键信息[EB/OL]. <http://opinion.caixin.com/2015-01-04/100770666.html>, 2015-1-4.

The Intrinsic Motivation And Countermeasure Of Educational Internet Public Sentiment Crisis Events Occurred In 2014

Li Qingying , Tang Yayang

(Hunan University, Changsha, 410082)

Abstract: Based on cases of educational internet public sentiment crisis events occurred in 2014, it can be seen that, on the one hand, educational crises in the compulsory education stage and the higher education stage take place frequently, on another hand, campus safety and campus management make easy targets for public sentiment focus. From the perspective of origin, educational crisis is related to various factors, such as the outstanding educational social problems in the transformation period, the amplification effect of mainstream media, the crisis of social confidence, the rapid change of educational field, the urban-rural opposition and the deficiencies in the official coping strategy. Thus, to strengthen crisis-management ability, we should value the specific coping strategy, such as the effective dissemination of vital information. Meanwhile, pay more attention to the system design to guarantee the public interests in educational structure and social environment.

Keywords: Public Educational Sentiment; Crisis incidents; Information guiding; Features of public sentiment

作者简介 (可选): (作者简介: 李青鹰 (1991-), 女, 硕士研究生在读, 研究方向为网络舆情与新媒体传播; 唐亚阳 (1964-), 男, 教授, 博士生导师, 研究方向为网络舆情与新媒体传播。基金项目: 教育部

哲学社会科学研究重大课题攻关项目“加强和改进网络内容建设研究”(13JZD033)阶段性成果;教育部哲学社会科学发展报告建设项目“中国教育网络舆情发展报告”(13JBG005)阶段性成果。))