

【新闻与传播】

媒介融合环境下提升领导干部舆情素养的思考

张新勤

摘要:在媒介融合环境下,领导干部面对重大突发事件舆情事件时,要具备较高的舆情素养,才能更好地适应大数据信息时代的挑战,积极参与社会治理,迅速做出正确、有效的应对。提升领导干部的舆情素养,需要提升领导干部的舆情素养意识,加强其与网民的双向互动和有效沟通能力建设;需要加大工作创新力度,提升领导干部舆情分析研判、舆情信息甄别和监测能力;需要善学善用媒体,提升领导干部舆情引导能力。

关键词:媒介融合;领导干部;舆情素养

中图分类号:G206

文献标识码:A

文章编号:1003-0751(2022)04-0169-04

习近平总书记在党的新闻舆论工作座谈会上指出:“领导干部要增强同媒体打交道的能力,善于运用媒体宣讲政策主张、了解社情民意、发现矛盾问题、引导社会情绪、动员人民群众、推动实际工作。”^①提升舆情素养,既是党中央对各级领导干部提出的明确要求,也是检验领导干部推进社会治理体系和治理能力现代化的重要方面。

一、领导干部亟须提升舆情素养

当前,我国经济发展进入新常态,网络和数字技术裂变式发展,带来媒体格局的重要调整和舆论生态的深刻变化。^②传统媒体借助互联网技术与微博、微信等媒介或平台发生连接,相互融合,形成了全新的媒介形态。随着全媒体的不断发展,媒体与媒体、媒体与人之间的边界不断被打破,越来越多的跨时空、跨平台传播将会出现,网络舆情的联动性、互动性、复杂性等使社会舆论更加复杂化。面对新挑战,学习、把握和运用好舆情新规律和新特点,是摆在领导干部面前的崭新课题。

1. 综合能力提升的内在要求

领导干部的舆情素养,主要指领导干部对舆情知识的了解和对舆情规律的把握,跟踪和研判舆情

信息,利用媒体及时、主动、科学地发布信息,正确引导网络舆论、有效与民众沟通以及运用舆情积极影响和服务社会的能力。媒介融合环境下的舆情素养,既包括网上联系群众的能力,也包括尊重媒介传播规律、处置舆情的能力,是领导干部政治素质、行政管理能力的重要组成部分。无论是议政建言、政策解读、矛盾化解,还是舆情研判、谣言应对、信息沟通,都需要各级领导干部加快提升舆情素养,充分认知媒介融合环境下舆情传播规律和特点,提高与媒体打交道的能力和水平。

2. 密切联系群众的必要条件

在媒介融合环境下,各种社会信息以前所未有的速度传播,网络媒介已经成为群众反映问题的重要途径。新时代群众路线与媒体融合发展相互结合,领导干部可以借助网络的超强连接能力和便捷工具性应用,在虚拟化的网络空间更好地践行群众路线,释放出服务广大人民群众的强大正能量。提升领导干部舆情素养,增强领导干部新媒体沟通能力,是走好新时代群众路线的逻辑原点和必由之路。领导干部可以运用新兴媒体更多地听取群众对党委和政府工作的意见反馈,实现和群众的良好互动和交流,进一步密切政府部门与人民群众的关系,扩大

收稿日期:2021-08-13

作者简介:张新勤,女,河南财政金融学院图书馆副研究馆员(郑州 451464)。

政务新媒体自身的群众基础,提供高效优质的服务,从而更好地推动社会协调发展。

3. 有效应对突发事件的必备课程

目前,我国各类社会矛盾和风险叠加,各类突发事件呈现出传播主体广、传播速度快、传播形式多等特点。在重大突发公共事件背景下,海量信息短时间内聚集与发酵,迅速放大为重大网络舆论危机。迅猛发展的媒介融合环境加剧了舆情引导的难度、效度,对领导干部舆情素养提出了更高的要求。领导干部必须及时提升舆情素养,提高舆论危机应对能力,一旦发生舆情突发热点,就能通过网络新媒体了解民意、开展工作,迅速进行正确且有效的应急处理,切实提升舆情信息工作水平。

4. 营造清朗网络空间的客观需要

在媒介融合环境下,信息传播模式、形态和路径发生了颠覆性变化,各类信息平台 and 媒介成为思想文化信息的集散地和社会舆论的放大器。信息的流动性加快,打破了时间维度、空间维度、主体维度、效能维度限制,出现了全程媒体、全息媒体、全员媒体、全效媒体。^③随着社会矛盾复杂化、人们利益诉求多样化,新的利益主体不断出现,领导干部舆情素养水平直接影响清朗网络空间营造。领导干部要切实提升舆情素养,把新媒体平台作为凝聚民心、贴近民心、契合民心的重要途径,善学、善用、善待新媒体,把提高舆论引导能力放在突出位置,努力构建规范有序、和谐健康的公共舆论新空间。

二、媒介融合环境下领导干部舆情素养存在的问题

近年来,互联网技术不断创新,新媒介新业态不断融合,日常生活中反映舆情的媒介日益多样化,表达观点的声音也越来越多,极大地影响着社会舆论。随着信息来源、信息传播渠道的日益丰富,各级领导干部在引领舆情的处理方式、应对技巧等方面存在以下几方面的问题。

1. 舆情认识不到位

一些领导干部舆情素养不高,对新媒体传播方式、渠道、效果了解不够、运用不足,对各类新媒体技术持观望态度。在思想意识上,一些领导干部还存在不重视、不积极思想,认为网络是虚拟世界,网络舆论是不良媒体和个人的“乱操作”和“瞎议论”;个别领导干部还存在“舆论监督敏感症”,把舆情当成洪水猛兽,甚至把互联网视为煽动公众情绪、传播流

言的平台,对互联网舆情持反感、排斥、对立态度。在应对方式上,一些领导干部自认为掌握各种媒体资源就可以控制互联网,当网络舆情暴发时,首先想到的是用“删稿”“封号”等简单粗暴做法。在危机应对上,一些领导干部不具备舆情引导能力与负面舆情应对能力,不敢主动与媒体沟通,不擅于同网民交流互动,缺乏舆情处置“时、度、效”的专业素养。

2. 舆情回应不及时

部分领导干部对提高舆情素养的重要性认识不足,在具体业务工作中忽视网络舆情的认识、掌控及应对处置工作。这些领导干部受年龄、阅历、习惯、教育背景等因素影响,对网络新媒体的驾驭能力明显不足,习惯自上而下的传统灌输式宣传,不擅于走网络群众路线,缺乏受众思维。一些领导干部不重视自媒体的强大社交互动功能,缺乏应对微博、抖音等新兴媒体的经验,政务新媒体更新不及时、回复迟缓。一些领导干部在应对重大突发事件和网络舆情危机过程中,频繁因处理不当致使“议程设置”无效,在面对突发事件时出现能拖则拖、情绪失控等重堵轻疏的错误应对方式。

3. 舆情研判不精准

随着移动社交媒体技术的发展,网络早已成为人们获取资讯、表达诉求、评议时事和寻求共鸣的重要平台。当前的舆情生态发生深刻改变,呈现出明显的去中心化、复杂化、快捷化和意识形态化趋向。一些领导干部平时不重视对舆情动态、舆情理论的研究,缺乏舆情研判素养和应急素养,在面对复杂舆情信息时,应对舆情的知识能力、专业能力和技术能力欠缺。一些领导干部不敢直面社会舆论,没有解决实际问题的针对性、可操作性方法,忽视网络表达背后的多元利益诉求,遇到问题“照搬照抄”过往案例,使得舆情应对处于被动局面,被网民和舆论“倒逼”应对,加剧负面网络舆情的传播和扩散。

4. 舆情引导不科学

当前,网络空间已经成为人们生产生活的新空间。部分领导干部囿于传统思想束缚,靠“堵”和“捂”来应对突发舆情,这反而容易引发更大的舆情危机。一些领导干部不潜心研究新媒体,不能熟练地运用新媒体与群众打交道,依然认为旧的舆情处理方式就能轻易引导危机信息传播。一些领导干部对新媒体传播存在恐惧心理,唯恐在新媒体上发表言论被网友“围观”“审视”,遇到问题首先想的不是

怎么解决,而是依靠内部“统一口径”掩盖问题。在面对突发事件时,有些领导干部往往把握不住最佳的回应时机,错过舆情危机形成后最初的黄金应对时间,从而失去舆论引领主动权。

三、提升领导干部舆情素养的路径

在媒介融合环境下,各级领导干部要不断适应、不断学习、不断创新,善知新媒体特点,善辨新媒体信息,善用新媒体载体,把握舆情传播规律,增强互联网思维和运用效能,做好新形势下应对突发事件和舆情处置工作,不断提升运用新媒体开展信息传播、应对突发事件和引导舆论的能力和水平。

1. 转变思想观念,提升领导干部舆情素养意识

领导干部具有什么样的舆情观,实际上是其世界观、权力观、政绩观在面对信息传播时代的集中反映和体现,是领导干部的必备素质。一要树立“以人为本”理念。牢固树立“以人民为中心”的舆情观,积极改善民生难题,以工作的实际成效取信于民,不断提高人民群众的满意度和信任感。二要树立多元共治理念。按照分级管理、属地管理的原则,增强整合意识,树立全局视野,充分发挥主流媒体、政府公众信息发布平台、新媒体、社交平台等多元主体优势,综合运用法律、行政、经济等手段,健全社会监督机制,建立起党委部门与政府部门相配合、主管部门与协管部门相协调、传统媒体与新媒体相融合的网络舆情引导和舆情处置机制。^④三要树立融合发展理念。建立全媒体传播体系,尝试开放引导策略,强化政府与公众的信息沟通,增强舆情风险化解能力,使舆论演变运行在健康良性的轨道上。顺应媒介融合趋势,采用多种传播媒介和传播手段扩大信息的传播效果,整合网上网下力量,提高新闻舆论传播的有效性和生动性。四要树立主动引导舆论理念。领导干部应充分重视5G技术广泛应用所带来的技术价值和社会价值,以更加开放的姿态主动拥抱互联网,尊重互联网规律,掌握5G时代舆论引导的主动权。注重变“堵”为“疏”,变“应付”为“引导”,把互联网这一最大变量变成最大增量。

2. 践行群众路线,提升领导干部舆情双向互动和有效沟通能力

顺应媒介融合环境下新时代变革的需要,领导干部应最大限度地运用互联网问需于民、问政于民、问计于民,切实提高舆情管控和引导能力、执政资源

整合能力、公共治理能力、话语转换创新能力和安全保障能力等。一要切实走好新时代群众路线。科学认知把握舆情信息传播规律,做好分众化、差异化和个体化引导舆情工作,提升新时代群众工作的针对性和实效性,切实维护好、实现好、发展好最广大人民群众的根本利益。^⑤二要构建网上网下领导干部与民众协同联动机制。对网络舆情要进行认真细致的调研分析,科学运用传统群众路线与现代数据网络技术相互促进的模式,掌握不同群体民众的实际利益需求,及时解决好群众的关切问题。善于将网络新媒体与群众路线有机融合,通过“零距离”交流互动,让政策决定于民、让群众需求得到解决、让人民为国家献计献策。^⑥三要与公众、媒体进行及时有效的沟通交流。要善用民意,因势利导引导舆情,特别是要学会恰当地借助广大网民的传播力和说服力,让网民主动、自觉为政府说话。四要注重线上与线下综合治理的协同联动。借助5G时代大数据、云计算等技术优势,充分利用学习强国、抖音等新媒体,娴熟运用互联网发布新闻、解读政策、了解民意、发动群众,方便群众表达利益诉求。

3. 加大工作创新力度,提升领导干部舆情分析研判能力

通过网络听取民声、了解民意,并积极、及时、准确、恰当地回应公众质疑,已成为媒介融合环境下领导干部必备的一项素质。一要构建和完善网络舆情监测和联动机制,切实做到发现在早、处置在小。制定科学的舆情应对机制,加大舆情监测力度,合理分析和评估信息发布者的身份角色、动机目的、情绪立场、价值观念等,及时发现苗头性和倾向性问题,辨别信息真假,有效规制网络谣言,提升化解舆情危机能力。二要科学矫正和应对网络舆情的谣言散播和不公正信息。不断提高对互联网规律的学习能力,提升对信息化发展的驾驭能力,增强对网络舆情的引导能力,强化对网络安全的保障能力,努力培养辨识、反思和质疑真假舆情信息的能力,善于对舆论事件进行信息核实,在不断强化自身修养和综合素质的前提下,选择判断信息、理解诠释信息、研判评估信息,激发全社会的强大正能量。^⑦三要善于分析研判舆论类型和群众特点。适应新时代社会阶层结构和利益格局多元的情况,加大工作创新力度,加强网络管理。科学分析各种舆情信息表达背后的不同利益构成,充分认识新媒体利益诉求表达的必然性,有

的放矢地回应关切、解疑释惑,寻找最大公约数。^⑧ 四要针对多数普通网络舆情发布具有的隐蔽性特征,通过开展“线下”工作来解决“线上”矛盾。从导致突发事件发生的根源问题着手分析,与涉事的关键人物、核心人物接触沟通,尽可能全面地了解收集相关信息,多角度、全方位印证核实,还原事实真相,为解决根源问题提供决策参考。^⑨

4. 善学善用媒体,提升领导干部舆情引导能力

在重大突发事件新闻发布和舆情引导工作中,领导干部要加强与各类媒体打交道的频次,积极引导主流舆论,整合社会民意,加强媒介运作和媒体公关,不断提高党和政府的影响力和公信力。一要打通主流媒体和新兴媒体两个舆论场,积极建构全方位、多层次、立体式的舆情引导新格局。要善于运用新媒体积极回应社会关切,主动借力自媒体发出主流声音。对重大热点舆情,要进行集中研判,通过舆情大数据技术,精准快速拿出处置意见,并及时回应和通报最新事态进展。二要把握好“时、度、效”,抢抓精准的时间概念。第一时间调查舆情真相、表明态度,在后续的不同时间节点,结合舆情态势及时传播。要把握有利时机和节奏,务必使发布的每一句话、每一个数字都经得起推敲,让主流声音和正确言论及时上网,引导网络舆论,确保在合适的时间发出准确的声音。要把握舆情引导的分寸节奏,注重舆情的质变、量变关系,主动引导议程设置的走向,引领积极而有益的思考。三要发挥好融媒体矩阵的先锋作用,齐心协力化解矛盾、消除疑虑、安抚人心。

通过必要的新闻发布、现场直播、精准的现实举措等,自己说、主动说、及时说、如实说,影响受众、引导受众,实现信息公开透明,积极回应、真诚沟通,掌握舆论场主动权和主导权。合理疏导社会心理,引导社会心态向着积极方向发展。四要经常与媒体互动沟通,提高政治决策与处理危机的应变能力。采取新闻发布会、记者采访、现场直播、vlog(微录)等多种方式和合适的形式,适时将突发事件的信息、政府和有关部门的态度与措施通告媒体,通过媒体及时报道事件真相、处理进展和处理结果。同时,要主动回应社会关切,对善意的批评、意见、建议认真听取,对借机恶意攻击的坚决依法制止。^⑩

注释

①《坚持正确方向创新方法手段 提高新闻舆论传播力引导力》,《人民日报》2016年2月20日。②赵秀忠:《统一战线理论政策的重大创新和突破——学习中央统战工作会议精神的初步思考》,《湖南省社会主义学院学报》2015年第3期。③刘扬:《媒体融合:在不断突破中向纵深迈进》,《青年记者》2020年第1期。④⑨叶长红:《领导干部要提高舆情处理能力》,《人民论坛》2018年第22期。⑤倪明胜:《走好网上群众路线 构筑党群同心圆》,《光明日报》2019年6月27日。⑥王萌、成志霞:《做好网上群众工作的“河北样本”——河北新闻网〈阳光理政〉网络问政平台发展浅析》,《采写编》2020年第2期。⑦张筱荣、吴学琴:《移动网络空间主流意识形态话语权建构路径探讨》,《广西社会科学》2021年第2期。⑧李未柠:《领导干部要提高“新媒体素养”》,《理论导报》2016年第6期。⑩习近平:《在统筹推进新冠肺炎疫情防控和经济社会发展工作部署会议上的讲话》,人民出版社,2020年,第16页。

责任编辑:阳 光

Thoughts on Improving the Public Opinion Literacy of Leaders in the Environment of Media Convergence

Zhang Xinqin

Abstract: In the media integration environment, the leading cadres must have high public opinion literacy in the face of major public opinion incidents, so as to better adapt to the challenges of the big data information age, actively participate in social governance, and quickly make correct and effective responses. To improve the public opinion literacy of these leading cadres, it is needed to enhance the awareness of public opinion literacy, strengthening the two-way interaction with netizens and building effective communication capabilities; it is needed to increase work innovation, improving their abilities in analyzing public opinions and judgment, and reinforcing their capabilities of screening and monitoring public opinion information; and it is also needed to improve their ability to guide public opinion by learning and using media well.

Key words: media integration; leading cadres; public opinion literacy