

报告 | 从山东大学伴事件看舆情表现与高校回应策略

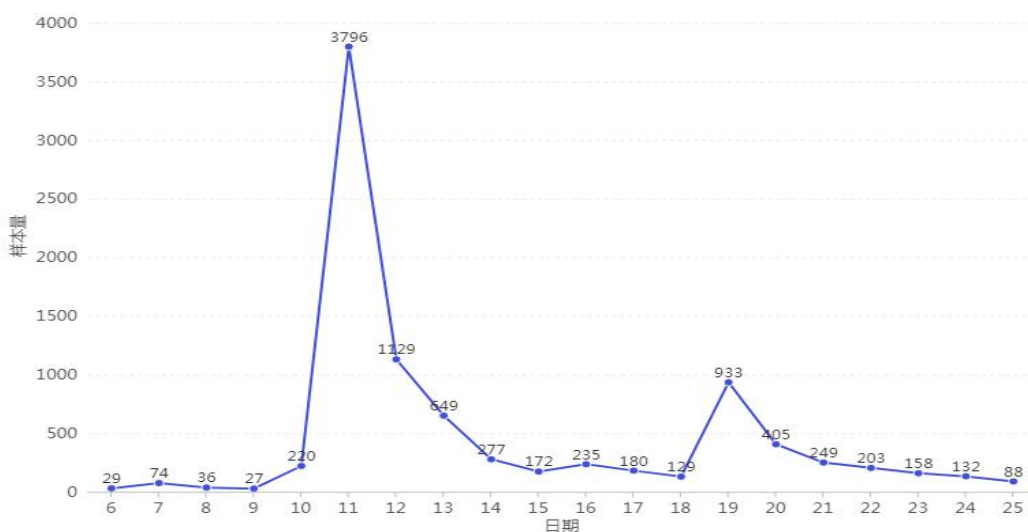
高校在现实世界中承担了教化育人的社会责任，一举一动历来备受关注。近年来，高校舆情事件频繁发生，引发了社会公众对高校管理、教育公平的不信任，如若处理不当，极易加速不满情绪蔓延、导致群体极化甚至更严重的社会后果。网络是反映现实世界的一面镜子，网络舆论是对现实世界的话语镜像。网络舆情的应对成为高校一项需要持续关注并认真对待的工作内容。

2019年7月6日，山东大学“学伴”项目由于涉及“留学生特权”“异性学伴”“教育公平”等刺痛国民神经的话题而被网曝质疑。随后，山东大学国际事务处首发声明，但由于“回应不当”进一步刺激了公众对“高校媚外”“资源分配”等现象的不满，该话题逐渐发酵，引爆舆论场。经历一番网络声讨后，山东大学官方微博做出正面回应，至此，事件逐步平息。该事件也成为近年来高校舆情中的典型案例，事件中的网络舆论、高校危机应对和网民情绪态度对于探讨高校舆情发展走势、情绪态度变化对高校应对突发舆情而言具有重要参考作用，如通过网上评论和舆情态度，及时把握舆论风向，因势利导，掌握舆论主动权，避免累积负面情绪，引发极端群体事件。

一、样本概况、分析方法与处理结果

因此，本报告以山东大学“学伴”事件为例，以“（山东大学 | 山大）+学伴”为采集关键词，选取来自微博、知乎、贴吧、论坛等常见的信息发布平台上的相关内容，采集了7月6日至7月25日期间的相关信息共计15447条，经过筛选后保留有效数据9121条。

采集样本分布情况



根据样本采集分布情况，结合山大回应时间节点与舆论声量，本报告将山东大学“学伴”事件分为舆情发酵（7月6日）、舆情爆发（7月7日-11日）、舆情消退（7月12日-25日）三个阶段加以讨论。各阶段事件简要梳理如下：

阶段	时间	事件概要	回应与舆情概要
舆 情 发 酵	2019年7月6日	2019年7月6日，一位微博网友发文爆料：“山东大学一个留学生配三个学伴”，“在报名表中，还特别强调学伴的性别”。有网友在微博中评论称：“真搞不懂，把那些未谙人事甚至可能连恋爱都没谈过的小女生，介绍给外国男性留学生当学伴，究竟意欲何为？”	此时舆情热度低，山东大学官方并未就此事作出回应，在媒体相关数据中，官方媒体并未就此事发表评论，相关评论零散出自微博等社交平台。
舆 情 爆 发	2019年7月7日-11日	2019年7月7日，山东大学国际事务部发布文件《山东大学关于举办中外学生“学伴”活动的说明》，文件回应称“学伴”活动合法且正当，中外学生“学伴”活动是为促进中外学生学习而举行的活动，学生全部自由报名，“学伴”活动并非只有山东大学在做，很多高校都举办过类似项目，此类舆情，背后有操纵的可能。	该文件仅山大国际事务处的回应，并非山大官方声明。由于文件中“其他高校也举办过类似活动”“别有用心”等不当表述激化了舆情，事件热度持续抬升。此时出现了如新民周刊、澎湃新闻等官方媒体意见领袖以及陈迪、马薇薇等微博大V成为核心传播人。
舆 情 消 散	2019年7月12日-25日	2019年7月12日，山东大学官方微博发布情况说明，对学伴项目存在的问题以及引发的不良影响表示歉意，并表示了对该项目全面评估、总结反思的态度，获得了3.2万转发量、17万条网友评论以及53.6万次点赞。之后，山大加强了校园出入审核，学生需要出示学生证，校外人员进入校园需要出示身份证并进行登记。	山大官微正面回应后，舆情热度抵达峰值并开始整体消退，此时官方媒体相关内容多为转发山大官微内容、较少评论，自媒体和网友评论则对此回应褒贬不一。7月19日，校长樊丽明开学寄语新生导致话题小幅上涨，随着开学过去，整体民间舆论热度消退，7月21日后官方媒体便不再关注此事。

将事件分为三个阶段后，本报告进一步把样本划分为官方舆论场与非官方舆论场两部分加以讨论，其中官方舆论场主要包括各大主流媒体所做出的报道、主流媒体经营的自媒体帐号发布的信息等，民间舆论场主要包括普通网民个人、意见领袖大V、各大院校自媒体账号及其他社交账号发布的信息等。随后，使用计算机自然语言处理技术，结合话语分析、情感分析的方法对舆情事件中两次高校回应与网络舆论走向关系进行探究，试图了解高校在此类舆情事件中应如何通过适当的回应来引导和疏解网络负面情绪。在此基础上，报告并进一步分析了官方与民间舆论场的聚焦议题和情绪倾向，并观察高校危机应对有无回应、在多大程度上回应其核心议题对舆论观点/态度极化的实际影响，避免陷入更大的舆论漩涡。

由于采集样本中，微博数据体量最大，本报告针对性地采用了适合短文本主题分析的方法。将文本数据按照时间和媒体类型进行划分后，运用 NLP（Natural Language Processing，自然语言处理）技术对文本数据进行处理，包括文本预处理、文本分词、停用词过滤以及 TF-IDF 计算。其中，文本分词基于 Python 数据分析软件的 JIEBA 中文分词包，停用词过滤使用了哈工大提出的停用词表。处理结果按照 TF-IDF 值从高到低取前 20，并分为官方媒体（包括官方媒体自建的自媒体、微博内容）和民间评论分列展示。其中，TF-IDF 值表示某个词语对其所在文本的重要程度，值越大，该词语越重要，所对应话题越具有热度，能够较好地表现当天的舆情态势。

经过计算机自然语言处理，将山大学伴事件结果按照舆情发酵、舆情爆发、舆情消退三阶段显示，文本主题分析 TF-IDF 值排名前 20 位的结果显示如下：

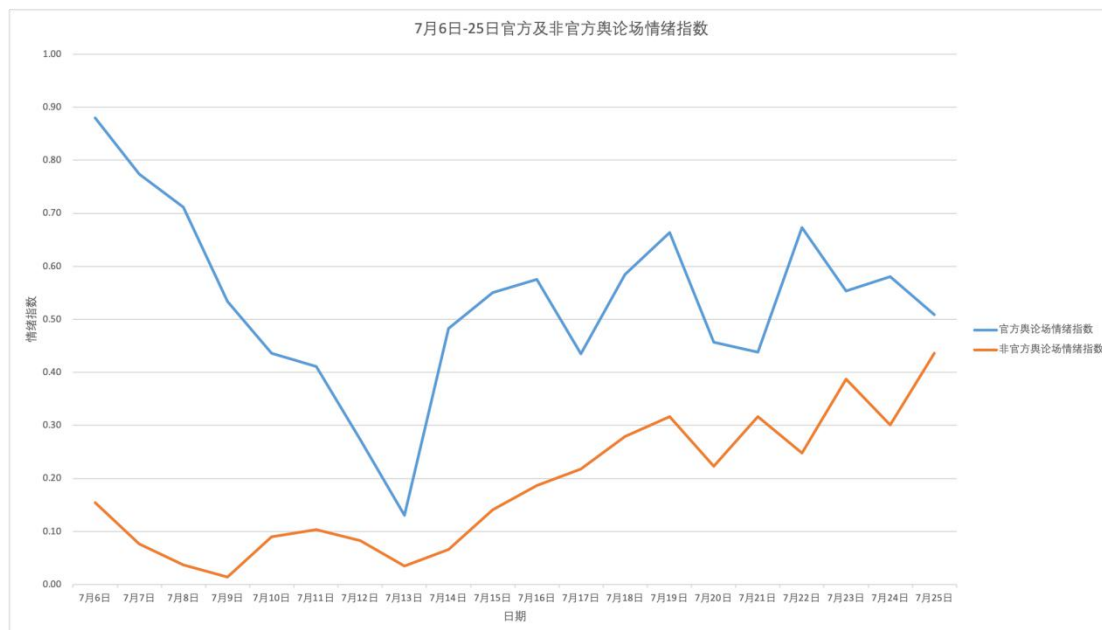
山大学伴事件文本关键词分析结果						
TF-IDF 值排名	舆情发酵阶段（6）		舆情爆发阶段（7-11）		舆情消退阶段（12-25）	
	官方媒体	民间评论	官方媒体	民间评论	官方媒体	民间评论
1	爆金句	学伴	学伴	学伴	学伴	学伴
2	留学生	洋垃圾	留学生	山东大学	项目	黑人
3	演讲	网友	山东大学	留学生	中外	学伴事件
4	毕业	招收	配三个	学生	招募	超国民待遇
5		报名表	男子	山东大学留 学生学伴	澎湃	教育
6		异性	学生	学校	男留学生	来华
7		配对	推搡交警	异性	回应	山大回应留 学生学伴项目
8		通知	大学	山大	高校	回应
9		国外	民警	女生	新闻	待遇
10		学生	交警	中国	引发	山东大学致歉
11		外国留学生	福州	大学	校区	教育部
12		配三个	录取	配三个	报名	引发
13		报名	中国	学伴制度	学伴事件	视频
14		招纳	学院	同性	来华	伴读
15		转发	活动	外国	问题	奖学金
16		评论	网友	外国人	陪护	非洲
17		活动	教育	外国留学生	志愿者	制度
18		大学	微博	活动	超国民待遇	道歉
19		同性	法律	洋大人	结交	学习
20		友人	警方	网友	言论	崇洋媚外
注：由于 7 月 6 日期间官方媒体关于“（山东大学 山大）+学伴”文本数据过少，该阶段官媒文本主题不足 20，仅列出前 4 位。						

此外，本报告采用了基于 Python 的 SnowNLP 中文文本情感分析工具对舆情样本进行匹配分析，并根据处理结果验证网民在舆情发展中的态度变化，其中情绪值取值范围为[0, 1]，越靠近 0 表示越消极，越靠近 1 表示越积极，0.5 表示中立。

根据情绪分析结果显示，7 月 6 日至 25 日的官方舆论场与非官方舆论场的情绪指数分布情况显示如下：

山大学伴事件舆情日均情绪分析结果			
阶段	日期	官方舆论场	非官方舆论场
舆情发酵阶段	7 月 6 日	0.879456480570747	0.1549298808072600
舆情爆发阶段	7 月 7 日	0.773702437684130	0.0766449334746540
	7 月 8 日	0.711297989726270	0.0367179111493580
	7 月 9 日	0.533646063573363	0.0140105452836063
	7 月 10 日	0.436524854650815	0.0899288242553916
	7 月 11 日	0.410792796659533	0.1037753199603480
舆情消退阶段	7 月 12 日	0.272727272727272	0.0826291268658722
	7 月 13 日	0.130472550967155	0.0349842703086340
	7 月 14 日	0.483037581252868	0.0657643979450419
	7 月 15 日	0.549999999999999	0.1406279854668320
	7 月 16 日	0.575462926441172	0.1867821254064230
	7 月 17 日	0.435359493123667	0.2173116436023730
	7 月 18 日	0.584521209394956	0.2789473684210530
	7 月 19 日	0.663565072940918	0.3165783383544260
	7 月 20 日	0.457142857142857	0.2230391237209650
	7 月 21 日	0.437996575135897	0.3165236789273390
	7 月 22 日	0.672937918034801	0.247680866708799
	7 月 23 日	0.553543095547611	0.386949458879632
	7 月 24 日	0.580645161290322	0.301291025442184
	7 月 25 日	0.508908997980104	0.436205798554414

将上述数据可视化为图表，可以明显看出官方舆论场与非官方舆论场对待山东大学学伴事件的态度有较大的差别，并且高校舆情回应与实际舆情情绪走向关系密切：



二、山东大学回应文本与舆情影响

为了便于读者理解将山东大学两次官方回应视作舆情转折节点的依据,报告首先将山东大学两次回应文本单独在部分列出和分析,并对第三部分山东大学两次回应如何影响到舆论议题和情绪提供内容支撑。

（一）山大国际事务处首次回应（7月7日）

7月7日,也就是微博爆料发生的第二天,山大国际事务处发布了《山东大学关于举办中外学生“学伴”活动的说明》,针对网络上的传闻给出了四点回应。该《说明》称:学伴项目“合法且正当”,学生自愿报名且备受欢迎,学伴项目并非只有山大有其他学校也有,炒作学伴项目的人是“别有用心”甚至存在背后操纵的。虽然山东大学回应速度还算及时,但由于内容表述不当,不仅没有平息舆论,反而引起了更大范围的讨论,一时间使得山东大学深陷学伴事件的舆论风波中。事后网上说明亦被删除。

对山东大学国际事务处回应文本和关键词云进行分析,可以看出这份《说明》导致群情激愤是因为以下几个方面的问题:

针对新浪微博上目前出现的我校举办的中外学生“学伴”的炒作，东大国际部对此活动说明如下：

- 山东大学国际事务部
2019年7月7日



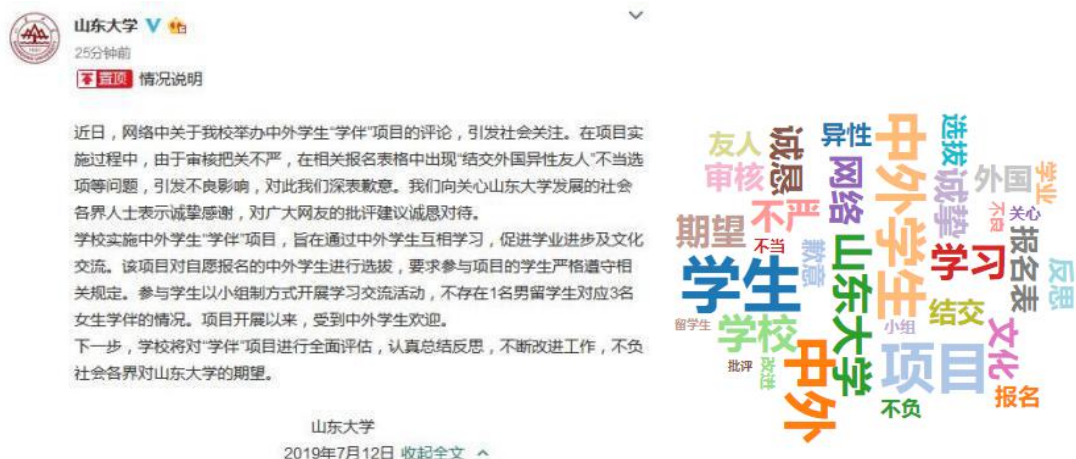
图右：山大国际事务处7月7日回应文本关键词云

2、这份《说明》看似针对舆论进行“说明”，实际并没有就网友关心的议题进行说明，而是左右言其他。根据7月6日网民评论的单日中心议题而言，“异性配对、配三个”是网上舆论争议较大的点，但是山大国际事务处的回应中无一句话回应了山大学伴活动报名表为何特别指出“结交外国异性友人”“匹配心仪的学伴”，为何招募异性学伴需要“三配一”

的特殊阵容。面对大众提出质疑，这份《说明》不仅没有说明，反而不断激怒大众情绪，可以说这是一次彻头彻尾失败的回应。该回应发出后，网友态度普遍称之为“山大奇葩舆情回应”、“山大零分通报”。

（二）山大官方再次回应（7月12日）

由于山大国际事务处的不当回应，导致网络负面情绪越演越烈，7月12日，山东大学官方微博再次发布了情况说明，回应网民此前关心的议题，此次回应主体的身份更正式。本次回应的主要内容有三点：一是公开致歉，并对事件原因作解释；二是对学伴项目性质进行澄清；三是告知下一步工作计划。如首先使用“审核把关不严”“不当选项”“不良影响”等词句承认之前学伴项目过分强调异性的过错，肯定了网友质疑的合理性；其次使用“深表歉意”“诚挚感谢”“对广大网友的批评建议诚恳对待”等词句表示虚心听取建议，安抚网络负面情绪；接下来较客观地回应“不存在1名男留学生对应3名女生学伴的情况”对网上舆论争议焦点进行应答和定性；最后使用“全面评估”“认真总结反思”“不负期望”释放出后续将继续整改处理的信号和承诺，给网民前期的激愤情绪提供一个落地平息的去处。



图左：山东大学官微回应截图

图右：山大官方微博7月12日回应文本关键词云

综合来看，本次回应成为舆情消退的转折点。此次回应态度较为端正、措辞较为恳切，能够虚心接受舆论批评，并对舆情爆发期出现的网络焦点争议给出了明确回应。数据显示，7月7日至11日期间“1个留学生配3个学伴”“学伴以女生为主”和“为男留学生配心仪女性学伴”等都是网民热议的话题，本次回应内容中特别指出“不存在1名男留学生对应3名女生学伴的情况”显然是留意到前期舆论讨伐的焦点而针对性地作出了应答。就效果来看，本次回应之后，此类关键词出现的频率明显下降，从原本的top20下降到20名之外，针对

性回应一定程度地抑制了争议扩散。同时，本次回应尽管造成大量网友评论，但舆情声量并没有增加，也并没有进一步激化，反而逐渐开始消退，因此可以将此次官方回应视为舆情爆发与消退的转折点。虽然本次回应取得了较好的平息舆情的效果，但是仍然存在改进的空间，也是高校回应突发舆情需要注意的地方，经分析，该文本存在如下问题：

1、官方恰当回应时间不及时，给了不当回应发生的机会。山大本次官方回应发生在舆情爆料五天后，致使负面舆论膨胀，正面评论处于劣势，增加舆情处理的难度，这里可参考的例子是南昌大学处理国学院副院长性侵事件，凭借快速的回应获得网友肯定，促使正面舆论占领高地。

2、解释潦草，证据缺失，无法细细推敲，难以服众。山东大学官方在对事件原因的解釋中，全篇仅以“审核把关不严”六个字带过，对原因说不清、道不明，并且未对此前公众关注的焦点进行详细回应，自说自话，证据缺失。尽管山大官方着力宣称网传的“一男配三女”的情况不存在，并且在这一部分花了最大篇幅，但在澄清时却未附带任何如相关文件条例或图片等有力证据。

3、处理措施和后续工作计划流于形式。45个字的后续工作泛泛而谈，过于“模板化”，并未对哪些回应问题将如何开展下一步工作、预计取得什么成果等进行说明，安抚之意重，改善之意轻。数据分析显示，7月12日至25日相关议题反复出现“山东大学致歉”“山东大学又致歉了没”和“有点儿诚意”等主题话语，可以知道网友们对于山东大学没有明确“致歉对象”、没有具体“改进工作”的“致歉”并不“买账”。故此，山东大学发布回应后，不仅未能顺利引导网民接受和认可，反而促使舆情失焦、焦点转移并且扩大波及范围，如“异性学伴三配一”热度下降的同时，类似“超国民待遇”等发散式议题开始热度攀升。

三、各阶段的舆情议题和情绪表现

山东大学“学伴”项目最早在2016年10月开始施行，根据《山东大学“学伴项目”管理暂行规定》表明，该项目旨在增加中国学生与留学生交流、促进国际化。该项目施行3年一直“相安无事”，却在2019年集中爆发，成为极具争议的事件，这其中的多种促力复杂难知，但是该事件的舆论痛点却清晰显现在网民评论中，牵动着大批网民的情绪。本部分通过针对性分析舆情发展的三个阶段，梳理每个阶段不同舆论场的舆情议题和情绪走向。

（一）舆情发酵阶段（7月6日）

山东大学伴事件起于7月6日某微博网友的发文，该博文称，山东大学学伴项目从2017年的一对一配对，改革为2018年的每个留学生配三个健康学伴，形成三人学伴小组，落选

学伴则列入学伴库。并且学伴报名表以及学伴管理规定中，并不规避异性学伴问题，反而在报名表中，还特别强调学伴的性别，将“结交外国异性友人”列为选项之一，在表头用红字注明：“请同学们尽可能详细认真的填写，以便为你匹配心仪的学伴”。

由于该文最早由微博用户爆出，官方媒体表现稍显滞后，还未及对此议题进行关注跟进时，民间舆论场已经具有明确的指向性讨论。数据显示网民评论中“学伴”“洋垃圾”“报名表”“异性”“配对”“国外留学生”“配三个”等关键议题讨论热度较高，出现的几个TOP话题如“拿中国的女学生给洋垃圾当三陪”“学伴报名表上将‘结交外国异性友人’列为学伴目的选项之一”“不规避异性学伴，国外一般为同性学伴”“为留学生招募的‘身体健康’学伴招够了吗？”等，表现出网上舆论质疑的集中点在于山东大学的学伴制度过于强调异性配对，并且配对人数过多，反观国外学伴一般为一比一同性配对，此外“洋垃圾”一词表达出山东大学的差异设置损伤了部分国民的民族自尊心。

对当天官方和民间两个舆论场的讨论内容进行情绪分析，发现民间舆论场情绪值为0.155，数值极低表达了网民极度不满的态度，而官方舆论场情绪值虽为0.879，但其关注点尚停留在“留学生毕业典礼爆金句”上，还未对山东大学学伴事件加以关注。

（二）舆论爆发阶段（7月7日-11日）

7月7日山东大学国际事务部发出不当回应后，舆情热度持续攀升，进入舆情爆发阶段，并由此引发了其他关于留学生的相关讨论，如“福州某外籍学生违反交规推搡交警”、“山东财经大学为留学生腾出宿舍”，话题迅速升温。随着网民关注度增加，官方媒体开始关注到学伴事件并加以报道和评述，在这一过程中，官方舆论和民间舆论关于该事件的讨论产生显著分隔现象，下面将从传播影响力、聚焦主题、情感走向三个方面分析两者表现的相异性。

1、传播影响力

在该舆情事件传播过程中，头条新闻、新民周刊、澎湃新闻等官方媒体起到了意见领袖作用，其相关微博的转载数分别达到16544次、15856次、2802次。除官方媒体外，陈迪、马薇薇、留几手等微博大V也参与到了舆情事件讨论中，其相关微博转载数分别为5243、4855、2998。由此可知，在舆情爆发阶段，官方舆论较非官方舆论传播影响力更广，在议程设置方面作用更为突出。

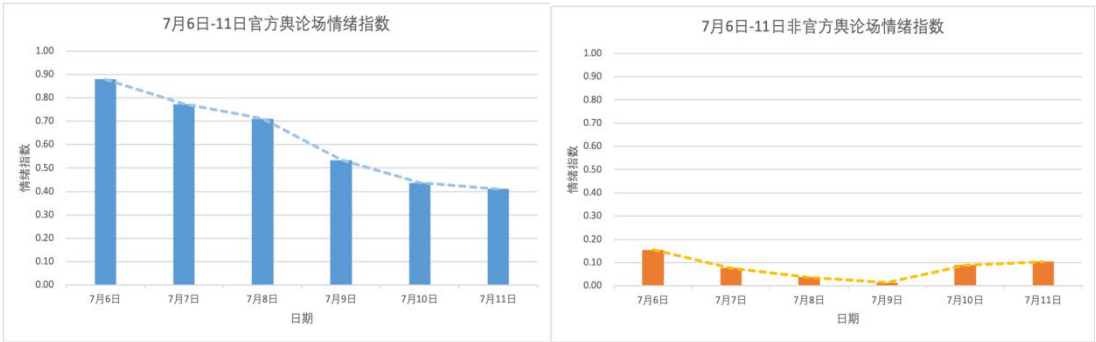
2、聚焦主题

对7月7日-11日期间发布的内容整理发现，在舆情爆发阶段，官方媒体关注的核心关键词集中在“留学生”“配三个”“推搡交警”等，非官方媒体关注的核心关键词为“异性”“女生”“配三个”“学伴制度”“同性”“拉皮条”等。反应在主题上，官方媒体在此期

间陆续报道了“一个外国留学生配三个学伴，还要竞争上岗”“学伴以女性为主”，此外，还报道了如“外籍学生福州街头违反交通规则并 5 次推搡交警仅被批评教育，网友质疑处罚太轻”“江苏徐州破涉毒案涉毒者中 16 人系外教与外籍学生”等相关信息，为山大事件相关议题扩散提供了更多谈资；网民评论则更多元更具有情绪感染性，如“学校三观不正”“跪久了真的站不起来”“你愿意让自己的女儿给人当学伴吗”“你认为福州交警对留学生的处罚是否适当”“留学生特殊待遇”等，关注点从异性匹配转移到留学生超国民待遇话题上。这表明官方媒体在事件议题影响扩散和焦点转移上仍然存在议程设置作用，民间舆论虽然多元发散，但仍然受到媒体议程设置的影响，并在此基础上进一步推动新的焦点议题产生。

3、情感走向

官方舆论和民间舆论由于在媒介素养、专业能力和传播立场等方面的差异，关于学伴事件发布的内容并不相同，反映出的情感走向也不尽相同。在该事件的热门微博中，新民周刊发布的微博“1 个留学生配 3 个学伴，学伴以女生为主，山东大学留学生学伴制度再惹争议”获得 15856 次转载量，头条新闻发布的“山东大学 1 个留学生配 3 个学伴？师生：为友好交流”获得 15720 次转载量。民间评论转发量较高的内容为自媒体用户“军粉菌粉”发布的“#山东大学回应留学生学伴项目#简直无语，什么时代了，洋人需要这么照顾吗，一个配三个，友好交流，幌子打的不错，还说参与以女大学生为主，男学生不能多参加？什么道理？”获得 755 次转载量，远低于官方媒体的影响力。此外，关于本事件的热门评论中，有 19% 的评论认为“一定会爆发暴力和愤怒”，这些观点皆出自微博个人用户。



图左：舆情爆发阶段官方舆论场情绪指数

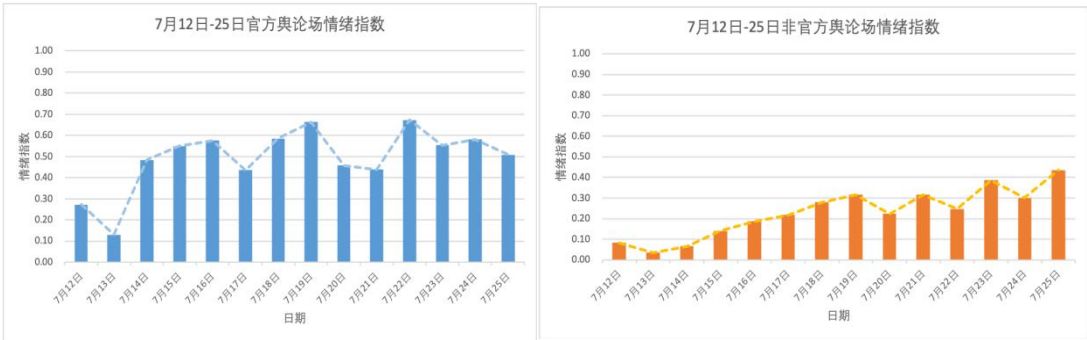
图右：舆情爆发阶段民间舆论场情绪指数

从舆情爆发阶段的情绪分析来看，官方媒体关于该事件的情绪指数呈现明显下降趋势，从 0.77 下降至 0.41；民间评论的情绪指数则整体维持在一个比较低的水平，均值在 0.1 以下。由此可知，在该舆情事件中，民间评论的负面情绪更高，同时舆情关注点较为发散，情绪表现偏激，言语表述攻击性强，且有明显迁怒行为；虽然官方媒体的情感走向同样呈现负

面化趋势，但其报道时遵守新闻客观性原则，舆论观点保持在相对中立的水平，在情感走向上趋于理性，倡导公众关注学伴制度的实施真相和深层问题。

（三）舆情消退阶段（7月12日及以后）

7月12日，山东大学官方微博发布一则声明对学伴事件进行了回应。依据现有数据可以看出，与山大学伴事件有关的舆情数据量在山东大学官方微博回应当日达到峰值，全网相关的讨论帖子数量超36万，此后整体呈下降趋势。结合这一时期议题关键词与情绪指数，报告发现仅仅山大官方微博的回应并不能真正起到促进问题解决和维护学校形象的作用，官方舆论和民间舆论在影响网民关注焦点和舆情消散中所起的作用反而更为显著。



图左：舆情消退阶段官方舆论场情绪指数

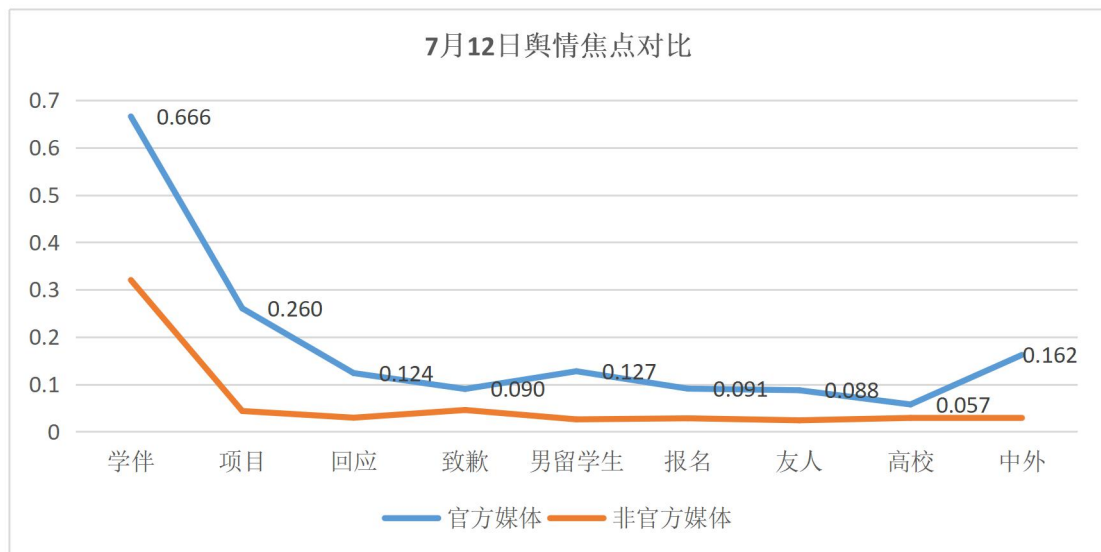
图右：舆情消退阶段民间舆论场情绪指数

根据山东大学官方微博回应后的舆情走向，本部分将舆情消退阶段具体细分为舆情聚焦、舆情扩散、舆情失焦、舆情消散四个发展趋向分别加以讨论：

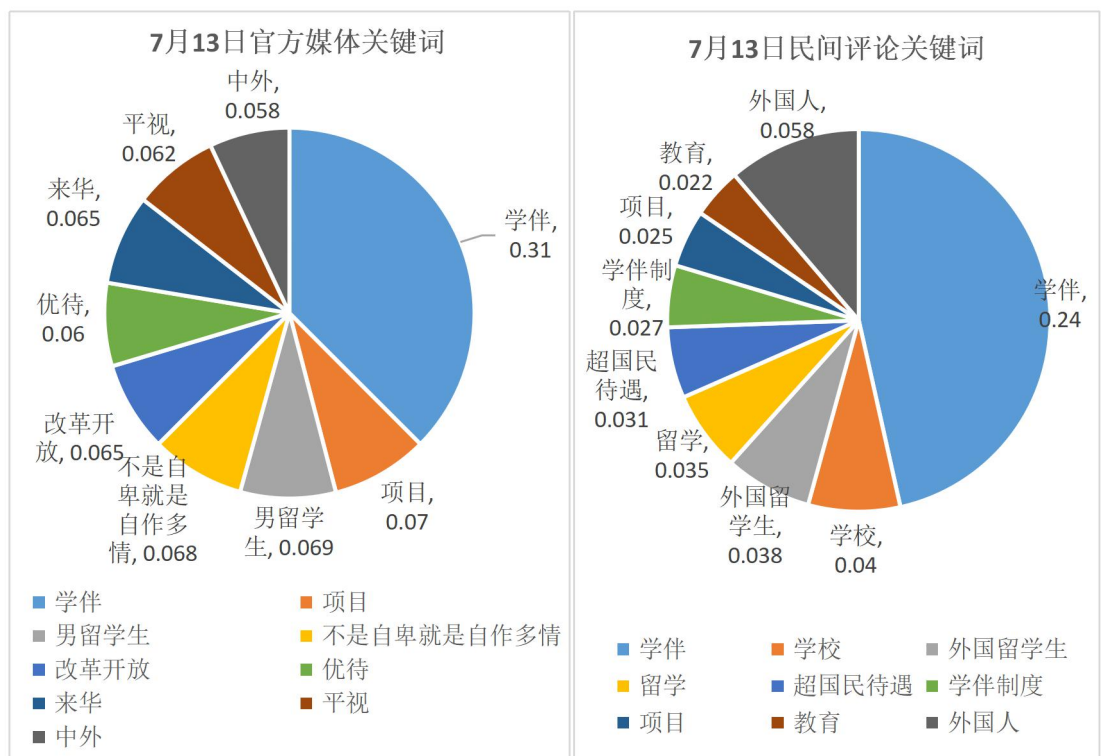
1、舆情聚焦阶段

这一阶段为7月12日-7月13日，官方回应后舆情聚焦于对国内留学生优待制度的合理性探讨。通过对7月12日的相关微博关键词提取结果进行整理，发现官方舆论和民间舆论的关注点之间存在较高的重合性，本文从权重排名前20的关键词中，选取了10个两者共同关注的主题。

数据显示，尽管在“山东大学学伴事件”上，官方媒体和非官方媒体的关注焦点基本一致，但官方媒体的各项权重均高于非官方媒体。值得注意的是，由于7月12日是山东大学对外发布公告的时间节点，对此官方舆论与民间舆论已初步显示了关注焦点差异：官方舆论关键词TOP3为：“学伴”“项目”“中外”；而非官方舆论的则是“学伴”“山大回应留学生学伴项目”“山东大学致歉”等，相对于官方媒体对事件本身的关注，民间舆论更聚焦于山大对事件的回应。



7月13日，围绕“学伴”这一主题，官方舆论焦点和民间舆论聚焦点开始发生了明显的分流。通过对当日两者的关键词提取发现，官方媒体关键词权重排名前10的有：学伴、项目、男留学生、不是自卑就是自作多情、改革开放、优待、来华、平视、中外等；而民间评论则是对学伴、学校、外国留学生、留学、超国民待遇、学伴制度、项目、教育、外国人等的讨论。但从“优待”、“平视”、“超国民待遇”等词汇不难看出，两者均聚焦到了来华外国人的特殊待遇问题。



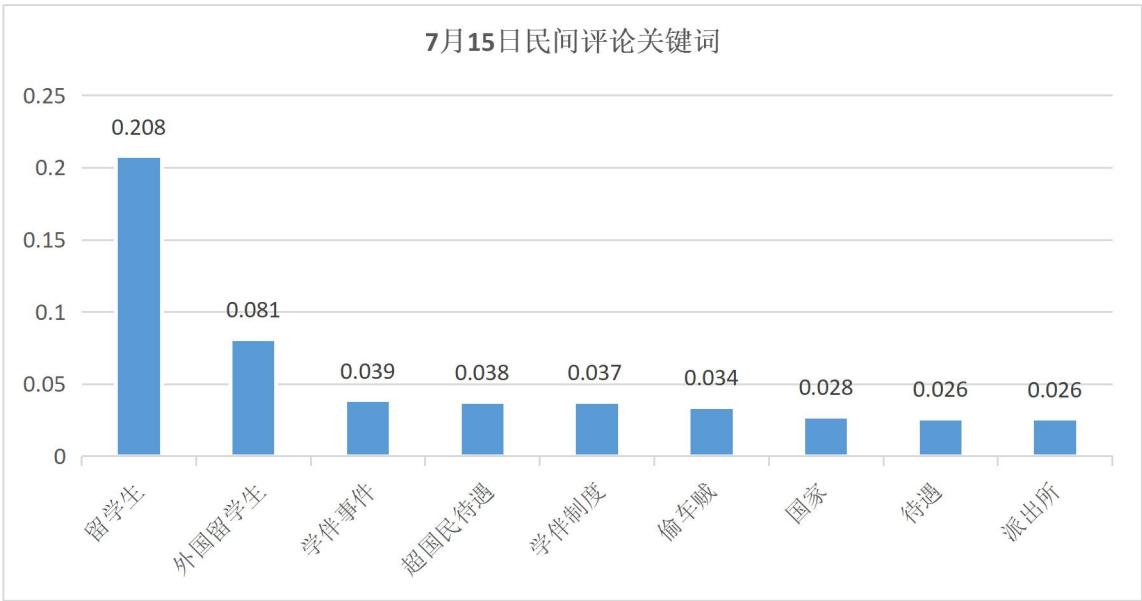
根据对现有微博媒体话题数据的总结，发现了以下热度较高的讨论点，包括：“外国留学生应遵守中国法律法规”“外国留学生特权，该结束了！中国已经站起来了，别让‘下跪

意识’持续！”“山东大学留学生经费分配”“停止‘学伴’项目计划，终止留学生超国民待遇，这是山东大学应对舆情危机最好的选择！”“媒体呼吁让留学生成为中国校园普通一员”等。这一时期的舆情相对理性，得益于官方媒体和民间意见领袖的“议程设置”，如人民日报等主流媒体和国家外交部等对山东学伴事件作出评论，使焦点聚集于该如何对待来华外国人上，探讨中外平等、学伴制度、来华留学生获优待等问题的合理性，并提出建议。

从情绪分析数据来看，在山东大学发布了第二次回应声明后的次日，尽管民间评论的消极情绪总体上与官方媒体存在巨大的落差，但官方媒体和民间评论对山东大学学伴事件的负面情绪都在 13 日跌到低谷。这从侧面反映了山东大学回应效果并不佳。但此后，官方媒体的正面情感快速回升，民间舆论的情感值从始至终都低于 0.5，一直处于负面状态。

2、舆情扩散阶段

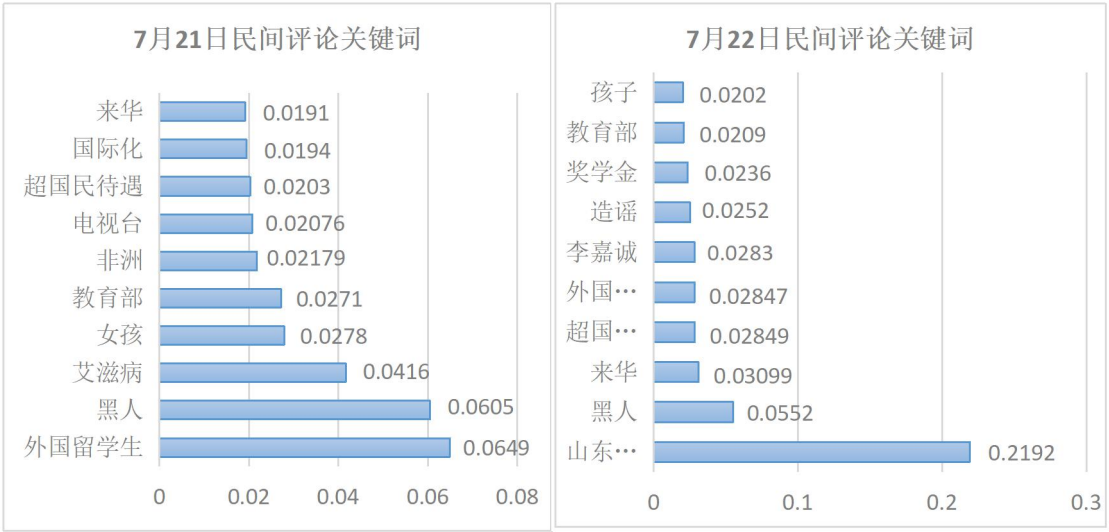
这一阶段为 7 月 14 日至 19 日。在官方媒体仍关注于学伴制度这一问题时，民间舆论的焦点已经转向了其他地方。网民评论在舆情扩散这一阶段起到了重要的作用，通过对其他有关事件的报道获取流量，将其他学校如山东财经大学、首都师范大学被卷入了此次舆情风波中，如“首都师范大学游泳馆事件”也引起了热议。随后网友对部分外国人在国内不遵守法律的行为进一步曝光，焦点也从教育领域转移到了生活领域，对来华外国人的日常行为规范问题进行了关注，如“南京地铁罚中国人不罚外国人”。值得注意的是，7 月 19 日山东大学新生入学校长致辞又引发了相关舆情的小幅上涨，在舆情扩散期内，作为事件主体的山大有任何公开活动都会被网民抓住放大、进行归罪和负面情绪迁移，直到山大开学典礼结束，再无任何相关活动曝光，关于学伴的舆情慢慢得到平复。



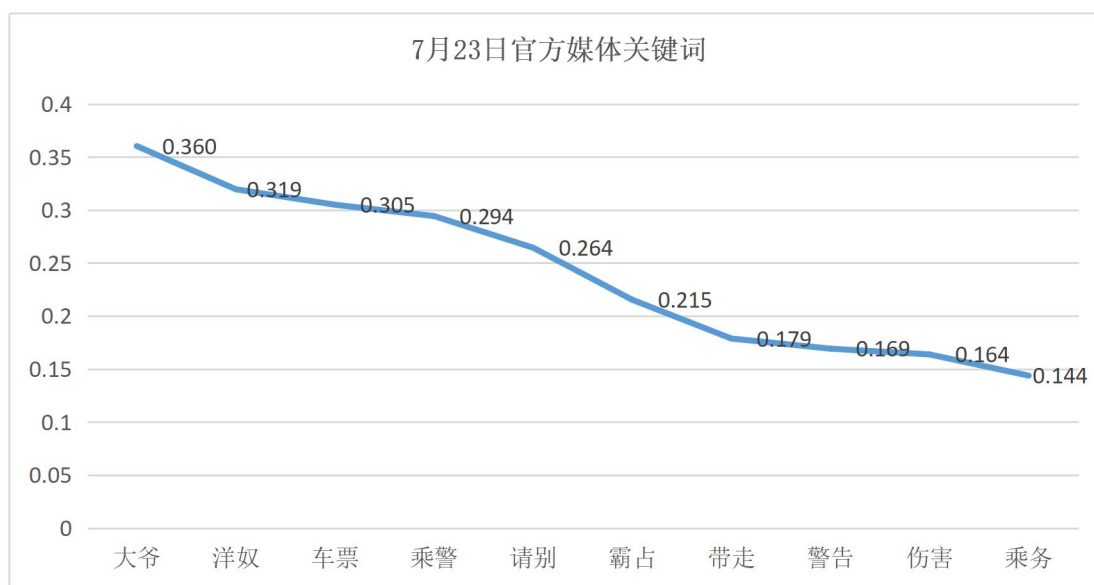
3、舆情失焦阶段

这一阶段为 7 月 20 日至 7 月 23 日。20 日，多家媒体开始报道《教育部：推进中外学生趋同化管理》，以此正面回应舆论，虽然网民情绪值波动至 0.5 以下，表示对该报道落到实处的怀疑。但随着官方表态、舆论推进，舆情开始失焦，主要表现为舆论失去理性讨论的空间，开始转变为对“洋奴”的人身攻击和对外国人的歧视谩骂。山大官方同时被曝出“对进出校园人员加强身份核实”，引发了网民更多的负面情绪。随着舆情焦点的模糊，网络空间变成了纯粹的情绪垃圾场，人们对事件的关注也随着情绪得以发泄逐渐消散。

数据显示，7 月 21 日后，主流媒体逐渐减少对于山东大学学伴事件的报道，而民间舆论仍处于活跃状态，此时舆情焦转向了“外国留学生”“非洲”“艾滋”“女孩”“超国民待遇”等。由山东学伴事件引发的对留学生制度本身合理性的讨论，已经逐渐演化为对来华外国人尤其是“黑人”留学生的不满和歧视，而其中的“艾滋”和“超国民待遇”或可成为解释其不满来源的主要元素。舆情失焦往往伴随着舆情波及范围扩大，在焦点转向对外国人的不满时，哈尔滨工业大学、清华大学、北京大学、南京等高校也因存在这一“超过民待遇”制度相继被卷入此次舆情风波中。这一时期，官方媒体的积极情绪再次迅速回升，非官方媒体的积极情绪则是在 21 日有所回转后再一次于 22 日跌落谷底，负面情绪继续领跑舆情。



7 月 23 日，官方媒体开始对其他相关事件进行报道如“外籍男子霸座遭乘警制服”，“乘警强硬警告 3 次后将其拽起带走”。此时，民间舆论的情绪值由原来的 0.2 上升到了近 0.4 达到接近客观的水平，这一时期的官方媒体通过呈现民意所望的司法面前外国人无特权的态度，打开了网民情绪流通发泄的“闸门”，起到了消解冲突的作用。



4、舆情消散阶段

舆情消散阶段为 24 日以后。在顺应民意的行为得到了官方媒体的报道之后，有关外国人、留学生等问题的舆情开始逐渐式微。到 25 日后，已经基本上搜索不到山东大学学伴事件相关数据，舆情得到消散。这时民间舆论的情绪在整个事件中达到了巅峰值，首次超过了 0.4，接近客观。这一时期经过官方媒体的疏导和时间的推移，事件渐渐淡出了大众的视线。

四、从山大的舆情应对和官民舆论场的表现中得到的启示

（一）突发事件中的高校回应：“适当”比“及时”更重要

新媒体环境下，任何事件和话题都可以迅速扩散。不管是国务院办公厅办提出的“重大舆情 5 小时内发布权威信息”，还是人民网舆情数据中心提出的“黄金 4 小时”、相关专家提出的“黄金 1 小时”等理念，都旨在强调“早发现、早介入、早发声”，将及时回应看作是化解负面舆论，推动解决实际问题，赢得理解和支持的最重要手段。在这种形式下，高校总被要求做到充分重视舆情事件，第一时间介入，展现负责和重视的形象。但在山东大学伴事件中，尽管山大国际事务处的在舆情曝光第二天便作出回应，但却由于“回应不当”加速了负面情绪的扩散，直接导致了舆情彻底爆发。而山大官方微博的回应尽管仍然存在某些不足，但由于措辞恳切，直面回应关切议题，一定程度上有效地疏导了网民情绪，直接导致了舆情走势的逆转，相关话题开始逐渐淡出网民视野。



图左：山大国际事务处7月7日回应

图右：山大官方微博7月12日回应

根据两份回应文本的词云图显示，除了“山东大学”“中外学生”“学生”这类客观描述之外，山东大学国际事务处的回应文本中使用了负面情绪词如“炒作”“组织”“预谋”“操纵”等，使用了权力背书用词如“教育部”“基金委”“规章制度”“规范”“合法”等，牵扯了其他同类单位如“东北师范大学”“哈工大”“南京大学”“中山大学”等，全文态度冰冷，隐含“傲慢”“指责”之色；山东大学官方微博的回应文本中使用了正面情绪词如“诚恳”“期望”“诚挚”“歉意”“反思”“改进”等，全文不牵涉任何其他单位，不以权力背书，就事论事。

(二) 高校回应的主体分身：回应主体身份越正式越官方越具有可信性

在山大学伴事件中出现了两次回应，两次回应的主体身份分别是山大国际事务处和山大官方。相比于国际事务处，山东大学官方的回应更具有正式感、重视感、信服感，容易给公众更强的心理接受期待，只要回应内容整体恰当，根据信源可信性效果显示，高可信度信源比低可信度信源发出的信息更具有说服力，因而高校官方回应所起到的说服效果要远高于仅仅一个部门或一个学院的声明。值得注意的是，当时间的“麻痹作用”失效后，内容本身的质量才是判断说服性的深刻因素，因此回应主体身份只是起到加持说服效果、转换舆论风向的作用，而不是其决定因素。

(三) 回应文本的针对性策略: 针对舆情争议焦点亮明立场能较好抑制舆情扩散

除了回应要及时，更要对舆论讨伐的焦点议题予以重视，谨慎归因和说责，搭建与网民平等对话的渠道，而不是无视他人，一味地自说自话。在事件未完全调查清楚前，应该先表明立场，发布措施和工作进展，宜客观回应大众疑问，让受众看到校方真诚的态度和处理舆情的积极性。在山大学伴事件中，前期议题焦点在于“一个留学生配三个异性学伴”，山大国际事务处的回应“顾左右而言其他”，并没有对此给出针对性解释，而山东大学官微的回

应特别说明了“不存在 1 名男留学生对应 3 名女生学伴的情况”，虽然并没有给出直接证据，也没有关于校方关于中外学生平等交流学习的论述，但是相当于给了网民一个“说法”，回应了网民初期讨伐的焦点，使网络舆情逐渐从聚焦走向失焦和消散。在舆情传播过程中，应该在进行事件调查、处置的同时，适时、连续向公众发布最新动态和处理进展，持续发布形成舆情闭环，做到每一次回应都是“第一时间”，抑制谣言传播空间，稳定人心。如果事件全部处置完毕后再进行信息发布，可能导致信息发布间隔时间过长，容易给人留下相关部门不重视的印象，增大舆情压力。

（四）官民舆论场的参考作用：参考官方舆论场的同时特别重视民间舆论场

舆情发生后，不应急于制定舆情处理应对方案，而是要积极倾听网民意见和广泛感受其反应，了解群体的真实需要。可以对网民的评论信息进行分类整理，运用关键词频检测，阶段性焦点话题总结、列举网络代表性观点等方法，分析出舆情内容的重点，准确定位舆情传播中的关注点、转折点和峰值点，从而制定有针对性的应对策略。应该抓住“痛点”、研究“痛点”，适时公开发布事件原因、经过等要素，引导舆论走势。

由于官方舆论场由于媒体专业主义性质以及媒体属性限制，对热点议题尤其是爆料议题的跟进通常落后于民间舆论场，并且不会有过激的讨论或贬斥，因此要格外注意民间舆论场的日常讨论的议题风向及其议题态度，及早发现潜藏的“风险事件”；格外注意民间舆论场讨伐的焦点议题，并尽可能给出明确的回应，如无法确定至少要告知网民该问题“正在调查中，尽快给出明确答复”；格外注意民间舆论场的扩散议题，尽可能避免受到扩散议题的波及而被动陷入次生舆情的风波中去。当然，官方舆论场的信息也值得参考，如官方媒体通常在某个热点事件发生后挖掘和报道大量的同类事件，加速舆情的扩散并导致更大规模的舆情，因此官方媒体的报道信息可以作为衡量某个事件是否能够成为舆情“爆点”的风向标，一旦某事件开始有媒体进行跟进，务必要给予极大的重视并迅速做出反应，以减小负面舆情的扩散和传播。

五、高校应对突发事件的策略举措

（一）宏观策略

1、运用互联网思维，构建舆情防范机制

当今的世界经过第三次科技革命后正处于密切联系的互联网时代，网民可以即时通过互联网获取这个世界正在发生的最新消息，同时无界互联、即时交互赋权网民，通过互联网及时地发表自身对于社会热点事件的评论，互联网正在成为“反映民意、信息扩散的聚集地

和社会舆论的放大器”，在突发事件中，互联网往往成为新闻扩散和舆论发酵的重要平台。在人人互联的背景下，面对舆情处理时一味地“防民之口”不仅无法使负面的声音销声匿迹，反而催生了更多小道消息的传播，加强了舆情工作处理的难度。高校在对网络舆情应对处置机制进行构建时，应加强顶层设计和通盘考虑，科学设计应急处置工作预案，设定及时启动相关预案的条件，在舆情发生时，应抓住处置最佳时机，针对民众所关心的问题，把握“时度效”，予以权威回应，这样才能引领局势，牢牢把握住舆论拉锯战中的话语权。

2、深入体察社会心理，提升舆情应对效果

舆情产生的根基是现实社会和公众诉求存在矛盾，网络舆情危机就是现实社会问题的延伸。目前我国是世界上最大、综合实力最强的发展中国家，在国际上的地位不断提高，在国际事务中的影响力不断增大，当代中国正在发生广泛而深刻的变革，社会心理也随之发声了转变。“学伴”网络舆情牵涉到的事实并不只是“配学伴”，它与其他事件如“中外学生电费差别性收取”“1位留学生骨折招募25位陪护者”等事件背后有着共同的社会心理等，尽管其中有些事其实属于误解，但无论是真相还是流言，其核心都指向了留学生的超国民待遇问题。在当下我国民族自信心日益增长的时代，高校在处理国际相关的事件时，更应深入研究大众心理，建立敏感性事件分类分级机制，有效防范“触电”，提升应对效果。

（二）微观应对

1、提升回应速度，注重回应适当性

高校在突发事件的舆情应对中既要重视“黄金4小时”“黄金1小时”等回应原则，也要强化回应的关切性、适当性、科学性、共情性，在体察社会心理的基础上，秉持客观、虚心、诚恳的态度，及时回应舆论关切的话题，对事实不清的地方予以明确回应、对事实有误的地方作以严正声明，做到有理有据、诚恳自然，将潜在问题化解在萌芽阶段，避免在回应中触及舆论其他痛点，推动解决实际问题，赢得理解和支持。

2、直面舆情焦点，不惧网友批评

舆情发生后，不应急于制定舆情处理应对方案，而是要积极倾听网民意见和广泛感受其反应，了解群体的真实需要。可以对网民的评论信息进行分类整理，运用关键词频检测，阶段性焦点话题总结、列举网络代表性观点等方法，分析出舆情内容的重点，准确定位舆情传播中的关注点、转折点和峰值点，从而制定有针对性的应对策略。应该抓住“痛点”、研究“痛点”，适时公开发布事件原因、经过等要素，对舆情痛点予以解释说明，引导舆论走势。

3、主动承担责任，明晰下一步整改计划

时刻保持主动、真诚。无论问题出在哪里，高校都应该主动站出来发声，承担责任。对

于网民来说，高校对问题的态度固然是最重要的，但是高校对事件的整改决心和透明程度则是网民最关心的，仅靠情感上的安抚是不够的。高校如果确实存在事件责任，应主动联系主要新闻媒体，或在公开平台上发布即将开展的调查计划、过程，并将阶段性结果及时公开，让公众看到高校解决群众关心的问题的主动性，诚意道歉、诚恳解释都不如踏踏实实的行动更有可能赢来大众的理解和支持。

4、关注主流媒体，因时因势而动

虽然如今突发事件往往自微博等自媒体平台发起，但最终能够影响到群众感知的仍然是主流媒体的议程设置，作为舆论扩散的风向标，主流媒体在舆情扩散中依然起到了关键的影响作用。高校应该更加重视对主流媒体的议程监控，如果主流媒体开始参与到某件高校突发舆情的讨论和跟进时，务必要提高重视，适时发布声明和解释，避免事件进一步扩大；如果主流媒体开始报道和高校突发舆情相关联的其他事件时，务必要灵敏反应，挖掘突发舆情与主流媒体报道的扩散议题之间的相关关系，适时通过发布说明或组织评论来降低此类扩散议题对突发事件的舆情影响。

5、重视网民情绪，加强对民间舆论场的引导

民间舆论场不同于官方舆论场具备的专业性和客观性，在网上讨论和评论中常常以共情为主，激发其他网民的同理心，在情绪传染过程中产生观点极化，极易造成对高校、对特定群体的仇视和极端态度。高校应该在重要突发舆情产生后尽早收集整理网民的讨论、评论，从中梳理网民的关注焦点、分析网民态度变化，尽早发现情绪转低或暴跌的节点，并迅速做出反应和声明，一旦等发现情绪或讨论议题出现极端化现象时再作出回应，就已经失去了引导先机，再作反应时往往收效不大或迟缓。