首都师范大学学报(社会科学版)
Journal of Capital Normal University
(Social Sciences Edition)
2017 年第 1 期 (总第 234 期)
心理研究

高校网络舆论事件对大学生群体情绪的影响及应对策略探析

闫东利 毕日生

摘 要: 近年来,高校网络舆论事件呈逐年上升趋势,尤其是发生在大学校园中的舆论事件,借助互联网和手机媒体迅速传播,对大学生群体情绪产生了直接、深刻的影响。文章以近年来几起高校网络舆论热点事件为例,剖析这些事件对大学生群体情绪产生的影响,并尝试探求化解引发群体性情绪事件的可能应对策略。

关键词: 高校网络舆论事件;大学生;群体情绪;应对策略

中图分类号:B84 - 05 **文献标识码:**A **文章编号:**1004 - 9142(2017)01 - 0173 - 08

高校网络舆论事件是指事件主体、利益诉求主体或事件议题涉及高校及其相关人员,事件发生后在网络上引起包括高校师生在内的广大网民的热烈关注、评论并在全国范围产生较强舆论场的网络舆论事件。据有关研究显示①,2004 - 2013 年十年间,重要的高校网络舆论事件达 73 起,不仅数量上呈现上升的态势,而且利益诉求日趋广泛化和社会化,其中 2004 年的马加爵事件、2010 年李启铭河北大学撞人案、2011 年药家鑫案件和 2013 年复旦大学投毒案等事件,引发了社会的强烈关注和广泛讨论。

大学生以相同的身份、相似的学识、相近的年龄和阅历而形成一个特殊的"同质性群体",高校网络舆论事件在引起了他们广泛关注和热烈讨论的同时,也对他们的心理、情绪产生了深刻影响。本文就此问题展开讨论,试图挖掘大学生群体情绪的特点,探索调控大学生群体情绪的可能途径。

收稿日期:2016 - 03 - 12

作者简介:闫东利,女,河北唐山人,河北师范大学文学院副教授,法学硕士;
毕日生,男,河北井陉人,河北师范大学文学院副教授,文学博士。(河北 石家庄 050024)

基金项目:全国教育科学"十二五"规划教育部重点课题"网络舆论事件对高校学生群体性情绪的激发与应对策略研究"(编号:DEA120207)。

① 陈玉:《高校网络舆论事件的传播动力学特征——基于十年样本库的分析》,《中国青年研究》2015 年第 3 期,第 64 - 65 页。

一、个体情绪与群体情绪

在情绪心理学领域，关于情绪的定义至今没有达成共识。从词源学来看，情绪（emotion）一词来源于拉丁文 e（向外）和 movere（运动），move + ion 则表示一种行动、过程或状态。可见，情绪一词的本义是指从一个地方向外移至另一个地方。此后，这个词专门用来指个体精神状态的激烈扰动。《心理学词典》对情绪的解释为："指任何短时评估的、情感的、意图的及心理的状态，包括高兴、悲伤、厌恶及其他内心感受。"（Colman，2001）我国著名情绪心理学创始人孟昭兰在综合国内外情绪理论相关研究成果的基础上，对"情绪"一词做出如下界定："情绪是多成分组成、多维量结构、多水平整合，并为有机体生存适应和人际交往而同认知交互作用的心理活动过程和心理动机力量。"[①]这一定义既包含了情绪的功能，又提示了情绪的心理结构。总之，不同理论视角、不同心理学家对情绪的定义不尽相同，但情绪必然包含三个要素：外界刺激、内心体验和行为表现。情绪心理学认为，根据情绪发生的速度、强度和持续时间，个体情绪可以分为心境、激情和应激三种状态。心境是比较平静持久的情绪，激情是强烈的、爆发性的、时间短促的情绪状态，应激是出现意外事件或遭遇危险情境时出现的高度紧张的情绪状态。应激情绪的外在行为表现通常被称作"应激反应"。

那么，以上论述的个体情绪是如何发展成为"群体情绪"？究竟什么是"群体情绪"？它和个体情绪又有怎样的关系呢？

Smith 较早提出了"社会情绪"（social emotion）的概念，在后来的论著中才开始使用"群体情绪"（group-based emotion）和"群际情绪"（intergroup emotions）的术语代替过去的社会情绪概念。[②] 陈满琪在文章中梳理了西方学者关于群体情绪的三种定义：第一种定义以 Smith 为代表，认为群体情绪源于与内群体相对的外群体，认为群体情绪就是个体对某一特定群体或社会成员产生的情绪体验，突出外群体是群体情绪的客体；第二种定义则强调群体情绪的主体性，认为群体情绪应关注个体对群体利益的情绪反应；第三种定义则把群体情绪看成是个性情绪的总和。[③] 从这三种定义可以看出，群体情绪概念理解的关键是个体情绪与群体情绪的关系问题。

法国著名心理学家古斯塔夫·勒庞（Gustave Le Bon）对个体情绪和群体情绪关系做出过系统的研究和讨论。他在专著《乌合之众：大众心理研究》一书中分析认为，单个的个体在既定的条件下，会形成一个"群体"，这一"组织化"群体一旦形成，就形成了一种集体心理，或者说形成了一个心理群体，虽然它可能是暂时的，但这个心理群体表现出完全不同于单个个体的心理特征："心理群体是一个由异质成分组成的暂时现象，当他们结合在一起时，就像因为结合成一种新的存在而构成一个生命体的细胞一样，会表现出一些特点，他们与单个细胞所具有的特点大不相同。"[④]

群体心理的突出特征表现为个人才智和个性心理被削弱，群体心理呈现无意识品质。造成这一特征的原因主要来自三个方面：首先，群体的"无名氏"特点决定了它具有势不可挡的力量，也不必承担责任；其次，群体中每种情绪和行动都具有传染性；再次，易于接受暗示。正是由于群体特征的强大力量，组成群体的个人像被催眠一样，处于无意识状态，失去了个性和意识，形成了"一个不再受自己意志支配的玩偶"，"有意识人格消失，无意识人格得势，思想和感情因暗示和相互传染作用而转向一个共同的方向，以及立刻把暗示的观念转化为行动的倾向，是组成群体的个人所表现出来的主要特点"。[⑤] 勒庞最后对群体情绪特征进行了详尽的分析和概括。在他看来，群体

① 孟昭兰主编：《情绪心理学》，北京：北京大学出版社，2005 年 3 月第 1 版，第 6 页。

② Smith，E. R.，"Affective and Cognitive Implications of a Group Becoming A Part of the Self：New Models of Prejudice and of theSelf－concept，" in D. Abrams & M. A. Hogg（eds.），*Social Identity and Social Cognition*，Malden MA：Blackwell，1999，pp. 183－196. 参见陈满琪：《群体情绪及其测量》，《社会科学战线》2013 年第 2 期。

③ 陈满琪：《群体情绪及其测量》，《社会科学战线》2013 年第 2 期，第 174－175 页。

④ ［法］勒庞著：《乌合之众：大众心理研究》，冯克利译，桂林：广西师范大学出版社，2011 年 6 月第 2 版，第 52 页。

⑤ ［法］勒庞著：《乌合之众：大众心理研究》，冯克利译，桂林：广西师范大学出版社，2011 年 6 月第 2 版，第 57 页。

情绪特征包括：群体易于冲动、多变和急躁，群体易受暗示和轻信，群体的情绪夸张且单纯，群体趋于偏执、专横和保守。

勒庞的理论告诉我们，群体情绪绝不是个体情绪的简单相加。那么个体情绪与群体情绪之间究竟具有怎样的关系呢？

在某些情况下，个体情绪与群体情绪常常是交织在一起的，很难将二者截然分开。例如在极其重大的自然灾难（如2008年汶川地震）面前，全民性的震惊、悲痛、焦虑、同情等群体情绪与个体情绪几乎没有明显差别。当个体所认同的某个社会群体中的成员受到某事件的影响时，该个体会自然而然地产生与群体情绪相似的情绪，即使这一事件根本不是发生在自己身上，甚至与自己根本无关。然而，个体情绪和群体情绪在大多数情况下，又存在很大的不同。

首先，个体情绪发生具有内在性和主观性，而群体情绪则具有无意识性。普通情绪心理学研究的是人类普遍的情绪规律，更多指向的是个体。情绪心理学认为，情绪作为人类心理活动的过程，包含三个基本心理要素，即内在体验、外显表情和神经生理学基础。可见，情绪是每个个体当下的一种生命体验，任何的喜怒哀乐等情绪都是生命个体的内在的生命体验活动，因此，个体情绪必然具有内在性和主观性。而勒庞的大众心理学告诉我们，任何群体都是暂时性的，群体心理和群体情绪的形成具有“无意识”品质，它与群体的组成个体既有关系，又不完全相同。

其次，个体情绪有明显的外显表情，而群体情绪的表达是暗示性和传染性的。个体情绪的喜怒哀乐等大多可以通过面部表情、身体姿态动作或语言表情等表达形式表现出来。同时，人类的基本情绪又具有可传染性、普遍性和社会性。“情绪社会结构”理论告诉我们，个体情绪的形成、表达，都是植根于一定的社会情境中，都是一个动态变化的过程。任何情绪的发生都有着内在的或外在的心理动因，既与个体的内在需要、动机、目的相关，又与社会文化背景、个体的认识观念或社会突发事件等外在因素相关。群体情绪的形成往往是由外在因素如突发事件引发，群体中的“意见领袖”的个人情绪往往直接影响整个群体的情绪。这就使群体情绪的表达充满了暗示性和传染性。

再次，个体情绪可以通过多种渠道进行自我管理和控制，而群体情绪往往表现为易于冲动、多变、夸张，群体情绪的爆发容易导致群体情绪事件的发生。在勒庞看来，“群体几乎完全受无意识动机的支配。它的行为主要不是受大脑，而是受脊椎神经的影响。在这个方面，群体与原始人非常相似”。[①] 勒庞还认为，群体的情感表达极为简单和夸张，因为群体数量的庞大，群体的“无名氏”特点，使群体可以没有任何责任感，从而变得力量强大又无所顾忌。个体一旦成为群体中的一员，他的智力就会大大降低，情绪也会变得简单而易受群体情绪的感染，最终很可能会引发新的群体情绪事件。

二、大学生群体情绪相关研究及其特征

勒庞将群体分为两类：异质性群体和同质性群体。前者的构成成分复杂，可以是各种年龄、职业、教育程度的个人组成，如街头群体、议会等；后者包括党派、身份团体、阶级。按照勒庞的理论，大学生群体属于身份群体中最为典型的同质性群体。

Smith等人对群体情绪进行了专门研究。他们提出了“内群体”和“外群体”的概念，即个体认同的群体或自我分类所归属的群体就是“内群体”，反之则是“外群体”。这一概念区别于勒庞提出的“同质群体”和“异质群体”：勒庞的分类是基于社会身份归属，而Smith等人提出的内、外群体则是基于群体认同感或自我分类。个体如果对某个群体产生认同感，或将自己分类归属于某个群体后，那么个体将自身看作群体的一部分，这时的个体情绪就会升华为群体情绪。群体情绪产生的过程就是“认知—情绪—行为”三个有机部分。由于群体情绪产生于个体的群体认同感，而这种认同感必然具有一定的普遍性，因此，所产生的群体情绪在强度和性质等方面都有一定的相似性。同时，某事件爆发后形成的群体情绪往往是“暂

① ［法］勒庞著：《乌合之众：大众心理研究》，冯克利译，桂林：广西师范大学出版社，2011年6月第2版，第60页。

时性情绪”，但也可能会逐渐形成一种“习惯性情绪”。

Rimé 等人注意到人们习惯将自己体验过的情绪说给别人听，他们将这一现象命名为“情绪社会分享”（social sharing of emotion）。他们通过调查实验发现，80% - 95% 的情绪事件被分享，1000 个被试中，高达 90% 的人将自己曾经体验过的情绪分享给他人。第一次情绪社会分享发生后，通常会发生第二次情绪分享或多次情绪分享，这样诱发情绪的事件就会被反复提及，这种情绪也在不同个体间不断传播，最终也会形成一种群体情绪。

群体情绪感染理论（Hatfield, Cacioppo, &Rapson, 1993；Hoffman, 2002 等）揭示了情绪具有的信号传递功能，个体容易从周边人的情绪中体验到与自己相同或相似的情绪体验过程就是情绪感染。这一过程是通过模仿—反馈的心理机制实现的。群体情绪形成的一个重要心理动因就来自这种个体间的情绪感染。个体情绪与群体情绪之间存在复杂的循环交互现象，因此群体情绪传播过程中有明显的个体差异性和复杂性。

依照勒庞、Smith、Rimé 或 Hatfield 等人提出的相关理论来看，大学生个体情绪与群体情绪之间都存在互相依存、相互关联、相互影响的关系。综合以上理论家的相关研究可以总结出大学生群体情绪的如下几个重要特征：

第一，作为同质性群体的大学生之间，群体情绪的形成主要是借助“情绪感染”的心理机制形成的。因为大学生年龄相当，学识水平相近，紧密地共同生活在大学校园内。这个特殊的同质性群体的情绪除了具有勒庞所分析的群体情绪的一般特征之外，更具有一些独特特征。大多数学者认为，大学生群体情绪具有稳定性与波动性并存、外显性与内隐性并存、丰富性与狭隘性并存、冲动性与理智性并存等特征。大学生群体情绪得以形成的主要心理机制就是“情绪感染”，大学生个体之间由于年龄、学识、知识水平、生活环境等诸多“共性”因素的存在，每个个体会无意识或有意识、自动地或被动地受到他人情绪的感染，在这种情绪感染过程中，个体的情绪逐渐融合为一种共同的情绪，这样就产生了大学生群体情绪。

第二，作为“内群体”的大学生，在群体身份认同的基础上，极易由“暂时性群体情绪”迅速演变为某种“习惯性情绪”。例如，“李刚门”事件爆发后，网络上大多数的围观大学生形成一个具有高度认同感的“内群体”，纷纷对受害者表示同情，而将李刚为代表的官员和李启铭为代表的“官二代”视为“外群体”，并不约而同地对“外群体”产生排斥、讥讽、嘲弄、痛恨等情绪。曾经网络上流行的“我爸是李刚”造句比赛，就是这些情绪的一种宣泄方式，以此来表达对官员群体和“官二代”等“外群体”的对抗。而类似事件的频频出现，对官员群体、官二代、富人阶层等特定外群体就会逐渐形成某些“习惯性情绪”，如仇官、仇富情绪。

第三，大学生借助手机第五媒体，更便捷地进行“情绪社会性分享”。由于这种“情绪社会性分享”会进行二次、三次的再分享，尤其借助微信朋友圈、QQ 群、校园 BBS 等媒体形式，某种情绪会迅速传播发酵，最终演变为弥漫性的群体性情绪。这种群体情绪如果被负面情绪笼罩，很可能会在网络大咖或“意见领袖”的不当诱导下，演变为恶劣的群体情绪事件，对大学生身心健康和学校稳定和谐构成极大冲击。例如，当复旦投毒事件爆发后，大学生寝室人际关系问题成为热议的话题，本来是日常生活中的细小矛盾在这一事件的冲击下，成为寝室人际关系恶化的导火索，负面的情绪会发挥作用。经过朋友圈的转发、议论，负面情绪多次被分享，形成了潜在的心理健康的极大隐患。

第四，通过“模仿 - 反馈”的心理机制，大学生情绪极易相互感染，形成强烈的群体情绪，在群体“无意识”状态下极易爆发群体性情绪事件。反观复旦大学投毒案等一系列高校恶性案件，我们发现，这些案件的发生，引发了大学生心理健康、人际关系、情绪控制与管理等诸方面的危机体验，甚至造成了心理恐惧等不良情绪在学生之间相互感染、弥漫。这些负面、消极的群体情绪对大学生心理健康构成了极大的威胁的同时，极易相互传染。按照勒庞的理论，大学生作为同质性群体，在某种负面群体情绪的支配下，每个个体会失去理智和意识，成为一个个“无意识”的群体，极易演变为群体性情绪事件。

三、高校网络舆论事件对大学生情绪的影响

近年来，高校网络舆论事件呈逐年增加的态势。据陈玉的相关研究数据显示①，2004－2013年十年间，重要的高校舆论事件就高达73起。十年间高校舆论事件数量逐渐增加，2009－2013年的五年间，几乎每年都在10起以上，事件涉及的议题呈现出社会化趋势，许多事件为当年的网络舆论热点事件，利益诉求也呈现出日益的广泛化和社会化。

这些网络舆论事件对大学生群体性情绪产生了怎样的影响呢？有学者对这一问题进行了相关的研究。汤志伟、韩啸与闫翰楠对危机事件情境中的网络空间群体进行了分类模型的研究，以广东茂名PX项目事件为个案，在使用SPSS软件对调查问卷的数据进行分析的基础上，对网民的情绪变化、情绪表达及情绪调控能力进行了实证研究。研究结果显示，在公共危机情境中，不同网络群体的情绪变化情况没有明显差异，但群体的应激反应和情绪调控能力方面却有显著差异②。

殷雁君、唐卫清、李蔚清基于社会网络的群体情绪模型进行了研究。他们通过构建基于社会关系的群体情绪模型来探讨突发事件对群体情绪演化过程的影响。这一研究结果表明，群体情感关系越亲近，近邻数越大，群体情绪的强度就越大，群体情绪的形成时间就越迅速③。这一研究成果为我们研究大学生群体情绪有重要的参考价值。

从以上研究来看，有侧重对网络群体的实证研究，也有对网络群体情绪模型的研究。这些研究成果为我们分析高校舆论事件影响之下的大学生群体情绪提供了重要的理论参考。通过对大学生群体情绪的特殊性分析可以看出，网络舆论事件对大学生群体情绪产生了复杂而深刻的影响。

笔者所在的课题组通过调查问卷的形式，对学生群体情绪进行了调研。结果显示，在我们列举的九大类舆论事件④中，学生关注度最高的是“与高校相关的事件”，占到了63%。关于“舆论事件是否对你的情绪产生影响”一项的调查结果显示，选择“密切关注对情绪产生极大影响”的占49.33%，认为“产生一定影响”的比例为11%。由此可见，高校网络舆论事件对学生群体情绪产生的影响值得关注研究。

仅从2013年4月16日的“复旦大学投毒案”来看，案件的起因有多种解释，其中与投毒者林森浩长期以来负面情绪的积累不无关系。林森浩性格内向，因生活琐事与性格外向的室友黄洋多次产生摩擦，又因考博、实习等学业成绩表现不佳，因此，不满、仇恨、自卑、嫉妒、挫败等负面情绪不断积累，最终酿成惨案发生。据林供述，他在潜意识中也受到了多年前清华、北大铊投毒案的“暗示”和“诱导”。“复旦大学投毒案”被网络媒体报道后，网友又重提了此前几所高校发生的类似投毒案例⑤。这几起案件的共同点就是同学、同事间的矛盾、纠纷或嫉妒，长期累积的负面情绪不能加以控制和排解，堆积在内心深处就如同一颗定时炸弹，一经被导火索点燃，就足以摧毁正常的人性和理智，从而导致悲剧的发生。

不仅案例的发生源于负面情绪的积累和恶性发泄，而且系列高校舆论事件对大学生群体情绪也产生了消极影响。大学生对涉及高校的网络舆论事件格外关注，学生们借助论坛、贴吧、微信、微博等媒体发表自己的看法，表达个人的好奇、担忧、紧张、恐惧、厌恶、愤怒等各种情绪，这些情绪

---

① 陈玉：《高校网络舆论事件的传播动力学特征——基于十年样本库的分析》，《中国青年研究》2015年第3期，第65页。

② 汤志伟、韩啸、闫翰楠：《公共危机情境下网络空间群体情绪差异的实证研究》，《电子政务》2015年第5期，第34－40页。

③ 殷雁君、唐卫清、李蔚清：《基于社会网络的群体情绪模型》，《计算机应用研究》2015年第1期，第80－84页。

④ 注：调查问卷的九大类舆论事件及调查结果如下（多选）：A、国内时事政治（如民族地区突发事件、反官员腐败案等），50.33%；B、国际重大事件（如钓鱼岛事件、华盛顿爆炸案等），45.67%；C、民生经济（如食品安全、京津冀一体化等），39.33%；D、打击犯罪（如幼儿教师虐童事件、网络金融诈骗案等），40%；E、与高校相关的事件（如药家鑫事件、复旦大学宣传片抄袭事件），63%；F、自然灾害或流行疾病（如芦山地震、H7N9等），32.33%；G、社会与治安（如沧州枪击案、女司机行车不规范遭暴打事件等），41.67%；H、明星花边新闻（如文章出轨等），49.67%；I、其他，6%。

⑤ 注：这几起高校投毒案包括1994年清华大学朱令事件、1997年北京大学铊投毒案、2004年扬州大学秋水仙碱投毒案和2007年中国矿业大学铊投毒案。

迅速在“圈子”群体中蔓延，情绪的相互传染特性发挥了巨大作用，部分人的情绪就传染放大为整个群体的情绪。群体情绪一旦形成，又对个体情绪产生强烈影响，个体往往会自觉不自觉地接受群体情绪，并以群体的行为、言论为标准，严重的负面群体情绪极易导致大学生群体性过激言行从线上走到线下。

为此，必须采取多种措施，积极干预，切实关心大学生群体情绪健康。

四、大学生群体情绪调节控制的可能途径

近年来，随着自媒体时代的来临，越来越多的学生借助于相对独立自由的自媒体，对社会热点事件发表自己的观点、态度和看法，表达个人情绪。而大学生群体作为一个特殊的“同质性群体”，在网络舆论事件的影响下，个体情绪在相互感染中极易迅速发酵、膨胀，从而形成群体情绪，群体情绪不断强化的结果，很可能会导致新的群体性情绪事件的发生。由此可见，大学生群体情绪的管控就成了摆在高校管理层面前的迫切需要解决的难题之一。本文就此提出以下建议和解决途径。

（一）建立完善的家校配合的大学生情绪智力教育体系

情绪智力（emotional intelligence）的概念是由美国耶鲁大学的塞拉维（P. Salovey）和新罕布什尔大学梅耶（Mayer）提出的，是指“个体监控自己及他人的情绪和情感，并识别、利用这些信息指导自己的思想和行为的能力”（Salovey & Mayer，1990），也就是对自己和他人情绪状态的识别和理解，并利用这些信息来解决问题和调节行为的过程。[①] 这一理论认为，情绪在人们的智力活动中占有极为重要的地位，情绪不仅对逻辑思维和智力有影响，而且已经成为智力的一部分。因此，美国心理博士戈尔曼（D. Goleman）在其著作《情绪智力》一书中明确提出：真正决定一个人成功与否的关键是情商而非智商。

笔者认为，对大学生情绪智力的培养，不仅可以提高大学生的“情商”，缓解大学生的各种情绪压力，还可以提高大学生对高校舆论事件的认识和判断，从根本上消除或减弱突发事件对大学生心理情绪造成的伤害，切断个体情绪向群体情绪扩散传染的可能。为此，建立一套完美的家校配合的大学生情绪智力教育体系就尤为必要。

首先，家校共同创设学生情绪智力培养情境。家庭和学校共同承担着培养学生情绪智力的使命。为此，需要建立健全家、校多渠道互动沟通机制，共同创设情绪智力培养情境。通过微信群、QQ群等多种现代技术手段，加强家庭、学校和学生的信息、情感沟通，共同创设温馨的情绪智力培养情境，时刻关注学生思想情绪状态，将负面情绪消灭在萌芽状态。按照戈尔曼的说法，情绪智力的培养应是家庭和学校教育的重要内容，应该时刻把情绪智力培养融入到家庭生活和学校的思想政治课程中去。目前的思想政治课程内容大多注重时事政治方面的内容，而忽视学生情商的培养。建议在课程内容上适当穿插形式活泼的情绪智力方面的内容，采用情商测试、情境设置、角色扮演等多种活泼的形式，提高学生处理情绪、情感、人际关系方面的能力。

其次，发挥家长的亲情优势和教师的育人功能，实施家校心理干预工程。家长是孩子的第一任老师，深厚的亲情使家长最易走进学生的内心世界。因此，家长要多多关心学生的心理情绪波动，及时发现异常，并配合学校开展针对性心理疏导工作。河北师范大学的本科生导师制和教师进宿舍的活动就值得借鉴。每位学生除了辅导员之外，都有自己的学业、心理导师，生活、学业、人际交往等方面的问题与困惑，都可以和自己的导师进行沟通，导师在指导学业的同时，也能够依据人生阅历给予学生及时的情绪智力方面的引导和帮助，有助于学生负面情绪的疏解。

（二）建立完善的高校网络舆情应急体系

多起高校突发事件之所以最后演化为社会热点舆论事件，其中一个根本原因就是高校舆情应急体系不完备，导致大学生在内的广大网民的猜疑、争论甚至歪曲事实，最终演化成高校网络舆论事件。以2010年10月16日的“李刚门”事件来看，由于事发后，学校表现出的“低调”和肇事者

① 郭德俊、赵丽琴：《情绪智力探析》，《首都师范大学学报》1998年第1期，第123页。

的一句“我爸是李刚”的淡定，引发了网民的强烈关注评论和恶意炒作，自从19日天涯社区的一篇帖子[①]发布后，当天即引发70多万网民的围观和点击。网民矛头指向肇事者及其父亲的身份上，对“官二代”的指责弥漫网络，情绪一度失控。而校方一味地回避、沉默、低调处理，致使事件不断升级恶化。与之相比，2015年12月18日，清华大学实验室爆炸事件的处理，学校通过官方微博等渠道将报警、疏散、勘察、结论、逝者安葬、学校安全排查、事故处理以及今后的安全教育等处置措施公开透明、环环相扣，用实事表明高校完善的舆论应急体系对还原事件真相、稳定学生群体情绪及事件后续处置具有积极作用。

首先，高校网络舆情的监测和预警是建立有效应急体系工作的基础。关注涉及学生切身利益的食宿、学业、就医等校园敏感话题、容易引发高校师生关注的社会公众议题、网络初现但有可能进一步演进的潜在热点话题或敏感话题，监测预判到位，就能掌握舆情引导的主动权。其次，信息发布的准确、及时、权威是建立有效应急体系的关键。要把握好网上舆论工作的领导权、管理权、话语权，把握好网络舆论引导的时、度、效，以“先发制人”的理念，加强和改进网上正面宣传，加强依法管网和网上舆论引导，驱散网络舆论生态的雾霾，构建网络信息传播的新秩序。[②] 最后，事件的妥善处置与理性善后是建立应急体系的根本保障。无论是学校分管领导还是学校主管部门处理网络舆论事件时应对症下药、顺势而为。对与学生利益密切相关的事件，在处理过程中要及时、透明，尤其要突出对学生群体的理性关怀；对于公众热点话题要还原事实，明细政策，发挥高校专业优势和专家的作用，因势利导，让更多的学生能够冷静思考、明辨曲直。

（三）完善高校大学生心理咨询服务体系

国内高校均设有大学生心理健康咨询中心，但是机构定位不明确、从业队伍专业程度不高、咨询服务形式单一、效果良莠不齐是多数高校所共同面临的难题。加之，部分高校将心理咨询“德育化”、部分大学生将心理咨询“生理化”的交互作用，大大弱化了心理咨询工作应有效果的发挥。结合当前高校实际，需在理论实践研究、专业队伍建设、咨询服务形式等方面实现质的突破，方可建立有中国高校特色的大学生心理咨询服务体系。

首先，逐步提升心理咨询服务队伍的专业化、职业化程度。心理咨询工作对专业化要求程度很高，域外高校大多聘请专业人员专职担任，而国内高校从业人员专业化程度远远不能满足职业要求，只有在专业化队伍建设上下工夫，才能保证心理健康工作的质量。其次，让网络平台的高新技术为心理咨询助力。建立心理健康教育网站，建立大学生网络心理自助平台，开展心理健康网络自评系统，进行网络一对一的心理咨询服务或小组讨论、朋辈辅导等等，使之与传统咨询形成良性互补。最后，针对高校网络舆论事件中存在的特殊群体情绪，可以尝试建立“三位一体”的情绪管理模式，即“面上讲解、线上疏解、点上化解”的管理模式。突发事件发生后，面对全体学生对事件进行分析、讨论，让学生对事件有总体认识和判断，稳定学生情绪；然后学校－学院－班级－宿舍形成线上的层层疏导，引导学生情绪；最后，对个别情绪波动大、反应激烈的学生进行专门性的心理辅导，用一对一、面对面的形式加以化解。

（四）培养大学生自我情绪调控的心理机制

首先，通过情绪调节实现健康快乐的情绪心理机制，包括紧张释放机制、维持优势兴奋机制、自我认知规范机制、群体交流机制。紧张释放机制就是通过有效合理的渠道，使日常生活中遇到的紧张、压抑等不良情绪得到及时释放，重新获得积极健康的心理状态；维持优势兴奋机制是指为自己确立切实可行的人生短期目标和长期目标，在人生理想的驱动下，合理化解日常生活中遭遇的不良情绪，保持内心的健康兴奋状态；自我认知规范机制是指能清醒地认识自身性格、人格等方面的优势和劣势，克服自我心理封闭，用理智规范自己的言行，扬长避短，保持积极健康的心态；群体交流机制是化解个人心理症结的有效途径，如果不健康的情绪状态能及时得到好友、亲人的理

① 署名“河大义工”的网民发布帖子《惊!!! 河北大学富二代校内醉驾撞飞两名河大新区女生，“有本事你们告去，我爸是李刚”》。

② 贺永强：《立足管得住　给力正能量》，《求是》2014第9期，第51－52页。

解、引导、劝慰，就能极大地化解个人不良情绪的积累和恶化。

其次，ABC 理性情绪控制法。ABC 理性情绪控制法是美国心理学家阿尔伯特·埃利斯（Albert Ellis）于 20 世纪 50 年代提出来的，其中 A 是指情绪诱发的事件或逆境（the Activating Experience or Adversity），B（Beliefs）是指个人在遇到诱发事件后产生的相应的认知和信念，C（Consequences）是指在特定情境中，个人的情绪体验及行为结果。在埃利斯看来，情绪结果（C）并非是由事件（A）诱发的，B 才是真正的直接原因。埃利斯由此提出通过改变信念从而改变情绪和行为的“理性情绪疗法”，即 ABCDE 情绪疗法模式。具体程序如下：A、找出诱发事件（Activating Event）；B、分析事件引发的个人信念（Beliefs）；C、从理性角度探讨这些信念与紧张情绪和行为的关系（Consequences）；D、与自己不合理的信念进行辩论（Dispute）；E、随着不合理信念的消除，紧张情绪开始减少，进而产生积极的情绪和行为，达到治疗的效果（Effects）。这一方法既可以由个体自我完成，也可以借助心理咨询师来帮助完成。实践表明，采用这一理性情绪疗法，能极大地化解内心的负面情绪。

最后，尊重学生个体差异，可以选择不同方式保持良好情绪。每个人可以根据个人偏好，采用引导转移法、转化控制法、理智调节法等各种适当的方法和手段，进行情绪调节。例如：正视自我，悦纳自我，学会自我鼓励；运用语言倾诉、名言警示、师长点拨等方法来摆脱不良情绪；通过融入集体、参加社团或体育活动、专心学业等方法转移注意力；通过不断提高修养，保持积极乐观的心态，愉快享受生活的美好等等。

On the Impact ofCollege Network Media Events on College Students' Group Feelings and Coping Measures

YAN Dong-li; BI Ri-sheng

Abstract: Recent years have witnessed an increase inthe impact of college network media eventson college students' group feelings, especially those campus events that find quick repercussions by way of the network or mobile media. This papertakes a look at several such events in recent years, analyzes their impacts, and offers coping measures for resolvingrelated issues.

Key words: college network media event; college student; group feelings; coping measures

（责任编辑：子　聿）