

新媒体视域下网红教师舆情传播与公共危机管理案例研究

张小春¹, 方恢兴¹, 王彦锋²

(1. 国防科技大学研究生院, 湖南长沙 410073; 2. 国防科技大学系统工程学院, 湖南长沙 410073)

[摘要] 新媒体快速发展催生大量高校网红教师, 教师“公职身份+网络公众身份”的双重属性, 打破传统校园管理边界, 给高校舆情防控与公共危机治理带来全新挑战。本文以某高校网红教师网络言论失范引发的舆情危机事件为案例, 基于4R危机管理理论、情境危机沟通理论与利益相关者理论, 从危机缩减、应急准备、现场处置、事后恢复四个维度, 系统剖析涉事高校在本次舆情危机治理中的突出短板。研究发现, 当前高校普遍存在网红教师舆情风险预判不足、应急处置体系不完善、舆论沟通能力薄弱、事后复盘整改机制缺失等治理问题。据此, 本文从源头风险防控、应急体系建设、舆论沟通优化、多方协同治理、长效制度整改等方面提出优化策略, 为新时代高校规范网红教师管理、防范教师网络舆情风险、提升校园公共危机治理能力提供实践参考。

[关键词] 高校危机管理; 网络舆情; 4R危机理论; 网红教师; 校园治理

[作者简介] 张小春(1992—), 男, 陕西宝鸡人, 国防科技大学研究生院, 公共管理学在读, 研究方向: 公共危机管理。通讯作者: 方恢兴(1989—), 男, 湖北监利人, 国防科技大学研究生院, 公共管理学在读, 研究方向: 公共危机管理。王彦锋(1984—), 男, 河南许昌人, 国防科技大学系统工程学院副教授, 管理学博士, 研究方向: 风险管理。

[DOI] <https://doi.org/10.62662/kxwxz0307011>

[中图分类号] G206

[本刊网址] www.oacj.net

[投稿邮箱] jkw1966@163.com

新媒体时代下, 自媒体生态重塑了高校教师的职业表达场景, 越来越多教师走出课堂, 依托网络平台开展内容创作, 形成了“高校公职身份+网络公众身份”的双重身份格局。双重身份赋予教师更广的社会影响力, 也产生了身份权责模糊、言行风险外溢的治理难题, 教师个人网络言行极易关联高校声誉、触发公共舆情危机。在此背景下, 探究网红教师舆情危机的高校治理路径, 对完善新时代高校公共危机管理体系具有重要现实意义。

一、案例概述

自媒体全民化背景下, 高校教师职业场景不再局限于传统领域, 越来越多教师借助新媒体渠道输出专业内容、分享个人经历, 打造专属网络IP。相较于普通网红, 高校网红教师依托高校公信力背书, 兼具专业权威性与公众吸引力, 更容易形成大规模网络影响力, 但其个人网络言行的传播范围、社会影响力呈几何级放大, 一旦言行失范, 极易从个人事件升级为高校公共危机事件。为精准剖析网红教师舆情危机的演化逻辑与高校治理短板, 本节系统梳理某涉事教师的任职背景、舆情导火索、危机发酵过程及后续衍生争议, 完整还原事件全

貌, 为后续理论分析与问题研判奠定事实基础。

(一) 当事人基本情况与任职背景

涉事教师张某, 普通家庭出身, 拥有完整高等教育学历, 工学专业背景扎实。张某2021年通过公开招聘正式入职西北地区某公办本科高校, 成为在编专任教师, 具备正规高校教职工任职资质。入职前后, 该教师依托短视频平台开设个人自媒体账号, 聚焦历史文化科普、求学经历分享、青年成长励志等内容创作。凭借扎实知识储备、温和亲和个人形象及寒门励志的成长叙事, 该教师短期内收获千万级粉丝, 成为现象级知识类网红, 其“公办高校在任教师+头部知识网红”的双重身份, 既成为个人影响力的核心背书, 也形成特殊职业风险隐患。高校教师公职身份自带公信力与关注度, 其网络言行极易被公众关联至所属高校, 这种身份绑定的特殊性, 为后续舆情危机埋下深层隐患。

(二) 事件导火索: 网络直播言论引发舆情风波

2022年4月, 正值国内公共舆论对涉外、生态环境议题高度敏感阶段, 国际核污染处置争议持续发酵, 网络舆论环境整体紧绷。在此背景下, 该网红教师在直播售书活动中多次使用不当表述, 相关

片段被网友截取后,在微博、抖音、小红书等平台快速传播。片段传播后迅速引发全网热议,网友对其价值立场、思想认知产生强烈质疑,认为其言论违背高校教师职业素养与价值准则。随着舆情升温,网友进一步深挖其过往短视频,梳理出多条知识表述错误、言行不严谨、价值导向模糊的内容,其长期塑造的“高学历励志学霸”“专业科普博主”人设彻底崩塌。单一的直播言论争议,逐步演变为持续性、规模化的个人舆情危机,成为触发后续危机的直接导火索,也将所属高校推向舆论风口。

(三)集中举报持续发酵,校方治理压力全面升级

直播言论舆情爆发后,针对该教师的投诉举报集中爆发,大量举报材料批量投递至省级教育主管部门、高校工委及涉事高校党委、纪委、人事处、教师发展中心等多个核心部门。举报内容涵盖网络言论失范、政治立场模糊、师德师风不达标、公职人员网络言行不规范、借助高校身份牟利等多项问题,诉求集中于开展专项调查、依规处置、公开结果。除书面举报外,公众及师生还通过政务服务热线、线上信访平台、校园实地反馈等渠道持续施压。多重诉求叠加下,涉事高校陷入三重压力:上级教育部门督查压力,要求限期核查上报;社会舆论全网监督压力,媒体持续跟进,热度居高不下;校内师生关注质疑压力,校园内部治理稳定性受到影响。据涉事教师后续表述,舆情期间校方多次对其约谈问询,严重干扰正常教学科研工作,个人职业发展与工作心态受极大负面影响,师生履职秩序被打破,校园日常管理也受间接冲击。

(四)主动辞职与二次舆情争议

经历一年多的舆情发酵、举报施压与核查约谈后,2023年8月,该教师通过短视频平台发布公开视频,自述长期遭受网络暴力与持续举报,身心压力巨大,无法正常工作,宣布辞去教职。视频迅速登上热搜,大量网友对其表示同情,舆论一度反转,部分网友将其定义为“网络暴力受害者”,质疑校方处置不当、未能保护教职工权益。校方收到书面离职申请后快速完成审批,同意其离职,意图通过人员离职终止争议、缓解压力,但事件并未如预期平息,该教师离职后不久便被曝签约头部MCN机构,全面转型全职带货主播,这一职业转型与其此前“被迫离开教育岗位”的自述形成强烈反差,引发新一轮舆情。公众普遍质疑其辞职为营销炒作,所谓“被迫离职”实质是借高校身份积累流量后商业化变现。二次舆情爆发,本已趋缓的事件再度升温,校方持续被牵连,不仅未能摆脱困境,反而因前期处置不当陷入长期被动,学校师德建设与危机治

理能力再遭质疑。

二、基于公共危机管理理论的校方应对行为分析

本次事件并非单纯个人网络言行争议,而是新媒体时代高校面临的典型公共危机。教师言行失范引发的舆情扩散、公众举报、上级督查等连锁反应,全面考验高校风险防控、应急处置、舆论沟通、事后修复等综合能力。以下以罗伯特·希斯4R危机管理理论为核心框架,结合库姆斯情境危机沟通理论、利益相关者理论,从危机缩减、危机准备、危机反应、危机恢复四个阶段,系统剖析校方处置中的行为短板与核心问题。

(一)危机缩减阶段:风险预判缺失,日常预警体系缺位

4R理论将危机缩减作为公共危机治理的首要环节与核心前置防线,其内涵是通过常态化风险排查、隐患识别、源头管控,提前消解隐患,从根源降低危机爆发概率与危害程度。对于网红教师这类特殊群体,其网络影响力自带高舆情风险,需建立针对性风险识别与预警机制。结合本次事件,校方在危机缩减环节存在根本性疏漏。

首先,教职工招聘风险研判缺失。校方在2021年招聘中已明知应聘人员拥有千万级粉丝、长期运营自媒体账号的特殊背景,清楚其双重身份属性,但未针对该身份开展专项舆情风险评估,未对其过往网络言论、内容创作导向、商业合作倾向等风险点进行深度核查,忽视了其言行极易牵连学校声誉的核心风险。其次,常态化网络舆情监测机制空白。校方未针对在职教师自媒体账号建立监测体系,无法实时掌握其内容创作与直播动态,导致不当言论发酵多日、全网热议后才被动知晓,丧失危机初期干预主动权。最后,苗头性问题干预滞后。该教师入职前后已多次出现知识表述偏差、价值导向模糊等苗头性问题,小规模争议时有发生,但校方始终未开展专项研判,未进行风险提醒与言行规范引导,未及时介入整改,导致风险持续累积放大,最终升级为全域性公共舆情危机。

(二)危机准备阶段:应急预案缺失,应急保障体系不完善

4R理论的危机准备环节,强调组织需提前搭建标准化应急处置框架,制定专项预案、组建专职团队、明确分工、储备资源、开展演练,确保危机爆发后快速响应、规范处置。教师网络言论舆情作为新媒体时代高发的新型危机,亟需专项应急体系支撑。从本次事件看,校方危机准备工作存在全方位缺失。

第一,无专项分级舆情应急预案。校方现有制度仅涵盖传统校园安全危机,未针对教师网络言行失范等新型场景制定专项方案。面对“言论失范—舆情发酵—集中举报—上级督办”的标准化场景,无明确处置流程、响应标准与权责划分,全程临时决策、被动应对。第二,无常态化应急工作专班。舆情处置涉及宣传、人事、师德、纪检、法务、学工等多部门,需协同联动。但校方未组建常态化工作组,各部门分散管理,危机中缺乏高效沟通机制,信息传递滞后、工作脱节、口径混乱,出现多头处置、无人兜底等乱象。第三,应急配套资源储备不足。校方日常未储备舆情监测、数据分析、法律咨询、媒体对接等专业资源,危机爆发后无法快速获取舆情数据、精准研判走势、规范对接媒体,全程被动跟风。同时未开展应急演练,管理人员缺乏新型舆情处置经验,临场能力不足,加剧了危机危害。

(三)危机反应阶段:沟通机制失效,应急决策存在显著漏洞

危机反应阶段是公共危机处置的核心关键期,直接决定舆情走势与处置效果。组织需结合情境选择适配沟通策略,坚持及时发声、坦诚沟通、全面披露、双向互动,抢占舆论主导权。本次核心处置阶段,校方在舆论沟通、内部管理、多方协调、应急决策等多维度出现严重失误,导致危机持续升级。

其一,长期沉默失语,丧失舆论主导权。从2022年4月舆情爆发到2023年8月教师离职,长达一年多周期内,校方始终未发布任何官方通报或情况说明。危机传播规律表明,官方信息缺位必然形成信息真空,谣言与猜测会迅速填充。校方沉默让公众产生“包庇”“敷衍”“监管形同虚设”等负面认知,公信力大幅下滑。其二,内部沟通不规范,缺乏人文关怀与制度约束。面对举报与压力,校方核心处置方式为反复约谈,但缺乏标准化流程与专业沟通逻辑,只侧重问询与施压,未做好政策解读、心理疏导与整改引导,人文关怀缺失。同时未建立制度化沟通机制,未定期向教师同步进展,导致其长期处于焦虑高压状态,既影响队伍稳定,也让外界质疑管理方式简单粗暴。其三,利益相关方协调失衡,多方诉求均未落地。核心利益相关方包括上级部门、社会公众、校内师生、涉事教师,各方诉求差异明显。校方未能精准梳理并分类应对:对外未回应公众质疑、未公开细节;对内未安抚师生、未同步进展;对上级仅被动落实督查;对教师未做到程序公正与权益保障,最终各方诉求均未有效满足。其四,应急决策仓促,处置治标不治本。二次舆情前夕,教师宣布辞职,校方为快速缓解压力,未充分研

判后续风险、未完成完整调查,仓促审批离职。此举虽短期减少施压,但校方始终未对教师言行失范作出官方定性,未公开调查结论,价值立场模糊。同时以人员离职回避管理漏洞,错失排查问题、整改制度的关键契机。

(四)危机恢复阶段:形象修复缺失,制度整改流于形式

4R理论明确,危机恢复是收尾关键环节,目标是通过形象修复、问题复盘、制度优化、管理完善,消除负面影响、弥补短板,实现“以危机促治理”。本次事件收尾后,校方危机恢复工作全面缺位。

一方面,校园形象修复工作空白。舆情对学校社会声誉、品牌形象、公信力造成严重损害,负面舆论长期留存,对招生、师资、口碑形成持续性负面影响。但校方未开展任何官方形象修复,未通过官方渠道说明处置全貌与整改规划,未主动消解误解、重塑公信力。另一方面,制度复盘整改彻底缺位。事件暴露了校方在网红教师管理、网络言行规范、师德建设、舆情防控、应急处置等多方面存在制度漏洞,但校方未组织专项复盘,未梳理管理问题,未形成整改方案。既未修订相关管理制度,也未搭建常态化监测预警体系,原有短板完全保留。校方简单将“教师离职”等同于“危机解决”,忽视了深层治理问题,未能借助危机完善治理体系,后续应对同类危机仍缺乏制度支撑。

三、对高校应对教师网络舆情危机的启示

随着自媒体持续发展,高校教师职业场景与社会身份日趋多元化,网红教师群体规模不断扩大,其网络言行引发的校园公共危机已成为新时代高校治理的高频风险点,传统管理模式聚焦线下,难以适配新媒体环境下的新型治理需求。本次案例集中暴露了国内高校在网红教师管理、网络舆情防控、公共危机治理中的共性短板,为优化治理提供了实践借鉴。结合案例复盘与理论分析,立足常态化治理与危机应急处置双重维度,提出以下优化路径。

(一)构建前置化舆情风险评估机制,实现源头防控

高校需彻底转变“事后处置、被动应对”的传统思维,树立“预防为主、源头管控”理念,将风险防控前移至招聘与日常管理全流程。在招聘环节,优化考核体系,打破“重学历科研、轻舆情品行”的模式,将自媒体运营、网络影响力、历史言论、内容导向、商业合作等纳入综合考核,对高影响力应聘者开展专项舆情风险核查。在岗管理环节,建立分级分类管理体系,依据粉丝量、内容属性、活跃度、变现程

度、舆情历史等指标划分风险等级,对高风险教师建立“一人一档”台账,专人监测其网络动态,实现早发现、早提醒、早整改,同时出台教师网络行为规范准则,划定政治立场、价值导向、职业操守等言行红线,实现有规可依。

(二)搭建分级分类应急处置体系,规范危机处置流程

针对教师网络舆情危机,高校需制定专项应急预案,构建“分级响应、分工明确、流程标准、处置高效”的管理体系。依据传播范围、热度、举报规模、督办等级、负面影响等,将危机划分为一般、较大、重大三个等级,明确各等级响应主体、处置时限、资源调配、流程与问责标准,同时组建由校领导牵头,宣传、人事、师德、纪检、法务、学工等部门参与的常态化应急专班,清晰界定职责,建立联动机制。提前储备舆情监测系统、媒体对接渠道、法律咨询、声明模板等资源库,定期组织应急演练,模拟真实场景,提升管理人员临场处置与协同能力。

(三)打造真诚透明的双向危机沟通模式,掌握舆论主动权

危机沟通决定舆情走势与处置效果。高校需摒弃“沉默回避、被动拖延”的错误思维,构建“及时发声、坦诚透明、双向互动、持续跟进”的沟通体系。舆情初发时,无论调查是否完成,都应第一时间通过官方渠道发布公告,表明介入调查、重视问题、依规处置的态度,打破谣言、安抚情绪,抢占主动权。调查处置中期,坚持信息公开,定期同步进展与整改方向。调查结束后,完整公开起因、过程、认定、依据、结果,做到全程可追溯。同时建立双向沟通机制,对外主动对接媒体与公众,理性回应质疑;对内安抚师生、同步进展、听取意见,在依规处置与人文关怀间寻求平衡。

(四)精细化管理利益相关主体,平衡多方治理诉求

公共舆情危机涉及多方利益主体,各方诉求差异显著,单一处置易引发新争议。高校需建立利益相关者清单,精准梳理上级部门、社会公众、校内师生、当事教师、合作媒体等核心诉求,分类施策。对上级部门,主动汇报进展、方案与整改成效,严格落实督查要求;对校内师生,保障教学秩序,及时公开信息,维护公平公正,稳定队伍心态;对社会公众与媒体,权威发声、正面引导,以官方渠道统一口径,接受监督,消解误解;对当事教师,坚持依规履职与人文关怀并重,保证程序公正、依据充分,做好政策解读、心理疏导与整改引导,避免简单粗暴。通过精细化管理化解矛盾,避免诉求失衡引发二次危机。

(五)建立危机复盘长效机制,实现以改促治

高校需树立“危机即治理升级契机”的理念,摒弃“危机结束即治理终止”的短视思维,构建复盘、整改、沉淀的长效机制。每起危机平息后,立即组织多部门复盘,梳理爆发、发酵、处置、收尾全流程,排查各环节短板,形成完整报告与问题清单。基于复盘结果,针对性修订完善教职工管理、网络言行规范、师德建设、舆情应急处置等制度,将经验转化为常态化管理规范,同时将网络舆情风险防控、新媒体师德规范、危机应对等内容纳入教职工培训体系,提升全员风险意识与底线意识。建立校园舆情典型案例库,定期组织学习研讨,实现经验共享与风险预警。

(六)拓展师德师风建设边界,适配新媒体治理场景

传统师德建设聚焦线下场景,对教师网络言行约束存在盲区。高校需主动拓展覆盖范围,将教师网络言行、自媒体运营、网络形象塑造、价值传播全面纳入师德建设与考核体系,实现线上线下管理一体化。在培训层面,强化网红教师专项教育,明确“网络形象关联校园声誉、网络言行代表职业素养”的认知,破除“网络言论属个人自由”的错误观念。在制度层面,摒弃模糊口号,出台细化、可落地、可追责的网络行为细则,清晰划定红线底线与认定处置流程。在管理层面,坚持约束与引导并行,避免“一刀切”禁止,在规范言行、严控风险基础上,鼓励教师依托平台传播专业知识与正能量,实现风险管控与价值传播的统一。

(七)推动校际协同联动,构建行业共治格局

单一高校危机治理能力与资源储备有限,难以全面应对新型舆情危机。教育主管部门需牵头统筹,推动校际协同联动,构建行业化、系统化、常态化的共治格局。一方面,由省级或国家级主管部门牵头制定相关指导文件,梳理典型场景,明确标准化处置流程、沟通话术与防控要点,提供统一规范。另一方面,搭建全国性或区域性高校舆情治理交流平台,通过研讨会、案例分享会等形式,推动经验共享与优势互补。在遵守隐私保护与信息安全前提下,建立行业舆情风险预警机制,汇总风险线索、梳理高发行为,及时发布预警提示,引导高校提前防控,推动危机治理从“单校应对”转向“行业共治”。

四、结语

新媒体技术的深度普及,改变了高校教师的职业传播场景与身份属性,“高校公职人员+网络公众人物”双重身份成为新特征,也使个人言行风险升级为校园公共危机的概率大幅提升。本次案例精

准折射出当前国内高校在新媒体治理、网红教师管理、公共危机处置、师德建设等领域的治理短板,是新时代高校公共危机治理困境的典型缩影。此类危机不仅考验临场应急处置能力,更全面检验常态化治理体系、风险防控、舆论引导与制度建设水平。在自媒体常态化发展背景下,高校必须主动适配新媒体治理环境,革新传统治理思维,将公共危机管理理念全面融入日常治理,构建“源头防控、预案保障、科学处置、长效整改、行业共治”的全链条体系。通过完善差异化管理制度、优化应急处置体系、升级沟通模式、健全师德建设机制、搭建协同治理平台,全方位补齐治理短板,有效防范化解教师网络舆情危机,持续维护校园和谐稳定与高校公信力,推动新时代高校治理体系与治理能力现代化建设。

参考文献:

- [1] 闪淳昌,薛澜.公共危机管理概论(第二版)[M].北京:中国人民大学出版社,2020.
- [2] 薛澜,张强,钟开斌.危机管理:转型期中国面临的挑战[M].北京:清华大学出版社,2003.
- [3] 高小平.公共危机管理:理论与实践[M].北京:人民出版社,2019.
- [4] 诺曼·R·奥古斯丁.危机管理[M].北京:中国人民大学出版社,2001.
- [5] 蒂莫西·库姆斯.危机传播与沟通(第四版)[M].林春华,等,译.上海:复旦大学出版社,2020.
- [6] 罗伯特·希斯.危机管理(第二版)[M].王成,等,译.北京:中信出版社,2004.
- [7] 李希光.转型新媒体时代的新闻学与传播学[M].广州:南方日报出版社,2021.
- [8] 吴建平,陈力.网络舆论危机传播与管理研究[M].北京:社会科学文献出版社,2018.
- [9] (美)罗伯特·希斯(Robert Heath).危机管理[M].王成,等,译.北京:中信出版社,2004.
- [10] 苏岩.新媒体环境下个人危机传播的困境与出路[J].新闻与传播研究,2022,29(5):67-82.
- [11] 王晓晖,张帆.网红经济背景下个人品牌危机管理研究[J].现代传播,2023,45(3):112-119.
- [12] 张明.我们日本成口头禅?网红相宜翻车背后:3个错误让网友炸锅了[Z].搜狐网,2026-5-3.
- [13] 新京报.3·15官媒手撕千万粉博士网红相宜有学历没文化到底有多可怕[Z].百度百家号,2026-3-18.
- [14] 红星新闻.网红女博士“相宜”回应从高校离职:并未与传媒公司签约[Z].搜狐网,2023-9-20.
- [15] 女博士相宜:因三句“我们日本”,被举报到辞职,她真的冤枉吗[Z].百度百家号,2024-12-9.
- [16] 塌房!女博士相宜又被举报,曾因三句“我们日本”被举报辞职不冤[Z].百度百家号,2025-1-18.

Case Study on the Spread of Public Opinion and Public Crisis Management of Internet-famous Teachers from the Perspective of New Media

ZHANG Xiao-chun¹, FANG Hui-xing¹, WANG Yan-feng²

(1. Graduate School, National University of Defense Technology, Changsha Hunan 410073;

2. College of Systems Engineering, National University of Defense Technology, Changsha Hunan 410073, China)

Abstract: The rapid development of self-media has spawned a large number of Internet-famous teachers in universities. The dual identity of teachers—as public servants and online public figures—has broken the traditional boundaries of campus management, posing brand-new challenges to public opinion prevention and control as well as public crisis governance in universities. Taking a public opinion crisis triggered by inappropriate online remarks of an Internet-famous teacher from a certain university as a research case, this paper systematically analyzes prominent deficiencies of the involved university in addressing the public opinion crisis from four dimensions: crisis reduction, crisis readiness, crisis response and crisis recovery, based on the 4R Crisis Management Theory, Situational Crisis Communication Theory and Stakeholder Theory. The study reveals that universities generally suffer from governance defects including insufficient pre-judgment of public opinion risks involving Internet-famous teachers, incomplete emergency response systems, weak public opinion communication capabilities, and the lack of post-event review and rectification mechanisms. Accordingly, this paper puts forward optimization strategies covering source risk prevention and control, emergency system construction, public opinion communication improvement, multi-party collaborative governance and long-term institutional rectification. It provides practical references for universities in the new era to standardize the management of Internet-famous teachers, guard against online public opinion risks related to faculty, and boost their capacity for campus public crisis governance.

Key words: university crisis management; online public opinion; 4R Crisis Theory; Internet-famous teachers; campus governance