

# Vai trò của báo chí - truyền thông trong việc tạo lập và định hướng dư luận xã hội ở Việt Nam hiện nay

The role of the press - media in creating and orienting public opinion in Vietnam

Đỗ Hải Hoàn\*  
Do Hai Hoan\*

*Khoa Đa phương tiện, Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông, Việt Nam*

*(Ngày nhận bài: 05/10/2021, ngày phản biện xong: 08/10/2021, ngày chấp nhận đăng: 22/10/2021)*

## Tóm tắt

Truyền thông và dư luận xã hội có mối quan hệ biện chứng, tác động qua lại lẫn nhau. Truyền thông phản ánh và lan truyền dư luận xã hội, ngược lại dư luận xã hội vừa là đối tượng, vừa là đối tác của truyền thông. Bài viết này phân tích vai trò của báo chí - truyền thông đối với dư luận xã hội và thông qua các trường hợp thực tiễn hiện nay để làm rõ mối quan hệ đó.

*Từ khóa:* báo chí; truyền thông; dư luận xã hội; công chúng.

## Abstract

Media and public opinion have a dialectical relationship, interacting with each other. The media reflects and spreads public opinion, whereas public opinion is both an object and a partner of the media. This article analyzes the role of the press - media in public opinion and through current practical cases to clarify that relationship.

## 1. Đặt vấn đề

Dư luận xã hội (DLXH) được hiểu là tổng hợp các quan điểm, thái độ và niềm tin của một nhóm người hay cộng đồng xã hội về một vấn đề hay sự việc cụ thể thu hút sự quan tâm của nhiều người. Trong xã hội hiện đại, dư luận xã hội là một hiện tượng phổ biến trong mọi lĩnh vực, mọi góc độ của đời sống. Thông qua các phương tiện truyền thông, dư luận xã hội được phản ánh và lan truyền với tốc độ nhanh, tần suất liên tục, cường độ mạnh khiến dư luận giống như “vết dầu loang” ngày càng lan rộng

trong đời sống xã hội. Do vậy, với sự tiếp sức của báo chí, truyền thông, dư luận xã hội có sức ảnh hưởng rất lớn đối với nhận thức, hành vi của công chúng. Một xã hội được điều chỉnh và thay đổi theo chiều hướng tích cực dựa trên nền tảng dư luận xã hội chính là biểu hiện của một xã hội dân chủ, tiến bộ.

## 2. Phần nội dung

### 2.1. Khái niệm về dư luận xã hội

Cho đến nay, trên thế giới có hàng trăm khái niệm khác nhau và rất khó để đi đến sự thống

\*Corresponding Author: Do Hai Hoan; Faculty of Multimedia, Posts and Telecommunications Institute of Technology, Hanoi, Vietnam.

Email: haihoannb@gmail.com

nhất một khái niệm về dư luận xã hội. Tuy nhiên, nhiều học giả về dư luận xã hội đồng tình rằng, để một hiện tượng được coi là dư luận xã hội, ít nhất phải thỏa mãn bốn điều kiện: (1) phải có vấn đề, (2) phải có một số lượng đáng kể các cá nhân bày tỏ ý kiến về vấn đề này, (3) ít nhất một số ý kiến trong số này phải phản ánh sự đồng thuận nào đó, và (4) sự đồng thuận này phải trực tiếp hoặc gián tiếp gây ảnh hưởng (W. Phillips Davison, 1958).

Theo V.X. Kôrôbâynicôp, dư luận xã hội “là sự thể hiện nhận thức của xã hội (dưới dạng nhận định, thái độ, hành vi) trong đó phản ánh sự đánh giá của các nhóm XH về hiện tượng thời sự của thực tại và trở thành mối quan tâm lớn của xã hội” (Nguyễn Văn Dũng, 2011). Đây là một khái niệm có tính khái quát cao và gần gũi với thực tiễn ở Việt Nam.

Tác giả Lương Khắc Hiếu (2014) định nghĩa: Dư luận xã hội là tập hợp các ý kiến, thái độ có tính chất phán xét đánh giá của các nhóm XH trước những vấn đề mang tính thời sự, có liên quan tới lợi ích chung, thu hút sự quan tâm của nhiều người và được thể hiện trong các nhận định hoặc hành động thực tiễn của họ. Theo Ban Tư tưởng Văn hoá TW: “DLXH là tập hợp các luồng ý kiến cá nhân trước các vấn đề, sự kiện, hiện tượng có tính thời sự”.

Mỗi khái niệm đều có những quan điểm và góc nhìn riêng, có thể theo nghĩa rộng hoặc nghĩa hẹp, tùy biểu hiện ở mỗi cộng đồng, quốc gia. Tuy nhiên, có thể rút ra một số đặc điểm chung nhất của DLXH như sau:

- Đề cập đến các vấn đề thời sự;
- DLXH được thể hiện dưới dạng: biểu cảm, phân tích, đánh giá, kiến nghị;
- Các luồng quan điểm có thể nhiều chiều, nhiều mặt;
- Vấn đề có liên quan đến lợi ích của các nhóm xã hội, cộng đồng xã hội.
- Vấn đề thu hút sự quan tâm của nhiều người/nhóm lớn trong xã hội.

- DLXH có tác động mạnh mẽ đến kinh tế, chính trị, xã hội, đạo đức, pháp luật.

Thời gian gần đây dư luận xã hội xôn xao và đẩy lên nghi vấn về việc có phải một số nghệ sĩ danh tiếng “ém nhẹm” hàng chục tỷ đồng tiền đóng góp làm từ thiện của các mạnh thường quân hay không? Trong lĩnh vực giáo dục, dư luận xã hội phản nản về những bất cập trong việc dạy và học online. Trong lĩnh vực kinh tế, dư luận liên tục lên tiếng về những khó khăn, cản trở về các thủ tục hành chính, giấy tờ phiền phức và những nhiều nhượng của cán bộ quản lý đối với doanh nghiệp. Trong lĩnh vực giao thông, xây dựng, dư luận xã hội bức xúc trước hàng loạt dự án giao thông bị chậm trễ, không đảm bảo chất lượng gây ảnh hưởng đến cuộc sống người dân hay việc lạm dụng quyền lực của cán bộ công chức Nhà nước để chiếm dụng đất công. Dư luận xã hội đã đi sâu vào mọi lĩnh vực và tham gia vào quá trình biến đổi, phát triển đất nước.

DLXH là căn cứ quan trọng để các nhà hoạch định chính sách vào cuộc xem xét, điều tra vấn đề, căn cứ trên những bàn luận, phân tích, đóng góp ý kiến của công chúng để điều chỉnh, bổ sung các chủ trương chính sách pháp luật và xây dựng các quy định, chuẩn mực trong xã hội. Ở các quốc gia phát triển, kết quả điều tra DLXH luôn được chú ý và coi trọng đối với các tổ chức chính trị, các nhà quản lý và lãnh đạo.

## **2.2. Tác động của dư luận xã hội đối với đời sống xã hội**

Dư luận xã hội là tập hợp những trạng thái ý thức của xã hội liên quan đến mọi mặt của đời sống xã hội như: thẩm mỹ, đạo đức, văn hoá, chính trị, pháp luật, kinh tế,... Có thể nói, dư luận xã hội len sâu vào mọi ngóc ngách, mọi lĩnh vực và tạo tác động không hề nhỏ với những đối tượng liên quan. Có thể khái quát tác động của dư luận xã hội trong một số lĩnh vực nổi bật như sau:

### 2.2.1. Trong lĩnh vực chính trị

Chủ tịch Hồ Chí Minh đã khẳng định quần chúng nhân dân có vai trò to lớn trong việc giải quyết các vấn đề xã hội. Bác nhấn mạnh một quốc gia độc lập dân chủ cần phải có được sức mạnh tổng lực của nhân dân để cải biến xã hội. Vì vậy, nhân dân có vai trò quyết định vận mệnh lịch sử và tiến trình phát triển của một quốc gia.

Chính trị là một lĩnh vực bao trùm tất cả mọi vấn đề của đời sống xã hội. Các vấn đề chính trị liên quan đến những chính sách, khung pháp lý nhằm tạo thuận lợi cho các lĩnh vực hoạt động hiệu quả, giải quyết các mối quan hệ giữa các giai tầng trong xã hội, điều hoà lợi ích giữa các vùng miền trong quốc gia. Nếu các chính sách này được nhân dân ủng hộ và làm theo, Nhà nước sẽ huy động được nguồn lực tối đa của nhân dân cả về vật chất và tinh thần trong quá trình phát triển đất nước hướng tới mục tiêu vì sự công bằng, dân chủ, văn minh.

Sự tham gia mạnh mẽ của nhân dân được thể hiện thông qua nhiều hình thức từ hệ tư tưởng, nhận thức, thái độ, cảm xúc, hành động, phản ứng của họ. Sự đồng tình, phản đối hay những phân tích, đánh giá đến từ dư luận xã hội đóng góp những tiếng nói quan trọng và có giá trị giúp Nhà nước lựa chọn được những quyết sách đúng đắn. Một xã hội càng phát triển, vai trò đánh giá, kiểm tra, giám sát, tư vấn của dư luận xã hội đối với các hoạt động của Nhà nước càng được đề cao và phát huy hiệu quả.

### 2.2.2. Trong lĩnh vực kinh tế

Việt Nam chuyển đổi từ một đất nước theo nền kinh tế kế hoạch hoá tập trung sang nền kinh tế thị trường với sự đổi mới năng động nhằm đạt được mục tiêu công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất nước. Để đạt được mục tiêu này, dư luận xã hội được xem là phương thức quan trọng trong việc thiết lập và duy trì xã hội đồng thời nâng cao hiệu quả trong việc đưa ra các quyết định trong quản lý kinh tế.

Kinh tế là một lĩnh vực “nóng” và hết sức nhạy cảm bởi nó liên quan đến “túi tiền” của rất nhiều người, ảnh hưởng đến lợi ích nhóm và quyền lực của một bộ phận trong xã hội. Dư luận xã hội như “tai mắt” khắp nơi, đóng vai trò giám sát và phản biện các hoạt động kinh tế của các cá nhân, tổ chức cũng như việc ban hành các chính sách kinh tế.

### 2.2.3. Trong lĩnh vực đạo đức, văn hoá

Văn hoá, giáo dục là nền tảng tư tưởng, đạo đức, lối sống của một quốc gia và nó được hình thành, phát triển trong suốt chiều dài lịch sử của quốc gia đó. Đời sống xã hội của con người có được cải thiện và ngày càng hạnh phúc, thành công hơn hay không phụ thuộc rất lớn vào quá trình cải biến đạo đức, lối sống, văn hoá sao cho phù hợp với sự phát triển và văn minh của nhân loại. Trong quá trình cải biến đó, dư luận xã hội có vai trò quyết định đối với sự tồn tại, lưu truyền, lan toả hay kìm chế, ngăn cản và xoá bỏ một biểu hiện hành vi hay đặc tính nào đó của xã hội.

Trước một việc, hiện tượng cụ thể, dư luận xã hội sẽ phản ánh, đánh giá, bình luận thông qua việc khen – chê, yêu – ghét, vui mừng – phẫn nộ, đồng tình – phản đối,... Những cách phản ứng này nhằm tạo áp lực đối với xã hội, các nhà quản lý, lãnh đạo khiến họ phải đưa ra các giải pháp giải toả tâm trạng bất ổn của xã hội và đưa sự việc trở lại sự ổn định, đáp ứng nhu cầu, nguyện vọng chính đáng của nhân dân. Có thể nói, dư luận xã hội như một cơ chế vận động tự nhiên giúp mỗi cá nhân và các nhóm xã hội soi vào đó để biết mình đúng – sai, hay – dở, tốt – xấu ở chỗ nào, từ đó có thể điều chỉnh lại cho phù hợp với chuẩn mực văn hoá, đạo đức của cộng đồng đó đề ra. Dư luận xã hội có sức mạnh đấu tranh để gìn giữ những điều nhân văn, tốt đẹp và loại trừ những thói hư tật xấu, các biểu hiện trái với văn hoá và đạo đức.

### 2.3. Vai trò của truyền thông đối với dư luận xã hội

Vai trò được hiểu là tập hợp các chuẩn mực hành vi của một cá nhân, tổ chức cần phải đảm nhiệm khi ở một vị trí cụ thể. Vai trò của truyền thông đối với dư luận xã hội được biểu hiện như sau:

#### 2.3.1. Truyền thông là nơi khơi nguồn dư luận xã hội

“Khơi nguồn không phải là tạo dựng từ con số không hay nặn ra dư luận xã hội theo kiểu vo tròn bóp méo, có bé xé ra to, có ít xuýt ra nhiều” (Nguyễn Văn Dũng, 2011). Truyền thông khơi nguồn dư luận xã hội được hiểu là các phương tiện truyền thông là nơi đề cập đến, gọi ra, nêu lên vấn đề mà công chúng đang âm ỉ, ngấm ngấm lan truyền, từ đó châm ngòi và thổi bùng lên thành vấn đề chung của xã hội.

Ngày nay, sự phát triển mạnh mẽ của internet khiến dư luận xã hội càng dễ dàng và nhanh chóng được hình thành và lan truyền, tạo tác động rất lớn đối với công chúng và xã hội. Các kênh truyền thông hình thành nên dư luận trong công chúng bắt đầu từ việc đưa tin về một sự việc, sự kiện, vấn đề hay một nghi vấn nào đó đang nhen nhóm và lan truyền trong các nhóm nhỏ. Từ việc đưa tin, truyền thông có thể làm dấy lên những luồng ý kiến, nhận định, phân tích, đánh giá của nhiều nhóm công chúng khác nhau trong xã hội.

Những vấn đề, sự việc được truyền thông lựa chọn đăng tin phải có khả năng gây chú ý, sự quan tâm của nhiều người, liên quan đến quyền lợi của một nhóm công chúng cụ thể hay gắn với lợi ích quốc gia. Các kênh truyền thông cũng có thể dẫn dắt dư luận khi tạo ra những thông tin có tính hướng dẫn, định hướng công chúng. Như vậy, từ thông tin ban đầu xuất hiện trong một bộ phận công chúng, trên mạng xã hội hay trên báo chí đều có thể được khơi nguồn thành vấn đề lớn tầm cỡ khu vực, quốc gia, thậm chí của thế giới.

Việc khơi nguồn dư luận xã hội có ý nghĩa rất lớn là khơi dậy sự quan tâm, suy nghĩ của công chúng, khơi dậy sự đóng góp nguồn lực của công chúng về tình cảm, trí tuệ, công sức, vật chất trong quá trình xây dựng, quản lý và phát triển đất nước. “Dư luận xã hội không chỉ là yếu tố ảnh hưởng đến chính sách mà cũng là đòn bẩy thúc đẩy quá trình lan toả của chính sách” (Julianna Pacheco & Elizabeth Maltby, 2017).

Rất nhiều sự việc đã được truyền thông khơi nguồn dư luận mang lại đổi thay hiệu quả hay những tác động tích cực trong đời sống nhân dân và đối với việc quản lý xã hội. Điển hình như thời gian chống dịch Covid vừa qua tại Việt Nam. Từ cuối năm 2019, virus SARS-COV 2 xuất hiện và lây lan ở Trung Quốc khiến nước này chịu tổn thất nặng nề về người và ảnh hưởng nghiêm trọng đến kinh tế, xã hội. Việt Nam sớm nhận thức được sự nghiêm trọng của vấn đề nên đã cảnh báo người dân thực hiện nghiêm các biện pháp và cùng chung tay bảo vệ bản thân, gia đình và xã hội. Trên các phương tiện truyền thông liên tục xuất hiện các hình ảnh 5K (Khẩu trang, Khử khuẩn, Khoảng cách, Không tập trung, Khai báo y tế) nhằm tuyên truyền cho toàn dân nắm rõ và triệt để thực hiện. Nhiều cơ quan báo chí tổ chức riêng chuyên mục để khơi dậy phong trào ở nhà chống dịch, ai ở đâu ở yên đó, dấy lên tinh thần nghiêm túc thận trọng chống dịch,... Bên cạnh đó, báo chí truyền thông cũng khơi nguồn các hoạt động đóng góp, ủng hộ, từ thiện về tiền bạc và vật chất từ phía nhân dân cho các Quỹ hỗ trợ người khó khăn, tiếp tế cho các đơn vị làm nhiệm vụ chống dịch hay Quỹ vaccin Việt Nam,...

Một sự kiện nổi bật như một cơn địa chấn trong ngành giáo dục nước ta là việc gian lận điểm thi trong kỳ thi THPT quốc gia năm 2018. Vào tháng 7/2018, sau khi công bố điểm thi của kỳ thi THPT quốc gia 2018, dư luận đã dấy ra nhiều nghi vấn về điểm thi cao bất thường ở Hòa Bình, Hà Giang, Sơn La. Những người đầu tiên lên tiếng về sự bất thường này là ba thầy

giáo: Thầy Vũ Khắc Ngọc và thầy Nguyễn Thanh Tùng (Trung tâm Học mãi), thầy Mạnh Tùng (Trường THCS&THPT Lương Thế Vinh, Hà Nội). Trong khi đó, tại Hòa Bình, việc gian lận điểm thi được phát hiện thông qua lá thư nặc danh tố một số học sinh kém nhưng điểm thi lại cao.

Một loạt các cơ quan báo chí chính thống như VTV, VTC, Vietnamnet, VnExpress, Lao động, Tuổi trẻ, Thanh niên,... đã đưa tin về sự việc này. Những thông tin làm rúng động dư luận xã hội buộc các cơ quan chức năng phải khẩn trương vào cuộc điều tra để làm rõ sự việc.

“Vấn đề khơi nguồn dư luận xã hội liên quan đến phong cách chủ động và dành thể chủ động trong thông tin báo chí để có thể chiếm lĩnh trận địa thông tin, tư tưởng ngay từ đầu” (Nguyễn Văn Dũng, 2011). Vì vậy mà người làm truyền thông báo chí liên quan đến định hướng tư tưởng được coi như “lính gác biên phòng” không được phép “ngủ gật” hay lơ là để cho nguồn thông tin vượt ngoài tầm kiểm soát của mình. Nếu để những thông tin xấu độc xâm chiếm vào đời sống xã hội, gây hoang mang sợ hãi hoặc gây ảnh hưởng xấu đến nhận thức, tư tưởng của nhân dân thì sẽ rất khó khăn để lấy lại sự yên ổn, trật tự và an toàn trong xã hội.

Việc khơi nguồn thông tin đòi hỏi người làm truyền thông cần phát huy các yếu tố như khả năng phát hiện thông tin, “xã hội hoá” sự kiện, tốc độ và tần suất xuất hiện thông tin, lựa chọn góc độ thông tin và thời điểm đưa tin sao cho công chúng quan tâm nhiều nhất và tác động đến lợi ích của họ lớn nhất. Thông thường, mọi người sẽ quan tâm đến những vấn đề “sát sườn” với họ, ảnh hưởng đến quyền lợi của họ. Vì vậy, nếu nguồn tin luôn định hướng tôn trọng sự thật, tôn trọng khán giả và bảo vệ quyền lợi của nhân dân thì dễ tạo được niềm tin và ủng hộ từ phía công chúng.

### 2.3.2. Truyền thông phản ánh và lan truyền dư luận xã hội

Như nội dung trên đã đề cập về vai trò khơi nguồn dư luận của truyền thông, có thể diễn giải quy trình xuất hiện dư luận xã hội như sau:

- Từ một sự việc, sự kiện cụ thể được truyền thông đưa tin tạo nên những ý kiến, quan điểm của các cá nhân;
- Các ý kiến này được phản ánh và lan truyền, trao đổi, chia sẻ với nhau và thành lập nên những luồng ý kiến lớn của các nhóm khác nhau;
- Các luồng ý kiến lớn này tiếp tục được phản ánh và lan truyền trên báo chí và các diễn đàn, các phương tiện truyền thông với tần suất cao và trên quy mô rộng tạo ra những làn sóng dư luận liên tục, mạnh mẽ gây sức ép đối với xã hội.

Như vậy có thể thấy truyền thông có vai trò vô cùng quan trọng trong việc phản ánh, lan truyền thông tin và hình thành dư luận xã hội. Sự ra đời của các phương tiện truyền thông làm thoả mãn nhu cầu ngày càng tăng của công chúng đối với những thông tin liên quan đến cuộc sống của họ, liên quan đến các cộng đồng trong xã hội có sự gắn bó mật thiết với họ. Đồng thời, trình độ dân trí càng cao, người dân càng yêu cầu được biết về tình hình thời sự, những sự kiện và vấn đề của đất nước đang xảy ra. Bên cạnh đó, họ muốn tham gia, đóng góp vào quá trình thay đổi và phát triển đất nước. Vì vậy, việc phản ánh và lan truyền dư luận xã hội một cách chân thực, đầy đủ, minh bạch, kịp thời vừa là nhiệm vụ của báo chí, truyền thông vừa là nguồn động lực to lớn thúc đẩy xã hội công bằng, dân chủ, tiến bộ.

Trường hợp Công ty Vedan xả thải như một sự bức tử đối với sông Thị Vải ở Đồng Nai trong suốt 14 năm và sẽ không có hồi kết nếu không có sự lên tiếng của dư luận xã hội. Xuất phát từ những phản ánh của người dân địa

phương đối với các cơ quan báo chí truyền thông và các cơ quan chức năng, sau một thời gian theo dõi, ngày 10/9/2008 đoàn kiểm tra đã bắt quả tang công ty Vedan lén lút xả thải ra sông Thị Vải mà không qua xử lý. Tuy nhiên, việc xử lý công ty Vedan diễn ra trong sự trù trừ, chậm trễ, lúng túng của các cơ quan chức năng. Việc “đẩy bóng” qua lại giữa Bộ Tài nguyên-Môi trường, Bộ Tư pháp và UBND tỉnh Đồng Nai gây xôn xao dư luận khiến họ đặt dấu chấm hỏi liệu có uẩn khúc gì mà một sự việc rõ ràng như vậy lại không thể xử lý nhanh chóng, kịp thời. Báo chí truyền thông đã phản ánh và thông tin đầy đủ về tâm trạng bất an, bức xúc và những nghi vấn của xã hội xung quanh sự việc. Tiếng nói của người dân, ý kiến bàn luận của các chuyên gia, quan điểm của các nhóm xã hội liên tiếp xuất hiện trên các phương tiện truyền thông tạo áp lực đối với các cơ quan chức năng khiến Thủ tướng Chính phủ phải có ý kiến chỉ đạo xử lý khẩn trương, kiên quyết vụ việc.

### 2.3.3. Truyền thông định hướng dư luận xã hội

Định hướng là xác định phương hướng nhận thức và hành động nhằm tập trung nguồn lực tối đa để đạt được mục tiêu nhất định. Trong một thế giới rộng lớn, sự hiểu biết là vô tận, nguồn thông tin không ngừng tuôn chảy, sự đa dạng và phức tạp trong xã hội khiến mỗi người đều có nhu cầu được định hướng nhận thức và hành động nhằm đạt được những mong muốn của bản thân. Mặt khác, đặc điểm của con người là luôn sinh hoạt theo nhóm, tập thể hay cộng đồng xã hội, vì vậy họ luôn mong muốn tìm kiếm và đạt được sự đồng thuận trong thái độ, thống nhất về ý chí, từ đó tập hợp sức mạnh tổng lực để xây dựng cuộc sống, giải quyết các vấn đề lớn và đáp ứng các nhu cầu về vật chất và tinh thần.

Định hướng dư luận xã hội là quá trình “bắt mạch” tâm lý nguyện vọng của nhân dân để từ đó định hướng nhận thức và hành động hướng

tới “tập trung giải quyết các vấn đề kinh tế-xã hội lớn đang đặt ra, mang lại lợi ích cho cộng đồng và cho mỗi người” (Nguyễn Văn Dũng, 2011). Truyền thông chỉ trở nên quan trọng khi công chúng được tiếp nhận mức độ thông tin đáng kể với một định hướng đánh giá nhất quán (Hubert I M Claes & Hajo G. Boomgaarden, 2006). Vậy sự định hướng có “bóp nghẹt” ý chí riêng của mỗi cá nhân hay nhóm nào đó? Bất cứ ai cũng có những sở thích, quan điểm cá nhân và mong muốn được tôn trọng và chấp nhận. Giữa các cá nhân, các nhóm, các cộng đồng luôn tồn tại sự khác biệt và bất đồng. Tuy nhiên, quá trình vận động và phát triển của xã hội suy cho cùng cũng là quá trình thúc đẩy sự tương đồng và thu hẹp, làm giảm hoặc xoá bỏ dần sự bất đồng. Bên cạnh đó, mỗi người vẫn có thể giữ lại sự khác biệt của mình và chấp nhận sự khác biệt của người khác. Làm tốt việc này sẽ giúp duy trì ổn định và trật tự xã hội mà không triệt tiêu sự khác biệt. Đây là nhu cầu của các cá nhân cũng như các nhà quản lý, lãnh đạo bởi điều đó không gây tổn thương các bên mà vẫn bảo tồn lợi ích chung.

Báo chí truyền thông là phương tiện không thể thiếu trong quá trình tập hợp và quy tụ lòng dân, khơi nguồn sức mạnh ý chí quốc gia, từ đó huy động tối đa nguồn lực về niềm tin, về trí tuệ để đóng góp cho công cuộc phát triển đất nước và đảm bảo cuộc sống ngày càng tốt đẹp cho nhân dân.

Thực tế cho thấy, trong giai đoạn phòng chống dịch Covid vừa qua ở Việt Nam, để động viên tinh thần của nhân dân thực hiện đúng các chỉ thị và quy định phòng chống dịch, báo chí truyền thông đã đưa tin và lan truyền nhiều thông điệp có ý nghĩa định hướng hành vi đối với người dân như: “ở nhà là yêu nước”, “yêu nước, hãy ở nhà”, “mỗi người dân là một chiến sĩ”, và tiếp tục lan toả những hành động nhân văn tốt đẹp như: “trương thân tương ái” “lá lành đùm lá rách”, “trái tim nhân ái”,... Những

thông điệp đó cũng được triển khai thành những hoạt động thực tiễn có ý nghĩa càng tăng thêm sức mạnh về tinh thần đồng thời làm dấy lên phong trào thiện nguyện và hỗ trợ mùa dịch trên khắp cả nước.

Tương tự như vậy, với nghi vấn về hiệu quả của loại vaccin Sinopharm khiến, một số người không muốn và không sẵn sàng tiêm loại vaccin này, các cơ quan chức năng và báo chí truyền thông đã truyền thông tương đối hiệu quả để giải đáp những nghi ngờ, thắc mắc của người dân. Trên các website của Bộ Y tế và các báo điện tử chính thống có cung cấp thông tin đầy đủ về các loại vaccin phòng chống Covid-19 được Bộ Y tế cấp phép sử dụng tại Việt Nam sau quá trình kiểm định chất lượng, trong đó có vaccin Sinofarm. Bên cạnh đó, vaccin này cũng nằm trong hệ thống COVAX Facility và được Tổ chức Y tế thế giới (WHO) thẩm định.

Báo chí truyền thông cũng đã phản ánh nhiều ý kiến xung quanh việc chậm trễ cung cấp vaccin cho người dân hay những bàn luận có nên tiêm dịch vụ vaccin Covid 19 để giảm tải cho Nhà nước hay không. Bên cạnh đó, báo chí truyền thông đã tiến hành đăng tải những bài phỏng vấn các lãnh đạo để thông tin cho công chúng biết. Nguyên nhân chậm trễ trong việc tiêm vaccin là do lượng cung không đủ cầu, Việt Nam đã đặt mua vaccin tại các công ty có uy tín trên thế giới nhưng họ không sản xuất kịp. Những tham vấn từ các chuyên gia hàng đầu trong nước và quốc tế cũng được phản ánh để công chúng hiểu rõ hơn về bối cảnh và điều kiện thực tế. Kể cả các doanh nhân và người dân cũng vào cuộc để tham gia đóng góp ý kiến trên các phương tiện truyền thông nhằm đề xuất, tìm kiếm giải pháp phù hợp và hiệu quả nhất trong giai đoạn hiện nay. Hàng loạt các báo lớn như Vnexpress, Vietnamnet, Tuổi trẻ, Thanh niên, Lao động, ... đều có bài viết phản ánh các ý kiến phản biện với những thông tin thực tiễn có giá trị; những

phân tích, giải thích rõ ràng; những nguyên nhân và kết quả có thể xảy ra, ... Nguồn thông tin này mang đến các góc nhìn đa chiều giúp mọi người nhìn nhận bao quát vấn đề, định hướng lại quan điểm cá nhân. Từ đó, một cách vô hình chung, truyền thông đã phần nào làm thoả mãn nhu cầu thông tin, giải đáp những thắc mắc của công chúng và đi đến sự thống nhất tư tưởng, hành động giữa các nhóm cộng đồng xã hội.

Như vậy việc định hướng không giống như sự ép buộc, áp đặt nhân dân hiểu theo, làm theo những gì mà người/tổ chức làm truyền thông mong muốn. Việc định hướng này xuất phát từ nhu cầu của các bên liên quan. Khi có sự định hướng, các bên dễ tìm được tiếng nói chung, thống nhất về mục đích và ý chí, do vậy tất cả các bên đều nhận được những lợi ích cho mình.

Vậy báo chí truyền thông có thể định hướng DLXH như thế nào? Có hai gợi ý sau đây:

Thứ nhất là, những thông tin cần định hướng DLXH phải được chọn lọc theo một số tiêu chí như: mang lại giá trị cho công chúng, lấy lợi ích của công chúng lên hàng đầu, có tính thời sự quan trọng liên quan đến quốc gia – xã tắc.

Thứ hai là, trong quá trình đưa thông tin, cần phải đan xen nội dung phân tích, giải thích, bình luận, đánh giá nhằm cung cấp các góc nhìn đa chiều, sâu sắc. Báo chí truyền thông không chỉ đưa lên hàng loạt những tin tức đó đây trong các lĩnh vực, góc cạnh của đời sống rồi để mặc đó cho công chúng tự cảm nhận, tự đánh giá mà quan trọng hơn là cần phải thể hiện tính phản biện khách quan với những lập luận lô-gic, luận điểm, luận cứ rõ ràng. Nội dung phản ánh mang đến hàm lượng trí tuệ cao và đảm bảo tính nhân văn, “vị nhân sinh” sẽ có tác dụng kích thích cảm xúc và suy nghĩ, hướng dẫn tư tưởng, nhận thức của công chúng. Truyền thông, báo chí thể hiện đúng vai trò “quyền lực thứ tư” khi nó luôn ý thức, trách nhiệm về tính chiến đấu và cách mạng của

mình. Trước cái hay, cái đẹp, cái thiện, cần biết khen ngợi, khích lệ và lan toả nhằm huy động sự hưởng ứng, ủng hộ bằng tinh thần và vật chất từ các lực lượng trong xã hội. Đối diện với điều xấu, ác, tiêu cực trong xã hội, cần lên tiếng phê phán, chỉ trích, tạo làn sóng áp lực mạnh mẽ để nhân dân và các cơ quan chức năng cùng vào cuộc xử lý, loại bỏ khỏi xã hội.

Để làm được như vậy, chúng ta phải nhìn thẳng vào sự thật, phản ánh, lan truyền chúng. Người làm truyền thông báo chí cần trang bị những kỹ năng như: lắng nghe và bao quát vấn đề một cách đa chiều; phân tích, lập luận lô gic; xác định được các mối quan hệ tiềm ẩn, phán đoán mức độ ảnh hưởng hay nguy cơ có thể xảy ra để điều hướng dư luận. Trên cơ sở đó có thể thống nhất tư tưởng và ý chí, huy động sức mạnh nguồn lực trí tuệ và cảm xúc của nhân dân mới mong đạt được sự thay đổi tích cực. Đây là trách nhiệm cao cả của báo chí, truyền thông.

#### *2.3.4. Truyền thông điều hoà dư luận xã hội*

Điều hoà là làm giảm sự căng thẳng, khó chịu, bức bối; làm tăng sự chấp nhận, thoả mãn, hài lòng và giữ bầu không khí yên lành, ổn định, an toàn. Vì vậy, có thể hiểu điều hoà dư luận xã hội là quá trình gây ảnh hưởng tới cảm xúc và hành động của công chúng khiến họ đạt được trạng thái bình ổn, lắng dịu sau khi chứng kiến sự việc/sự kiện gây tác động tiêu cực đối với họ. Ở tầm vĩ mô, điều hoà dư luận xã hội thuộc trách nhiệm và thẩm quyền của các Chính Phủ. Báo chí truyền thông như một cánh tay nối dài của Chính Phủ để có thể đi sâu vào từng “ngõ ngách” trong suy nghĩ của quần chúng để hiểu được họ và hợp tác cùng họ, hỗ trợ họ điều hoà tâm trạng, hành vi. “Truyền thông là nơi cung cấp những thông tin mang lại trạng thái cân bằng” (Matthew A. Baum & Philip B.K. Potter (2008).

Đêm ngày 6/12/2018, khi Đội tuyển bóng đá Việt Nam chiến thắng trước Philippines giành quyền vào chung kết, rất đông người hâm mộ

đã đổ ra các đường phố dồn về phía trung tâm. Ngoài những hành động ăn mừng văn minh, lịch sự, nhiều người lợi dụng bối cảnh đó để thể hiện những hành vi quá khích như đua xe xuyên đêm, rú ga, lạng lách, đánh võng, đốt pháo sáng,... gây nguy hại đến sự an toàn của bản thân và người khác. Báo chí truyền thông phản ánh sự việc khiến dư luận phẫn nộ, chỉ trích đồng thời kịch liệt phản đối, loại bỏ những hành vi xấu, thiếu chuẩn mực, gây rối trật tự xã hội. Điều này vừa có tác dụng chấn chỉnh đối với những người có ý định “bất chước” làm theo những hành vi thiếu văn hoá, bài trừ những hành vi quá khích đã gây ra đồng thời vừa có tác dụng nhắc nhở mỗi người cần biết điều hoà tâm trạng của bản thân sao cho phù hợp, không nên vì vui quá hay buồn quá mà có những biểu hiện tiêu cực, ảnh hưởng xấu đến người xung quanh.

Ngoài ra, rất nhiều sự việc, sự kiện diễn ra trong đời sống xã hội gây hoang mang, lo sợ hay bức xúc, phẫn nộ của người dân nhưng với sự đồng hành của báo chí truyền thông khiến cho sự việc được làm sáng tỏ tạo niềm tin cho công chúng dẫn đến những tác động tích cực đối với tâm trạng xã hội. Một loạt các vụ việc nghiêm trọng như sự cố Formosa ở Vũng Áng, Hà Tĩnh; dự án cải tạo thay thế 6700 cây xanh ở Hà Nội, vụ tiêu cực PMU 18,... đều có sự tham gia quyết liệt và mạnh mẽ của nhân dân. Và báo chí truyền thông chính là nơi châm ngòi nổ cho những cuộc phản biện lớn, tranh luận, ý kiến nảy lửa của đông đảo các tầng lớp trong xã hội. Đó là tiền đề vừa tạo áp lực cho các cơ quan chức năng sớm xử lý vụ việc, vừa là cơ sở lý luận và thực tiễn hỗ trợ cho quá trình điều tra. Ai có tội thì phải bị trừng phạt, ai có công thì được khen thưởng. Mọi việc trở nên công khai, minh bạch, rõ ràng. Mọi người đều được nói lên tiếng nói của mình. Điều này giúp giải toả căng thẳng trong xã hội, điều hoà dư luận và phần nào thoả mãn nhu cầu của công chúng. Nhà nghiên cứu xã hội học Habermas cho rằng



đáp ứng nhu cầu của công chúng là nền tảng của hoạt động quản trị dân chủ và tiến bộ (Matthew A. Baum & Philip B.K. Potter, 2008).

Hiểu được tâm trạng và nắm bắt được phản ứng của xã hội là rất cần thiết đối với các nhà quản lý, lãnh đạo để từ đó họ có thể kịp thời đưa ra các biện pháp giải quyết vấn đề. Và trong mọi trường hợp, truyền thông, báo chí là công cụ không thể thiếu trong quá trình điều hoà dư luận bằng các công việc như: thu thập thông tin, dữ liệu từ thực tiễn; xác minh sự việc; phản ánh sự việc đầy đủ, rõ ràng, trung thực, phản ánh các ý kiến và có thể đưa ra những phân tích, nhận định khách quan, đảm bảo tính lô-gic, khoa học. Ở một xã hội hiện đại, điều hoà dư luận là nhu cầu tất yếu đến từ phía nhân dân và các nhà quản lý, lãnh đạo bởi ai cũng mong muốn một xã hội công bằng, minh bạch, tiến bộ và phát triển chứ không phải bị mắc kẹt mãi trong những vấn đề gây ảnh hưởng tiêu cực. Như vậy, báo chí truyền thông đóng vai trò cầu nối trung gian hoà giải giữa nhân dân và các cơ quan quản lý Nhà nước.

### 3. Kết luận

Truyền thông và dư luận xã hội có mối quan hệ tuần hoàn, tương hỗ lẫn nhau như một dòng chảy tự nhiên không ngừng vận động để bồi đắp cho cuộc sống ngày càng tiến bộ, phát triển hơn. Dư luận xã hội là chất liệu, là sản phẩm, là

đối tượng và cũng là đối tác của truyền thông. Ngược lại, truyền thông khơi nguồn, phản ánh và lan truyền dư luận xã hội đồng thời định hướng và điều hoà dư luận xã hội. Báo chí truyền thông hoàn thành vai trò của mình chính là thể hiện năng lực, sức mạnh và tạo nên điểm cuốn hút, hấp dẫn khiến công chúng “không thể chối từ”.

### Tài liệu tham khảo

- [1] N.V. Dũng. (2011), *Báo chí và dư luận xã hội*, Nxb Lao động.
- [2] L.K. Hiếu. (2014), *Nghiên cứu và định hướng dư luận xã hội*, Nxb Lý luận chính trị.
- [3] N.Q. Thanh. (2011), *Xã hội học về dư luận xã hội*, Nxb Đại học Quốc gia Hà Nội.
- [4] H.I.M. Claes, H.G. Boomgaarden. (2006). *Media Effects on Public Opinion About the Enlargement of the European Union*, *JCMS Journal of Common Market Studies* 44(2):419-436, DOI:10.1111/j.1468-5965.2006.00629.x SourceRePEc.
- [5] J. Pacheco, E. Maltby. (2017). *The Role of Public Opinion—Does It Influence the Diffusion of ACA Decisions?*, *J Health Polit Policy Law* (2017) 42 (2): 309–340, <https://doi.org/10.1215/03616878-3766737>.
- [6] M.A. Baum, P.B.K. Potter. (2008). *The Relationship Between Mass Media, Public Opinion, and Foreign Policy: Toward a Theoretical Synthesis*, *Annual Review of Political Science*, DOI:10.1146/annurev.polisci.11.060406.214132.
- [7] W.P. Davison. (1958). *The Public Opinion Process*, *Public Opinion Quarterly*, Volume 22, Issue 2, SUMMER 1958, Pages 91–106, <https://doi.org/10.1086/266770>.