提升全媒体时代舆情应对能力

许　童／文

全媒体时代，舆论生态发生深刻变革。平台重构、技术迭代、时空压缩、受众分化、竞争加剧五大趋势重塑舆论格局。地市级宣传部门身处政策落地最前沿，也是舆情风险高发区，唯有准确识变、科学应变、主动求变，才能提升舆情应对能力，答好这道时代必答题。

平台之变：从“多点开花”到“矩阵深耕”。传播平台已从传统媒体主导走向多元并存、圈层分化。平台类型多点开花，新闻客户端、政务发布号、社交媒体、短视频平台、知识问答社区等共同构成“万物皆媒”的传播格局。舆情生成去中心化，信息生成不再集中于头部平台，而是分散于无数兴趣圈层，形成“千条小溪汇流成河”的态势。平台属性相互叠加，算法推荐、社交互动、内容创作等平台的功能交织融合，使舆情监测与处置难度倍增。应对平台之变，必须坚持舆情阵地在哪，工作重心就在哪。要构建全覆盖监测网络。改变仅依赖主流平台的惯性思维，按“舆情易发领域在哪，监测触角就延伸到哪”的原则，有重点地在短视频平台、生活分享平台、知识问答平台等新兴舆论场布局监测力量，做到早发现、早预警。要掌握分众化沟通技巧。不同平台的用户群体话语方式和情感偏好各异，回应舆情须“看菜下饭、量体裁衣”，时政类平台严谨权威，社交类平台真诚亲和，视频类平台直白明了，切忌“一篇通稿打天下”。要压实一体化平台责任。按照“谁主办、谁负责”原则，压实属地商业平台、自媒体账号的舆情处置责任，建立常态化沟通机制，确保舆情发生后平台积极配合、协同处置。

技术之变：从“工具依赖”到“智慧驾驭”。技术始终是驱动传播变革的核心引擎。当前，我们正从“互联网+”迈向“人工智能+”，舆情生态随之呈现三重变局：一是生成智能化。AIGC（人工智能生成内容）爆发让虚假信息、深度伪造的生产门槛大幅降低，一张假图、一段伪视频，几分钟便可引爆全网，甄别难度陡增。二是扩散精准化。算法推荐从“人找信息”转向“信息找人”，极端情绪、对立观点穿透力更强，“信息茧房”“回音室效应”叠加，舆情烈度显著上升。三是交互沉浸化。VR、AR、MR技术推动信息从“可读可视”迈向“可感可触”，元宇宙等新空间正成为舆情生成的新领域。技术是把“双刃剑”，用好了是“预警机”，用偏了是“助燃剂”。必须善于“以技制技、以算治算”：要以“技”防“技”，提升识别能力。针对深度伪造、AI造谣等新型风险，加快部署多模态识别、溯源追踪等技术手段，建立全域动态感知系统，对本地舆情实时抓取、情感分析、趋势建模，力求“风起于青蘋之末”即能察觉介入。同时须清醒认识，技术监测只是线索，不能替代研判；只能辅助决策，不能包打天下。要以“技”促“通”，提升沟通效率。推动政务新媒体依托数据精准回应关切、定向发声，探索AI辅助生成回应稿、模拟推演效果，让舆情回应更准、更快、更暖。要以“技”管“技”，驾驭算法逻辑。督促属地平台优化推荐规则，对煽动对立、制造焦虑的负面信息降权限流，对澄清事实、理性发声的正向内容加权推送，让算法不仅有“热度”，更有“态度”。

时空之变：从“被动灭火”到“主动控温”。信息时代彻底重构了时空坐标。时间的“零延迟”，舆情不再“缓慢发酵”，而是“瞬间引爆”。从事件发生到热搜，“黄金4小时”已压缩至“黄金2小时”，反应窗口急剧收窄。空间的“无界化”，地域壁垒彻底瓦解，县里的小事可能秒变全国热点，国内事件可能被境外势力推波助澜，形成内外联动。信息的“长尾化”，热点虽过，信息长存网络，随时可能被“挖坟”“二创”，反复发酵的风险如影随形。时空重构，倒逼我们必须“抢时间、抓主动、控局面”，从“被动灭火”转向“主动控温”。要扁平响应，抢出时间。打破层级审批，建立重大舆情“直报快响”通道，赋予一线部门先期处置

权。哪怕最初只是“已关注、正核实”的表态，也胜过“失语”“迟语”。要源头防控，治于未病。把好决策关，涉及群众利益的重大决策出台前必做舆情风险评估；把好监测关，对征地拆迁、教育医疗等高风险领域重点盯防；把好处置关，做到预防在先、发现在早、处置在小。要闭环处置，线上线下联动。网上舆情根子在网下，必须坚持“线上听民声、线下解民忧”。合理诉求迅速响应、拿出措施、公布进展；不实信息坚决澄清、以正视听；违法违规行为依法查处、形成震慑，真正做到“网下解决问题、网上赢得认同”。

受众之变：从“单向灌输”到“双向奔赴”。受众已从信息“接收者”变为舆情“共创者”。圈层壁垒，“Z世代”崛起为网络主力军，因兴趣、价值观聚合成相对封闭的圈层，主流话语常难“破壁”。悦己偏好，年轻人更重个体体验、情感共鸣、生活表达，反感“爹味”说教，追求真实真诚，官腔官调易引发抵触情绪。共创参与，“看客”渐少，“玩家”增多，用户通过二次创作、评论深度介入舆情，情感立场直接左右走向。不了解受众，就无从应对舆情。必须放下身段、读懂人心，与受众建立有温度的连接。要从“官腔官调”转向“实话实说”。摒弃姿态傲慢、套话连篇的“高冷式”回应，用百姓话讲百姓事，让群众听得懂、听得进、能接受。要从“我说你听”转向“平等对话”。走好网上群众路线，领导干部主动上网“潜水”，与群众面对面、键对键地沟通。遇争议不“捂盖子”“删帖子”，敢于直面质疑、平等对话，对建设性意见诚恳吸纳，对情绪化宣泄包容疏导，对恶意攻击依法处置。要从“搞定舆情”转向“赢得民心”。舆情处置的终点不是降温，而是诉求解决、情绪疏解、信任修复。必须始终站稳群众立场，以群众满意度为标尺。

竞争之变：从“单兵作战”到“全域联动”。舆论场上的竞争是话语体系、响应速度、治理水平的综合较量。“官”与“民”的竞争，政务发布、主流媒体与海量自媒体争夺解释权，权威信息有时跑不赢小道消息。“内”与“外”的竞争，国际舆论斗争日益激烈，地市级敏感事件也容易被境外势力利用进行政治化操弄。“旧”与“新”的竞争，传统工作理念、组织架构、考评机制，难以适应瞬息万变的舆情应对需求，内耗严重、反应迟缓等问题依然存在。竞争不是“你死我活”，而是“各展所长、协同并进”。舆情应对不是宣传部门一家的事，而是各级各部门共同的责任。要构建全域统筹指挥体系。强化各级党委（党组）对舆情应对工作的领导，健全网信、公安、信访、应急以及涉事部门协同联动机制，确保对外口径一致，坚决防止多头发声、自相矛盾。要构建上下贯通联动机制。确保对上及时报告、争取指导，对下赋能基层、打通舆情应对工作“最后一公里”。加强对县级融媒体中心和乡镇街道的指导培训，提升基层一线的舆情“触网”能力和“灭火”本领。要构建奖优罚劣考评闭环。改变“只要不出事、宁可不干事”的消极导向，建立科学合理的舆情应对考评体系，既考评“响应速度”“处置效果”，也考评“问题解决程度”“群众满意度”。对敢于担当、善于引导的要予以激励；对反应迟钝、处置失当甚至引发次生舆情的严肃追责问责。

面对全媒体时代的深刻变革，地市级宣传思想文化战线既要有“不畏浮云遮望眼”的清醒，也要有“乱云飞渡仍从容”的定力，以每次舆情处置都是改进社会治理的机会为标准，因势而谋、应势而动、顺势而为，不断提高舆情引导和处置的专业化水平，在风云变幻的舆论场中赢得主动。□



融合新闻指挥中心。

（作者为安徽省中国特色社会主义理论体系研究中心省委讲师团研究基地研究员）

欢迎扫码收听