

Exploration into the Role of Enterprise Employees in Preventing and Controlling Public Opinion Risks

Lili Yu

Beijing Aircraft Maintenance Engineering Co., Ltd. Wuhan Branch, Wuhan, Hubei, 430000, China

Abstract

With the rapid development of Internet technology and the popularity of social media, the public opinion environment faced by enterprises is not only complex and changeable, but also highly immediate and widespread. Enterprise employees, as direct participants and representatives of the external image of the enterprise, their words and actions directly affect the reputation and brand image of the enterprise. With the continuous advancement of technology and changes in the environment, enterprises should strengthen employee training and education, improve public opinion monitoring and reporting mechanisms, optimize internal communication and collaboration mechanisms, cultivate positive voice ability, improve accountability and incentive mechanisms, and create an open and inclusive corporate culture. Efforts should be made to continuously enhance the enterprise's public opinion risk prevention and control capabilities, providing strong guarantees for the healthy and stable development of the enterprise.

Keywords

staff; public opinion risk prevention and control; effect

关于发挥企业员工在舆情风险防控中作用的探讨

于丽丽

北京飞机维修工程有限公司武汉分公司, 中国·湖北 武汉 430000

摘要

随着互联网技术的迅猛发展和社交媒体的普及,企业所面临的舆情环境不仅复杂多变,而且具有高度的即时性和广泛性。企业员工,作为企业的直接参与者和外部形象的代表,其言行举止直接关系到企业的声誉和品牌形象。随着技术的不断进步和环境的不断变化,企业应加强员工培训与教育、完善舆情监测与报告机制、优化内部沟通与协作机制、培养正面发声能力、完善责任追究与激励机制以及营造开放包容的企业文化等方面的努力,不断提升企业的舆情风险防控能力,为企业的健康稳定发展提供有力保障。

关键词

员工; 舆情风险防控; 作用

1 引言

随着互联网的飞速发展,企业面临的舆情环境日益复杂多变,舆情风险管理成为企业不可忽视的重要课题。企业员工作为企业的基本组成单元,其在舆情风险防控中的作用不容忽视。企业员工作为企业的直接参与者和对外交流的窗口,其意识和行为对于及时识别、有效应对舆情风险至关重要。充分发挥企业员工在舆情风险防控中的作用,是构建全面、高效舆情管理体系的关键一环。论文旨在探讨增强员工在舆情风险防控中的积极作用,促进企业健康稳定发展。

2 提高员工凝聚力

员工的凝聚力,正是企业持续发展、不断壮大的关键

所在。员工的心气顺畅是工作高效开展的重要前提。当员工感受到企业的关怀与尊重,他们的工作热情便会大幅提升,从而使得工作中的各种事情都能顺利推进。提高员工的凝聚力,不仅能够有效提升员工的工作满意度和对企业忠诚度,还能够从源头上化解那些正处于萌芽状态的舆情风险,避免潜在的危机对企业形象造成负面影响。企业可以通过以下措施,提升员工凝聚力:一是树立共同的目标和价值观。明确公司的发展目标和使命,让员工了解公司的发展方向和愿景。提炼公司的核心价值观,并通过培训和宣传等方式让员工认同和践行。二是建立良好的沟通机制。加强上下级之间、部门之间的沟通与协作,确保信息畅通。定期召开员工大会、部门会议等,让员工了解公司的最新动态和决策。三是表彰和奖励优秀员工。设立各种奖项,如优秀员工奖、创新奖、团队合作奖等,对表现优秀的员工进行表彰和奖励。通过榜样的力量激励其他员工,营造积极向上的工作氛围。四是关

【作者简介】于丽丽(1986-),女,中国江苏连云港人,本科,中级政工师,从事企业基层党建、新闻宣传研究。

心员工生活。关注员工的生活状况，如家庭问题、健康问题等，给予必要的帮助和支持。组织员工关爱活动，如生日会、慰问困难员工等，让员工感受到公司的温暖^[1]。

3 开展员工培训与教育

一方面，加深员工对舆情重要性的认识。企业员工不仅是企业发展的基石，更是舆情风险防控的第一道防线。提升员工对舆情风险的认知水平，不仅有助于他们在日常工作中更加警觉地防范舆情风险，还能够有效降低企业可能面临的危机。具体来说，通过系统的培训和教育，我们可以使员工深刻理解舆情风险的本质和特点。在这个过程中，案例分析是一种极为有效的方法。尤其是引入那些曾经发生过的舆情危机实例，可以让员工更加直观地感受到舆情事件对企业品牌、声誉以及业务的潜在危害。这些案例不仅揭示了企业在应对舆情危机时的脆弱性，也让员工意识到，一旦处理不当，舆情事件可能对企业造成长期的负面影响。此外，我们还应当让员工明白，其个人行为在舆情事件中并非无足轻重。事实上，员工的每一次发言、每一个行动都有可能成为引发舆情事件的导火索。一旦员工的不当行为被放大，不仅会对企业造成负面影响，还可能直接冲击员工个人的利益，甚至对员工的家庭和生活带来毁灭性的打击。这种深刻的认识，能够有效增强员工的危机感和责任感。因此，企业应当通过各种渠道，如内部培训、案例分析等，不断强化员工对舆情重要性的认识。只有这样，员工才能在日常工作中时刻保持警惕，积极防范舆情风险，成为企业风险防控的坚实屏障。

另一方面，针对性加强员工舆情意识的培养。企业员工在舆情风险防控中的应对能力直接关系到企业的舆情风险防控效果。提升员工舆情应对能力，有助于企业在面临舆情风险时迅速作出反应，降低风险对企业的影响。企业需要定期开展舆情意识培训，一方面要向员工讲授舆情的基本概念、传播规律、影响分析以及正确的应对态度和策略，重点教授员工如何识别负面信息、如何正确表达观点、如何保护个人隐私等技能。另一方面，要针对员工舆情应对能力不足的问题，开展一系列培训和实践活动。结合企业经营业务的实际，通过模拟演练、实战演练等方式，提升员工舆情应对能力，以确保在后续的实际工作中，员工能够迅速识别和应对舆情风险，有效降低企业的风险损失^[2]。

4 建立舆情监测与报告机制

在具体工作实践中，企业不仅要构建一套舆情监测体系，还应鼓励员工发挥主观能动性，积极参与到企业舆情管理中来。员工应被培育为企业的“舆情哨兵”，需在日常工作流程中密切关注社交网络、讨论区、个人博客等平台上的相关信息，尤其是那些涉及企业的资讯。同时，企业应规定员工在发现企业运营中的非常规事件时，必须立即上报，这样管理层才能在第一时间获取可能导致舆情事件的初步信息，为及时有效的处理提供初步资料。为此，企业应建立

高效的信息反馈通道，如通过内部信息平台、专用电话线或电子邮箱，确保员工能在发现舆情端倪时迅速上报。同时，对于主动反馈舆情信息的员工，企业应通过奖励或表彰等方式，以增强其参与管理的热情。

与此同时，不仅关注外部舆论，也要重视内部员工论坛、微信群、邮件系统等内部沟通平台的舆情动态。随着论坛、微信等通讯工具在工作中的广泛应用，员工之间的交流和讨论也更多地发生在这些平台上。企业应通过合适的方式，如设置管理员、定期查看记录等，来监测这些群组中的舆情动态，确保信息的正面传播和问题的及时解决。同时，邮件系统是企业内部沟通的重要工具之一，企业应关注员工通过邮件系统发送的涉及企业声誉、管理问题、政策反馈等方面的邮件，以便及时收集和处理相关信息。

5 强化内部沟通与协作

为了有效地应对日益复杂的舆情环境，企业有必要建立跨部门的舆情应对小组或团队。该小组应由来自企业不同部门的专业人员组成，明确各自的职责分工，确保舆情信息能够在组织内部得到及时且准确的传递和处理。具体来说，这个舆情应对小组的成员应包括但不限于公共关系、市场营销、信息技术、法律顾问等关键岗位的专家。公共关系岗位的成员负责与媒体沟通，传递企业的正面形象，化解负面舆论；市场营销岗位的成员则从市场角度出发，分析舆情对企业产品及品牌的影响，制定相应的市场策略；信息技术岗位的成员负责监控网络舆情，及时掌握相关信息，为决策提供数据支持；法律顾问则从法律角度审视舆情，确保企业在应对过程中合规合法。通过这样的多元化团队构建，企业能够全方位地应对各类突发舆情，降低因应对不当带来的风险。同时，这个跨部门的小组还能够促进各部门之间的沟通与协作，形成合力，共同维护企业的良好形象和稳定发展。总之，建立跨部门的舆情应对小组或团队，对于企业而言，既是应对复杂舆情环境的必然选择，也是提升企业竞争力的关键所在。

在团队构建的基础上，定期组织内部会议至关重要。这些会议旨在分享舆情监测的最新结果和应对经验，通过深入讨论和交流，提升团队成员之间的协作能力。例如，会议可以涵盖舆情预警系统的使用方法、危机应对策略的制定与优化，以及过往成功案例的分析与总结。通过这种方式，团队的整体应对水平将得到显著提升。团队成员不仅能够迅速识别并响应潜在的舆情风险，还能够根据实际情况调整应对策略，确保组织的声誉和形象不受损害。因此，建立跨部门的舆情应对小组，并定期组织内部会议，是提升组织舆情应对能力的有效途径^[3]。

6 培养正面发声能力

在当今这个信息爆炸的时代，企业形象的塑造与传播显得尤为重要。企业应当鼓励和支持员工在社交媒体等多元

化的平台上,以专业、正面的形象为企业发声。这样做不仅有助于传播企业的正面信息,还能够有效增强公众对企业的信任度和好感度。为此,企业应当在员工对外发言前,进行必要的培训和指导,确保他们能够准确、恰当地传达企业的立场和价值观。

具体而言,首先,企业需要引导员工在社交媒体等平台上展现出专业的素养和积极的态度,让公众感受到企业的活力与正能量。同时,通过分享企业的发展历程、创新成果和社会责任等方面的内容,进一步加深公众对企业文化的理解。其次,为了确保员工在对外发言时能够准确传达企业的声音,企业应定期组织相关培训和讲座,提升员工对企业的认知和认同。培训内容可以包括企业历史、文化、发展战略、产品特点等,使员工对企业有更全面、深入的了解。最后,企业还应注重对员工进行正确的舆论引导,避免他们在发言过程中产生误解或负面效应。企业可以制定一套完善的发言规范,明确哪些话题可以讨论,哪些需要避免,以及如何正确表达企业的立场和价值观。

7 实施责任追究与激励机制

由于信息的快速传播,企业员工的个人行为往往会对企业的舆情风险产生重大影响。因此,对于那些因个人疏忽或不当行为而导致舆情风险扩大的员工,企业应当依据既定的规章制度进行严格的责任追究,以此来达到警示他人的目的。具体而言,企业应当建立健全的内部监控系统,及时发现并处理可能引发舆情风险的行为。一旦发现员工存在疏忽或不当行为,企业应当启动责任追究机制,对相关责任人进行严肃处理。这种处理方式不仅能对当事人产生震慑作用,还能让其他员工认识到,任何对工作不负责任的行为都将受到严厉的惩罚。

与此同时,企业在舆情风险防控方面也应体现出正向激励机制。对于那些在舆情风险防控工作中表现突出的员工,企业应当给予适当的物质或精神奖励。这种奖励不仅是对员工个人贡献的认可,更是对全体员工的一种鼓励,激发大家更加积极地参与到舆情风险防控中来。通过这种正向激励,可以形成一种良好的工作氛围,促使每位员工都能自觉维护企业的形象和声誉,共同为企业的长远发展贡献力量。

8 营造开放包容的企业文化

为了提高舆情风险防控工作的效率和质量,企业应当

积极鼓励员工提出对舆情风险防控工作的意见和建议,从而形成一种全员参与、共同改进的良好氛围。通过这种方式,不仅可以集思广益,还能充分调动员工的积极性和创造性。具体来说,企业应该倡导开放透明的沟通方式,让员工在表达意见和建议时感到无拘无束。在这种环境中,员工会感受到自己的声音被重视和尊重,从而更加积极地投入到舆情风险防控工作中去。当员工发现自己的意见能够对工作产生积极影响时,他们会产生强烈的责任感和归属感,这将有助于形成一个紧密团结、富有战斗力的团队。

为了实现上述目标,企业可以采取以下措施:定期组织员工座谈会,让员工有机会直接表达自己的想法和建议;设立专门的舆情风险防控意见箱,鼓励员工随时反映问题;对员工的意见和建议进行及时反馈,确保他们知道自己的意见得到了关注和采纳。通过这些做法,企业能够激发员工的主人翁意识,使他们在舆情风险防控工作中发挥出更大的作用。鼓励员工提出对舆情风险防控工作的意见和建议,形成全员参与、共同改进的良好氛围,是企业提高工作质量的关键。同时,倡导开放透明的沟通方式,让员工感受到自己的声音被重视和尊重,将进一步激发他们的工作热情,为舆情风险防控工作注入源源不断的活力。

9 结语

通过上述措施的实施,可以充分发挥企业员工在舆情风险防控中的积极作用。企业员工将成为企业舆情风险防控的重要力量,共同构建起一道坚实的防线。进一步地,这种以员工为主体的舆情风险防控机制,将有助于形成一种自下而上的风险预警体系,从而大幅提升企业应对突发舆情事件的能力。此外,企业员工在舆情风险防控中的积极作用,还能够促进企业文化的积极构建,形成良好的企业内部氛围。这为企业持续稳定的发展提供强有力的支持,确保企业在日益复杂多变的市场环境中稳步前行。

参考文献

- [1] 陆涛,宗宏.浅谈加强企业基层项目党建政工工作的新思路[J].科教导刊(电子版),2017(8):3.
- [2] 龙爽.强化国有企业基层项目党建政工工作[J].江西建材,2017(17):277.
- [3] 秦邦建.新时代企业思想政治工作之策略[J].企业文明,2018(1):72-73.