**CÔNG TÁC NẮM BẮT, ĐIỀU TRA, ĐỊNH HƯỚNG DƯ LUẬN XÃ HỘI**

**TRONG TÌNH HÌNH MỚI**

***Viện Dư luận xã hội, Ban Tuyên giáo Trung ương***

**I. MỘT SỐ VẤN ĐỀ CHUNG VỀ CÔNG TÁC DƯ LUẬN XÃ HỘI**

**1. Khái niệm dư luận xã hội**

*“Dư luận xã hội là tập hợp các luồng ý kiến cá nhân trước các vấn đề, sự kiện, hiện tượng có tính thời sự, có liên quan đến lợi ích, các mối quan tâm của công chúng”*

Cần lưu ý đến các nội hàm sau đây của định nghĩa này:

- Mỗi luồng ý kiến là một tập hợp các ý kiến cá nhân giống nhau;

- Dư luận xã hội có thể bao gồm nhiều luồng ý kiến khác nhau, thậm chí đối lập nhau;

- Luồng ý kiến có thể rộng (tuyệt đại đa số, đa số, nhiều ý kiến) hoặc hẹp (một số ý kiến);

- Dư luận xã hội là tập hợp các ý kiến cá nhân, tự phát chứ không phải là ý kiến của một tổ chức, được hình thành theo con đường tổ chức;

- Dư luận không phải là một phép cộng các ý kiến cá nhân, tự phát mà là một chỉnh thể tinh thần xã hội, thể hiện nhận thức, tình cảm, ý chí của các lực lượng xã hội nhất định;

- Chỉ có những sự kiện, hiện tượng vấn đề xã hội có tính thời sự, liên quan đến lợi ích, các mối quan tâm hiện có của nhiều người mới có khả năng tạo ra dư luận xã hội.

**2. Phân biệt dư luận xã hội và tin đồn**

- Tin đồn bao giờ cũng xuất phát từ người khác (tôi nghe người này nói, người kia nói); nguồn thông tin của dư luận xã hội lại xuất phát từ chính bản thân người phát ngôn (theo ý kiến của tôi thì …). Tin đồn loang càng xa thì càng có nhiều biến đổi so với nội dung ban đầu. Trong khi đó, dư luận xã hội thường rất phân tán, nhưng thông qua trao đổi, tranh luận, tính thống nhất của dư luận xã hội thường tăng lên.

- Tin đồn thường có tính “thất thiệt” (mặc dù có những tin đồn về cơ bản là sự thật). Trong khi đó, dư luận xã hội phản ánh trung thực suy nghĩ, tình cảm, thái độ của chủ thể.

- Tin đồn là dạng thông tin rất khó kiểm chứng. Rất khó xác định ai là chủ thể, không rõ nguồn tin, động cơ và không biết sự vật, hiện tượng có thật hay không. Do vậy, tin đồn có thể gây tổn hại tới uy tín xã hội và bóp méo bản chất, nội dung sự kiện.

- Cách tốt nhất để dập tắt tin đồn là sử dụng dư luận xã hội, thông tin chính thống, đúng đắn để kịp thời bác bỏ tin đồn.

**3. Quan điểm chỉ đạo của Đảng về công tác dư luận xã hội**

- Văn kiện Hội nghị lần thứ ba Ban Chấp hành Trung ương (khóa VII) đã nêu ra nhiệm vụ đối với công tác tư tưởng, đó là: “*Nâng cao chất lượng thông tin nội bộ và công tác tuyên truyền, coi trọng biện pháp điều tra dư luận xã hội*”.

- Hội nghị lần thứ tám Ban Chấp hành Trung ương (khóa VII) tiếp tục yêu cầu: “*Tổ chức điều tra dư luận xã hội về những vấn đề cần thiết cho công tác lãnh đạo, quản lý Nhà nước”*. Xây dựng luật về trưng cầu dân ý.

- Nghị quyết Trung ương 5 (khóa X) về công tác tư tưởng, lý luận và báo chí trước yêu cầu mới cũng nhấn mạnh: “*Chú trọng công tác nghiên cứu, điều tra, nắm bắt dư luận xã hội phục vụ công tác tư tưởng*”.

- Ngày 29/9/2009, Ban Bí thư Trung ương Đảng ra Thông báo Kết luận số 274-TB/TW về “Đề án tăng cường năng lực điều tra xã hội học, nắm bắt dư luận xã hội”, trong đó nhấn mạnh: “*Điều tra xã hội học, nắm bắt dư luận xã hội là nhiệm vụ quan trọng và rất cần thiết để các cơ quan lãnh đạo Đảng, Nhà nước nắm được tình hình tư tưởng, tâm tư, tình cảm, nguyện vọng của các tầng lớp Nhân dân, có căn cứ khoa học chuẩn bị cho việc ban hành, chỉ thị, nghị quyết, cơ chế, chính sách và đánh giá tình hình, kết quả thực hiện chỉ thị, nghị quyết, cơ chế, chính sách của Đảng và Nhà nước*”.

- Kế hoạch số 08-KH/TW ngày 13/2/2012 của Ban Chấp hành Trung ương nhằm thực hiện Nghị quyết Hội nghị lần thứ tư, Ban Chấp hành Trung ương khóa XI tiếp tục nêu nhiệm vụ: “*Đổi mới và nâng cao chất lượng điều tra dư luận xã hội, tập hợp ý kiến của cán bộ, đảng viên và Nhân dân để tham khảo trước khi quyết định chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước”*.

- Ngày 18/8/2014, Ban Bí thư Trung ương Đảng khóa XI đã ban hành Kết luận số 100-KL/TW về việc “Đổi mới và nâng cao chất lượng công tác điều tra, nắm bắt, nghiên cứu dư luận xã hội”. Trong Kết luận này, Ban Bí thư nhấn mạnh: “*Điều tra, nắm bắt, nghiên cứu dư luận xã hội là công việc quan trọng và rất cần thiết nhằm nắm bắt, tập hợp kịp thời, sát thực tâm tư, tình cảm, ý chí, nguyện vọng của Nhân dân về những vấn đề, sự kiện có tính thời sự trong nước và thế giới, đặc biệt là đối với các chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước; giúp các cơ quan lãnh đạo, quản lý có thêm thông tin tham khảo trong quá trình xây dựng, hoàn thiện và tổ chức thực hiện các chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước”*.

- Nghị quyết Đại hội lần thứ XIII của Đảng “*Chú trọng nắm bắt, định hướng dư luận xã hội, bảo đảm thống nhất tư tưởng trong Đảng, đồng thuận cao trong xã hội*”; Kết luận số 21-KL/TW, ngày 25/10/2021 của Hội nghị Trung ương 4 khóa XIII[[1]](#footnote-1) đã đặt ra yêu cầu “*Nâng cao chất lượng công tác dư luận xã hội và đánh giá sự hài lòng của người dân; chủ động dự báo tình hình, xử lý kịp thời thông tin, định hướng dư luận xã hội*”.

**4. Vai trò của dư luận xã hội trong công tác lãnh đạo, quản lý**

***4.1. Tham mưu phục vụ quá trình ra quyết định lãnh đạo, quản lý của Đảng***

Để có được những quyết định lãnh đạo, quản lý đúng đắn, Đảng và Nhà nước cần nắm chắc được tâm trạng, suy nghĩ nhu cầu, nguyện vọng của Nhân dân nói chung, các giai tầng xã hội nói riêng, đối tượng mà những quyết định này nhắm vào. Xã hội càng phát triển thì nhân tố “lòng dân” càng quan trọng. Mọi chủ trương, quyết sách của các cơ quan lãnh đạo, quản lý sẽ khó có thể trở thành hiện thực nếu không hợp lòng dân, không được dân ủng hộ.

***4.2. Góp phần củng cố, mở rộng dân chủ trong Đảng, trong xã hội, nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác xây dựng Đảng***

Tạo điều kiện để cán bộ, đảng viên và Nhân dân đóng góp ý kiến, tham gia vào các công việc của Đảng, Nhà nước. Phát huy vai trò phản biện xã hội, vai trò kiểm tra, giám sát của cán bộ, đảng viên và Nhân dân. Thông qua phản biện, kiểm tra, giám sát xã hội của Nhân dân giúp các cơ quan lãnh đạo, quản lý kịp thời phát hiện những hạn chế, yếu kém trong công tác lãnh đạo, quản lý của mình. Trên cơ sở đó kịp thời đề ra các giải pháp khắc phục góp phần thực hiện tốt các chủ trương, đường lối của Đảng, củng cố, mở rộng dân chủ trong Đảng, nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác xây dựng Đảng.

***4.3. Nâng cao hiệu quả công tác thông tin, tuyên truyền, định hướng dư luận xã hội***

Qua nắm bắt, điều tra dư luận xã hội giúp chủ thể (người nói, người truyền đạt thông tin) có được thông tin phản hồi khách quan, trung thực, nhờ đó kịp thời khắc phục những vướng mắc, khiếm khuyết để truyền đạt hiệu quả thông tin tới công chúng. Dư luận xã hội là thước đo hiệu quả của công tác thông tin, tuyên truyền, tạo ra được dư luận xã hội, thái độ, phán xét, đánh giá đúng đắn về các chủ trương, quyết sách của Đảng và Nhà nước, cũng như các sự kiện, hiện tượng, vấn đề xã hội.

***4.4. Góp phần giải quyết các mâu thuẫn, xung đột, điểm nóng trong xã hội***

Điểm nóng, trước khi xuất hiện, bao giờ cũng được thể hiện trong dư luận xã hội dưới hình thức những băn khoăn, thắc mắc, ý kiến phản đối, yêu cầu, đòi hỏi, bức xúc của Nhân dân. Với ưu thế nắm bắt khách quan, đầy đủ, toàn diện, nhanh chóng, kịp thời tình hình dư luận, khả năng đi sâu phân tích các nguyên nhân nhận thức và xã hội của mỗi luồng dư luận… công tác nắm bắt, điều tra dư luận xã hội giúp tham mưu, đề xuất các cách thức, phương pháp để giải quyết và phòng ngừa mâu thuẫn, xung đột, điểm nóng phát sinh.

***4.5. Góp phần nâng cao hiệu quả công tác giáo dục luân thường, đạo lý trong xã hội***

Dư luận xã hội có vai trò rất lớn trong việc bảo vệ luân thường, đạo lý. Dư luận xã hội rất nhạy cảm và có thái độ không khoan nhượng đối với các hành vi vi phạm luân thường, đạo lý. Việc thông tin trên báo chí các tấm gương người tốt, việc tốt qua phản ánh từ dư luận xã hội là hình thức giáo dục luân thường, đạo lý rất hiệu quả, nhất là đối với thế hệ trẻ.

**5. Nhiệm vụ công tác nghiên cứu dư luận xã hội**

Trong bối cảnh hiện nay, Đảng ta, đất nước ta, bên cạnh những thời cơ, thuận lợi, phải đối mặt với rất nhiều khó khăn, thách thức. Cuộc cách mạng công nghệ thông tin phát triển bùng nổ; xu hướng cá nhân hoá thông tin ngày càng trở nên phổ biến trong xã hội; các thế lực thù địch không ngừng chống phá quyết liệt, bằng mọi hình thức, thủ đoạn. Thực tiễn đó đặt ra yêu cầu, đòi hỏi đối với công tác dư luận xã hội phải dự báo sớm, chính xác, làm chủ tình hình, định hướng dư luận xã hội để tạo sự thống nhất trong Đảng, sự đồng thuận trong xã hội. Do đó, công tác dư luận xã hội phải thực hiện tốt ba yêu cầu cụ thể sau đây:

(*1) Công tác dư luận xã hội phải bám sát các quan điểm, chủ trương, đường lối của Đảng và Nhà nước, theo sát các sự kiện chính trị, kinh tế, văn hoá, xã hội, an ninh, quốc phòng, đối ngoại quan trọng của đất nước;*

*(2) Công tác dư luận xã hội phải bám sát “hơi thở” của thực tiễn cuộc sống, xuất phát từ thực tiễn, đúc rút kinh nghiệm, bài học từ thực tiễn để bổ sung, phát triển lý luận, không ngừng đổi mới nội dung, phương thức hoạt động;*

*(3) Công tác dư luận xã hội phải đặc biệt coi trọng yêu cầu về mặt khoa học, nhất là tính chính xác, khách quan, toàn diện*.

Để đáp ứng yêu cầu đó, các đầu mối nghiên cứu, nắm bắt dư luận xã hội ở các ban, ngành, đoàn thể ở Trung ương và các địa phương cần phải làm tốt các nhiệm vụ chủ yếu sau:

- Nắm bắt, phân tích, tổng hợp và phản ánh nhanh dư luận của các tầng lớp nhân dân trước những sự kiện, hiện tượng, vấn đề xã hội quan trọng trong nước, trong ngành, tại địa phương và trên thế giới, đặc biệt là trước các chủ trương, chính sách của cấp ủy đảng và chính quyền các cấp.

- Tiến hành các cuộc điều tra xã hội học về dư luận xã hội phục vụ quá trình hình thành, hoàn thiện và thực hiện đường lối, chủ trương, chính sách quan trọng của cấp ủy đảng, chính quyền ngành, địa phương; định kỳ điều tra dư luận xã hội về hiệu quả hoạt động của hệ thống chính trị của địa phương.

- Đề xuất các biện pháp định hướng, hình thành DLXH tích cực, tạo sự thống nhất về nhận thức, ý chí và hành động trong xã hội, thúc đẩy quá trình thực hiện các chủ trương, chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước và của ngành, địa phương; tham gia đấu tranh chống thông tin và quan điểm sai trái, thù địch, bảo vệ nền tảng tư tưởng của Đảng.

- Phối hợp với các cơ quan chức năng giám sát an ninh tư tưởng, chính trị của các cuộc thăm dò dư luận xã hội do các tổ chức, cá nhân trong nước và nước ngoài tiến hành trên địa bàn ngành, địa phương.

**II. CÁC PHƯƠNG PHÁP NẮM BẮT, ĐIỀU TRA DƯ LUẬN XÃ HỘI**

**2.1. Phương pháp nắm bắt dư luận xã hội**

- Là hình thức tập hợp thông tin DLXH dưới dạng định tính, nghĩa là nghiên cứu về “tính chất” của sự vật, hiện tượng, nhằm trả lời câu hỏi: (1) Có dư luận về vấn đề, sự kiện, hiện tượng gì; (2) Dư luận đó diễn ra như thế nào, ở đâu, khi nào(?!); (3) Nguyên nhân vì sao có những dư luận như vậy?

- Các phương pháp nắm bắt dư luận xã hội: (1) Quan sát; (2) Phỏng vấn sâu; (3) Thảo luận nhóm; (4) Phân tích thông tin qua báo chí, mạng xã hội; (5) Qua mạng lưới cộng tác viên dư luận xã hội. Trong đó hai phương pháp phân tích thông tin qua báo chí, mạng xã hội và qua mạng lưới cộng tác viên được sử dụng chủ yếu trong hệ thống tuyên giáo hiện nay.

***2.1.1. Phân tích thông tin qua báo chí, mạng xã hội***

*- Khái niệm*: Là cách nắm bắt DLXH gián tiếp thông qua việc tìm kiếm, tổng hợp, phân tích thông tin từ báo viết, đài phát thanh, truyền hình, internet, mạng xã hội...

*- Ưu điểm:* Nhanh chóng nắm bắt được dư luận về các sự kiện, vấn đề xã hội;chi phí thấp.

***-*** *Hạn chế:*Đòi hỏi phải có kỹ năng tổng hợp và chắt lọc thông tin; khả năng kiểm chứng thông tin; đòi hỏi nền tảng công nghệ phù hợp.

- *Lưu ý*: Các ý kiến nhận xét, bình luận trên các trang báo điện tử đều có thể chứa dựng những luồng dư luận xã hội nhất định; coi trọng nắm bắt dư luận qua các nền tảng mạng xã hội.

***2.1.2. Nắm bắt dư luận xã hội qua mạng lưới cộng tác viên***

Để nắm bắt dư luận xã hội qua mạng lưới cộng tác viên, cần tiến hành các bước: (1) Tổ chức mạng lưới cộng tác viên; (2) Xây dựng quy chế hoạt động của mạng lưới cộng tác viên; (3) Duy trì hoạt động của mạng lưới cộng tác viên; (4) Tổng hợp thông tin, viết báo cáo nhanh tình hình dư luận phản ánh từ mạng lưới cộng tác viên.

***2.1.3. Một số kỹ năng viết báo cáo nhanh phản ánh dư luận xã hội***

*- Về nội dung nắm bắt, tổng hợp tình hình dư luận xã hội*

Nội dung nắm bắt, phản ánh phải khách quan, trung thực, bám sát chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; bám sát thực tiễn đời sống nhất là những vấn đề nóng, bức xúc, nổi cộm trong xã hội. Cụ thể như: (1) Những vấn đề, sự kiện có tính thời sự trong nước và thế giới; (2) Những sự kiện chính trị quan trọng của đất nước, của địa phương; (3) Những hoạt động quan trọng của các đồng chí Lãnh đạo Đảng, Nhà nước, Lãnh đạo địa phương; (4) Việc xây dựng, ban hành, tổ chức thực hiện và giám sát thực hiện các chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước; của các cấp ủy, chính quyền địa phương; (5) Công tác phòng, chống tham nhũng, tiêu cực; xây dựng, chỉnh đốn Đảng; (6) Những vấn đề, nội dung có liên quan đến công tác tuyên giáo của Đảng; (7) Những vấn đề các thế lực thù địch, cơ hội chính trị lợi dụng để gây chia rẽ nội bộ, đả kích, chống phá Đảng, Nhà nước...

*- Tổng hợp thông tin, phân tích dư luận xã hội*

+ Phân loại, sắp xếp thông tin: Trong số các thông tin thu được, cần sắp xếp, phân loại theo từng nội dung, phạm trù nhất định để xử lý. Ví dụ: (1) Dư luận về các sự kiện, vấn đề chính trị; (2) Dư luận về các sự kiện, vấn đề tôn giáo, dân tộc; (3) Dư luận về các sự kiện, vấn đề môi trường, sinh thái; (4) Dư luận về các vấn đề kinh tế; (5) Dư luận xã hội về các vấn đề quốc tế....

+ Phân loại theo nguồn thông tin: (1) Thông tin từ nguồn báo chí, mạng xã hội, internet trong nước; (2) Thông tin từ các trang thông tin điện tử nước ngoài, hải ngoại; (3) Thông tin từ mạng lưới cộng tác viên; (4) Thông tin từ báo cáo của các cơ quan, đơn vị....

**+** Xác định mức độ phổ biến của thông tin: Cần làm rõ, thông tin hiện có do nhiều người phản ánh hay chỉ do một số người phản ánh? Thông tin xuất hiện ở nhiều nơi hay mới chỉ ở một địa bàn nào đó?

**+** Xác định tính chất của thông tin: Cần làm rõ thông tin có đúng là dư luận xã hội không hay chỉ là tin đồn? Thông tin khẩn cấp (có thể dẫn đến những hành động xã hội như “phản ứng tập thể”...) hay không khẩn cấp?

**+** Phân tích các căn nguyên nhận thức và xã hội của các luồng dư luận xã hội (có chính đáng không? hay xuất phát từ nhận thức không đúng, thiếu thông tin, lợi ích cá nhân, cục bộ?)

*- Viết báo cáo nhanh phản ánh tình hình dư luận xã hội*

+ Báo cáo phải ngắn gọn, cô đọng, đúng và trúng những vấn đề, sự kiện nổi lên thu hút sự quan tâm của dư luận.

+ Báo cáo thường kết cấu gồm 2 phần: phần phản ánh dư luận xã hội và phần đề xuất, kiến nghị định hướng dư luận xã hội.

+ Báo cáo phải nêu được các luồng thông tin dư luận đầy đủ, nhiều chiều cả dư luận tích cực đồng thuận và dư luận trái chiều, “gai góc” (nếu có), không bỏ sót luồng ý kiến nào (kể cả của các nhóm thiểu số trong xã hội); cần làm rõ mức độ phổ biến của dư luận xã hội, làm rõ chủ thể chủ yếu của mỗi luồng dư luận xã hội.

**2.2. Phương pháp điều tra dư luận xã hội**

***2.2.1. Điều tra dư luận xã hội bằng hình thức trực tiếp***

Cách thức điều tra được thực hiện dưới dạng điều tra viên phát phiếu và hướng dẫn để đối tượng điều tra tự điền thông tin vào phiếu điều tra.

- *Ưu điểm:*

+ Do điều tra viên tiếp xúc trực tiếp nên có thể thuyết phục đối tượng trả lời, tỷ lệ tham gia cao.

+ Có thể giải thích rõ cho đối tượng được điều tra về các câu hỏi.

+ Có thể kiểm tra dữ liệu tại chỗ trước khi hoàn thiện phiếu điều tra.

*- Hạn chế*:

+ Chi phí cao, mất nhiều thời gian và công sức.

+ Điều tra viên khác nhau có thể giải thích khác nhau cho cùng một câu hỏi.

+ Trong quá trình điều tra, một số người phỏng vấn có thể gợi ý câu trả lời cho người trả lời dẫn đến thông tin không thực sự khách quan.

+ Đặc điểm cá nhân của điều tra viên có thể ảnh hưởng đến thái độ của người trả lời, ví dụ, tuổi tác, giới tính, chủng tộc.

***2.2.2. Điều tra dư luận xã hội bằng hình thức trực tuyến (online)***

- *Ưu điểm*:

+ Thiết kế bảng hỏi đa dạng, nhanh chóng, thuận tiện.

+ Dễ dàng gửi phiếu hỏi tới nhiều người trả lời.

+ Tiết kiệm chi phí.

+ Có tính khách quan cao; có độ tin cậy cao vì số lượng mẫu lớn.

+ Theo dõi thời gian thực được tiến độ khảo sát.

- *Hạn chế*:

+ Khó kiểm soát mẫu.

+ Dễ bị làm giả phiếu trả lời.

+ Hệ thống vận hành phải đủ mạnh để xử lý cuộc khảo sát có số lượng mẫu rất lớn.

+ Cần phải có đơn vị đủ chuyên môn bảo đảm kỹ thuật cho hệ thống (an toàn an ninh, tài nguyên máy chủ, chất lượng đường truyền…).

+ Kinh phí xây dựng phần mềm ban đầu khá lớn; nếu dùng phần mềm có sẵn (miễn phí) thì không đảm bảo bảo mật.

Quy trình thực hiện điều tra dư luận xã hội trực tuyến chuẩn bị giống như với quy trình thực hiện điều tra bằng hình thức trực tiếp. Tuy nhiên, khâu điều tra thực địa sẽ thay bằng việc gửi đường link khảo sát qua trang mạng xã hội (zalo, facebook...), mã QR nhúng trong website; sử dụng các ứng dụng, website khảo sát...

**III. NỘI DUNG, PHƯƠNG PHÁP ĐỊNH HƯỚNG DƯ LUẬN XÃ HỘI**

**3.1. Khái niệm định hướng dư luận xã hội**

DLXH có thể được định hướng bằng những tác động có ý thức, tự giác từ phía chủ thể xã hội, chủ thể quản lý xã hội phù hợp với quy luật hình thành và biến đổi của nó.

*“Định hướng DLXH là một quá trình tác động hợp quy luật vào diễn biến của nó nhằm hướng dẫn, thúc đẩy sự hình thành DLXH tích cực, có tính tư tưởng cao, khách quan, chân thực, tập trung thống nhất và có tác dụng giáo dục”*

**3.2. Nội dung định hướng dư luận xã hội**

Nội dung định hướng dư luận xã hội có 3 vấn đề cơ bản sau:

*Một là,*hình thành ở công chúng nhận thức đúng đắn về sự kiện, hiện tượng, quá trình xã hội.

Trong dư luận xã hội, do sự phản ánh các sự kiện, hiện tượng mang tính riêng của từng nhóm xã hội, nhận thức của họ chứa đựng cả chân lý và sai lầm. Vì vậy, hình thành nhận thức đúng đắn về sự kiện, hiện tượng là vấn đề mang tính quy luật, đồng thời phụ thuộc vào nhiều nhân tố chủ quan. Hình thành nhận thức đúng về sự kiện, hiện tượng là quá trình tác động của chủ thể (Đảng và Nhà nước, các tổ chức xã hội) để đối tượng (cán bộ, đảng viên và quần chúng nhân dân) phản ánh đúng đắn hiện thực khách quan.

*Hai là,*hình thành ở công chúng thái độ phù hợp với sự kiện, hiện tượng.

Thái độ được hình thành trong quá trình con người hoạt động, giao tiếp và dựa trên cơ sở khái quát hóa nhận thức, cảm xúc, tình cảm về đối tượng, về một sự kiện, hiện tượng nhất định. Sự hình thành thái độ diễn ra bởi quá trình tích hợp những động cơ, mục đích cá nhân và sự giao tiếp, trao đổi quan điểm giữa các cá nhân, nhóm xã hội với nhau. Những quan điểm giống nhau được củng cố và trở thành cơ sở cho cách ứng xử chung. Còn nếu trong nhóm, cộng đồng tồn tại những quan điểm khác nhau thì sẽ diễn ra quá trình trao đổi, tranh luận, đấu tranh để loại bỏ quan điểm sai hoặc làm cho quan điểm ưu thế lấn át các quan điểm khác. Trên cơ sở đó diễn ra sự phán xét đánh giá, sự bày tỏ quan điểm, thái độ của nhóm hoặc cộng đồng đối với xã hội.

*Ba là,*hình thành hành vi phát ngôn hợp lý của công chúng đối với sự kiện, hiện tượng.

Hành vi phát ngôn hợp lý phải đảm bảo các yêu cầu như: thống nhất, thể hiện sự nhất trí cao với đường lối, quan điểm của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, các giá trị của truyền thống dân tộc, nhiệm vụ của tập thể và cộng đồng phải giải quyết; thể hiện sự thống nhất nhận thức, tình cảm, động cơ bên trong của công dân, bộc lộ thái độ đúng đắn, phù hợp với nội dung cần chuyển tải;phù hợp với các qui tắc và các chuẩn mực ngôn ngữ đã được thừa nhận trong xã hội và cộng đồng.

***3.3 Các cấp độ định hướng dư luận xã hội***

Định hướng dư luận xã hội tác động ở ba cấp độ sau:

- *Định hướng ở cấp độ cá nhân*: đó là việc sử dụng các phương pháp tuyên truyền, giáo dục, vận động, thuyết phục để tác động đến từng cá nhân nhằm thay đổi nhận thức, thái độ của cá nhân theo hướng có lợi cho tập thể, cộng đồng.

- *Định hướng ở cấp độ nhóm xã hội*: khi định hướng dư luận xã hội ở cấp độ nhóm thì việc sử dụng vai trò cá nhân của người có uy tín, có địa vị cao trong nhóm là rất quan trọng. Người đứng đầu tổ chức, thủ trưởng cơ quan, thủ lĩnh nhóm xã hội thường có vai trò định hướng rất rõ đối với ý kiến của các thành viên thuộc tổ chức, hay nhóm xã hội của mình. Vì vậy, người đứng đầu cơ quan, đơn vị, thủ lĩnh nhóm xã hội cần được cung cấp thông tin đầy đủ, kịp thời, chính xác để thực hiện định hướng dư luận xã hội.

- *Định hướng ở cấp độ cộng đồng (xã hội)*: định hướng cộng đồng có phạm vi tác động rộng hơn định hướng nhóm xã hội, là hoạt động định hướng mang tính liên nhóm. Các thông điệp tham gia vào quá trình định hướng dư luận thường phản ánh lợi ích chung của cả cộng đồng. Phương tiện chủ yếu tham gia quá trình định hướng ở cấp độ cộng đồng thường là các phương tiện truyền thông đại chúng, trong đó chủ yếu là các loại hình báo chí như báo in, phát thanh, truyền hình, báo mạng điện tử, mạng xã hội…

***3.4. Một số phương pháp chủ yếu định hướng dư luận xã hội***

*3.4.1. Định hướng dư luận xã hội thông qua uy tín người lãnh đạo, thủ lĩnh nhóm xã hội*

Trong một cơ quan, một tập thể, một nhóm xã hội, họ chính là người lãnh đạo, quản lý, nhà hoạt động xã hội có uy tín. Trong các tôn giáo, họ là các chức sắc tôn giáo (cha cố, nhà tu hành). Trong các dân tộc thiểu số miền núi họ là già làng, trưởng bản còn ở nông thôn họ có thể là các trưởng họ tộc, người cao tuổi...Người lãnh đạo, quản lý, thủ trưởng cơ quan, thủ lĩnh các nhóm xã hội có vai trò to lớn trong việc hình thành và định hướng dư luận xã hội diễn ra tại cơ quan, đơn vị, nhóm xã hội, trong tập thể mà họ là người lãnh đạo, quản lý, là thủ lĩnh. Vai trò, tác dụng định hướng dư luận xã hội tỷ lệ thuận với phẩm chất, năng lực và uy tín của họ. Nếu cán bộ lãnh đạo, quản lý có uy tín lớn, có trình độ cao, sự đánh giá của họ sẽ được công chúng tin cậy, noi theo và dư luận xã hội trong trường hợp đó phát triển theo hướng tích cực. Đặc biệt, khi định hướng dư luận xã hội về những vấn đề quan trọng, nhạy cảm cần cử những người có địa vị cao, có uy tín lớn phát ngôn để công chúng nhanh chóng có sự chấp nhận. Những người lãnh đạo, quản lý, thủ lĩnh các nhóm xã hội cần thấy rõ trách nhiệm và tác dụng định hướng dư luận xã hội của mình đối với cộng đồng để cân nhắc kỹ lưỡng vấn đề cần phát ngôn khi thực hiện vai trò định hướng dư luận xã hội.

*3.4.2. Định hướng dư luận xã hội thông qua sinh hoạt, hội họp của các tổ chức*

Định hướng dư luận xã hội qua kênh này có ưu thế nổi trội là có thể định hướng dư luận một cách nhanh chóng và trực tiếp đến từng nhóm đối tượng sinh hoạt trong cùng một tổ chức. Để định hướng dư luận xã hội kịp thời, trực tiếp, trong sinh hoạt, hội họp của các tổ chức cần thực hiện tốt quá trình mang tính hai chiều sau:

- Truyền đạt, cung cấp thông tin chính xác, kịp thời, những thông tin chính thức, chính thống, những thông tin đã được chọn lọc kỹ càng.

- Đấu tranh khắc phục những quan điểm, tư tưởng, ý kiến lệch lạc, bác bỏ tin đồn, các luận điểm phản tuyên truyền, sai trái, xuyên tạc…

*3.4.3. Định hướng dư luận xã hội thông qua hoạt động của các phương tiện truyền thông đại chúng, báo chí, mạng xã hội*

Giao tiếp qua các phương tiện truyền thông tin đại chúng là giao tiếp của số đông, hướng đến số đông quần chúng. Kênh này có khả năng phát tán thông tin nhanh, trên diện rộng, tức thời, đồng thời cùng lúc tới số đông công chúng.

Với các chức năng và ưu thế vốn có của mình các phương tiện truyền thông đại chúng, báo chí, internet, các nền tảng mạng xã hội tham gia định hướng dư luận xã hội với các phương thức sau:

- Tham gia xã hội hóa sự kiện, hiện tượng để đông đảo mọi tầng lớp xã hội biết và bày tỏ thái độ.

- Cung cấp thông tin đa dạng, nhiều chiều, sâu sắc giúp quá trình đánh giá của công chúng đối với sự kiện, hiện tượng mang tính khách quan nhiều hơn.

- Thông qua quá trình luận bàn về sự kiện, hiện tượng, báo chí tham gia vào quá trình hình thành quan điểm, cách đánh giá đối với sự kiện hiện tượng.

- Phân tích, làm sáng tỏ mối liên hệ của sự kiện, hiện tượng với lợi ích của cộng đồng, quốc gia hay nhóm xã hội. Nhờ việc làm sáng tỏ mối quan hệ này mà công chúng bày tỏ thái độ ủng hộ hay phản đối, đồng tình hay không đồng tình đối với sự kiện, hiện tượng diễn ra.

- Việc phản ánh tính đa dạng, phong phú, nhiều chiều của dư luận góp phần tạo nên ở công chúng cách đánh giá vừa khách quan, vừa dân chủ, tạo nên tính tự giác cho quá trình tiếp nhận thông tin và hình thành dư luận xã hội tích cực, tránh võ đoán, gò ép.

*3.4.4. Định hướng dư luận xã hội bằng dư luận*

Trong công tác định hướng dư luận xã hội, có thể sử dụng dư luận tích cực, đúng đắn của nhóm nhỏ tiên tiến này để định hướng dư luận của nhóm lớn hơn. Muốn sử dụng dư luận xã hội để định hướng dư luận xã hội, trước hết phải huy động các kênh, các phương tiện truyền thông tạo lập dư luận tích cực. Sau đó phản ánh dư luận xã hội trên các kênh, các phương tiện truyền thông, đồng thời sử dụng dư luận đó để định hướng dư luận của các nhóm xã hội khác, của toàn xã hội.

*3.4.5. Định hướng dư luận xã hội bằng cách tác động vào các yếu tố có ảnh hưởng đến quá trình hình thành, thay đổi quan điểm, thái độ của con người*

Phương pháp này tác động đến yếu tố nhận thức của chủ thể dư luận. Thông tin, sự hiểu biết của các chủ thể quyết định việc đánh giá đúng hay sai, khách quan hay chủ quan, thiên lệch hay chính xác về sự kiện, hiện tượng. Bên cạnh đó, cần đứng trên quan điểm lợi ích, giải thích làm rõ các mối quan hệ về lợi ích để định hướng dư luận xã hội. Người ta đồng tình với những sự kiện, hiện tượng phù hợp với lợi ích của họ, ủng hộ những người mang lại lợi ích cho họ. Ngược lại, người ta phản đối, lên án những sự kiện, hiện tượng, con người đi ngược lại lợi ích của mình. Cần lưu ý rằng những quan điểm, thái độ cực đoan, phản ánh lợi ích cục bộ thường khó thay đổi hơn các quan điểm, thái độ ít cực đoan. Trong trường hợp xuất hiện quan điểm cực đoan, phải tăng cường tiếp xúc cá nhân, đối thoại trực tiếp, chân tình, tác động bằng tình cảm thì dễ có sự thay đổi quan điểm, thái độ hơn.

*3.4.6. Định hướng dư luận xã hội qua việc tăng cường giáo dục tư tưởng cho công chúng*

Nhờ giáo dục tư tưởng mà ở công chúng hình thành thế giới quan duy vật biện chứng, phương pháp luận khoa học, nhân sinh quan cách mạng, có các chuẩn mực và định hướng giá trị đúng đắn để làm cơ sở, căn cứ cho việc đánh giá phán xét. Giáo dục tư tưởng cũng góp phần hình thành, nâng cao trình độ tư duy, trình độ nhận thức chính trị sắc bén, chính xác để công chúng vận dụng trong việc xem xét, đưa ra những nhận định, những ý kiến khách quan, khoa học về sự kiện, hiện tượng, vấn đề.

Giáo dục tư tưởng hình thành cho công chúng niềm tin khoa học và bản lĩnh giúp họ kiên định lập trường, quan điểm, không hoang mang, giao động trước các tin đồn, kích động, các luận điệu xuyên tạc của các thế lực thù địch, biết đứng vững trên lập trường, quan điểm của Đảng và lợi ích của nhân dân, dân tộc, giai cấp để thể hiện ý kiến đối với sự kiện, hiện tượng, vấn đề.

1. Về đẩy mạnh xây dựng, chỉnh đốn Đảng và hệ thống chính trị; kiên quyết ngăn chặn, đẩy lùi, xử lý nghiêm cán bộ, đảng viên suy thoái về tư tưởng chính trị, đạo đức, lối sống, biểu hiện “tự diễn biến”, “tự chuyển hóa” [↑](#footnote-ref-1)