

浅谈新媒体时代下网络舆情引导的策略分析

张啸天

(西安长安通支付有限责任公司 陕西 西安 710016)

【摘要】现代社会中,公众使用新媒体获取信息所占的比重不断增加,信息传播速度大幅加快,信息发布者的专业门槛却在降低,随之带来的网络舆情爆发风险也越来越高,如何在新媒体时代下做好舆情处置引导工作,是政工工作者必须面对的课题。

【关键词】新媒体;网络;舆情

随着信息技术的高速发展,人们获取信息的方式发生巨大改变,新媒体的广泛应用在社会生活、经济活动中起到了不可忽视的作用。每个人都是一个独立的自媒体,都能在网络上表达自己的观点,如何处理好繁冗复杂、瞬息万变的网络舆情,科学有效地做好舆情信息处置工作,是每个政工工作者必须面对的课题。

一、网络舆情的特征

网络舆情,是指以互联网为传播介质,网民、社会公众通过对某一社会事件表达的意见、观点或态度,形成具有一定影响力的网络舆论。网络舆情是社会舆情的表现形式之一,不同于传统媒体舆情,在网络传播、平台结构、呈现形式等多种因素的相互作用下,网络舆情具有自身的特征,其中最为显著的特征有五项:平台的开放性、过程的交互性、观点的趋同性、意见的偏差性和产生的突发性。

(一) 平台的开放性

互联网是一个完全开放的平台,对于一桩社会事件,每个网民都有表达个人意见的途径,也有发布、接收、传播各类新闻、信息的权利。舆情的表现形式同样是不设限制的,表现形式涵盖文字、图片、音频、影像等不同类型,传播平台囊括几乎所有社交类自媒体。

(二) 过程的交互性

网民在开放的网络平台了解到新闻事件,又通过围观、点评、转发等方式自发参与到新闻事件的传播过程中,舆情也在这个过程中由点到面放大发酵。因此,不难看出,网络平台的开放性和使用者自发的意见表达,是舆情的爆发的两大助推动因。随着公众对热点事件的意见交换,不同的看法和观点将快速显现出来,进而又会产生观点的对立,不断推动着舆情向前发展。

(三) 观点的趋同性

根据沉默的螺旋理论,不管网络舆情在形成之初,公众对社会事件所持观点如何多样,随着传播过程的展开,“一边倒”的声音会逐渐占据上风,网络舆情大多会形成单一的、有指向性的意见表达,并且,最终的意见往往是不客观、非理性的,这既在某一层面上反映出网民最普遍的社会认知心理,同时,带有强烈的情绪色彩的舆情会引发更多的不满情绪,这是网络平台的草根性的特质决定的。

(四) 意见的偏差性

开放的网络平台,往往缺少正确的监管和引导,网民的表达容易受到来自复杂环境因素的影响,部分网络评论往往不具理性、没有客观评判、“走极端”、“出口成脏”。带有强烈的主观色彩和情绪化内容,更甚的是一些人或极端团体会把网络平台作为发泄不良情绪挑起事端的一个平台,通过不良的营销传播手法,带有偏见性的意见可能在众人的围观之下,慢慢演变成大规模负面的网络舆论。

(五) 产生的突发性

网络舆情传播呈现多极化形态,社会事件在网络上的发酵过程是由单一点开始,到多点传播,再到全面爆发的过程,具有极大的不可预见性。

以往的社会舆情,在传播途径上接收信息的公众像是滴水后产生的涟漪效应,往往呈现出线性的传播模型图;网络舆情的传播却是非线性的,传播路径杂乱无章、重复交织在一起,在同一传播过程中被公众反复接收。网络舆情的产生通常缺乏事前征兆,只需某个突发公共事件,加上一些极端渲染,就可

以成为一个导火索,使得网络舆情形成一个爆发的态势,这使得政工工作对于舆情预警和提前介入更加叫困难。

二、网络舆情引导策略分析

(一) 舆情引导精细化,握紧握牢平台话语权

塑造新时代新型公共关系,需要舆论引导当好“守护神”。摒弃传统观念,正确认识新媒体的重要性,认真学习网络平台的和管理方法和新媒体运营技术,在舆情工作中投入更大的精力,有质有量的发布信息,稳步提升自有平台影响力。在实践中不断学习积累,建立健全新媒体账号,将账号内容多元化,梳理新闻热点,紧跟时代潮流。

(二) 摆正工作心态,及时回应关切

面对民众关切的热点事件,舆情引导必须端正工作态度,接受评论,有则改之,无则加勉,对于敏感评论不能一禁了之。平等尊重、相互信任是双方交流对话的基础,在舆情处置中保持客观理性,摆正工作心态。若网络上出现带有偏见、极端的言论,要及时摆事实、讲道理,让更多的公众了解到事情的来龙去脉;若出现谣言谎言必须立即澄清。

网络平台的开放性和便捷性对于舆情引导工作而言是把“双刃剑”,工作要真正做到“到群众中去”,主动收集公众意见,倾听基层呼声,认真调查意见中提到的问题,找准症结所在,及时整改落实,同时,及时通过网络平台、新媒体账号对公众关切予以回应,舆情处置做到有头有尾、有始有终。

(三) 创新舆情引导方法,尊重意见表达

在大数据时代下,舆情工作必须要创新引导方式、使用科学、有效的方式方法与公众交流,以达到事半功倍的舆情引导效果。

首先,在舆情监控中利用好新技术新成果,通过专业的舆情监控软件信息的收集归纳、数据的分析挖掘、智能筛查甄别等功能,筑起防止网络舆情爆发的第一道技术屏障。因评论意见的形式多样性,注意在不同的网络媒介,如微信、微博、网站、论坛、视频号、平面媒体等等进行信息排查,防患于未然。技术甄别只是手段,还需要建立健全舆情处置机制,发现舆情后还要做好妥善的应对处理,及时安抚好社会公众情绪。

其次,在舆情爆发初期主动设置新议题,从而转移不可调和的矛盾点,弱化网民对于特定事件的揣测质疑。同时,要尊重公众意见和表达意见的权利,对于客观的表达要认真听取,及时纠正错误、承认错误,获得网友理解与支持。

三、结语

新媒体时代,人人都是可以发声的“新闻媒体”,网络舆情引导“宜疏不宜堵”,政工工作要讲方法、讲时效,不然容易弄巧成拙。

舆情引导工作只有正视互联网、正视青年网民的习惯及话语生态,唤起“阵地不能丢”的忧患意识,才能将最大变量变成最大增量,构建积极健康的网络生态环境,长久服务于社会治理体系和治理能力现代化。

参考文献:

- [1] 谢红. 关于网络舆情与政工工作的思考[J]. 中国科技投资, 2019.
- [2] 孙颖. 融媒体时代突发事件网络舆情的应对策略[J]. 记者观察, 2019.
- [3] 兰青艳. 融媒体时代下政府部门网络舆情应对策略分析[J]. 山西青年, 2020.