

# 新媒体语境下政务话语的转型路径研究

史以一 王紫月

合肥师范学院 外国语学院, 安徽省合肥市, 230000;

**摘要:** 近十年来, 中国已形成了全球最大的政务新媒体传播格局。随着新媒体时代的到来, 政务话语的传播环境发生了巨大变化。本文深入探讨了新媒体语境下政务话语转型的必要性, 分析了当前政务话语存在的问题, 并结合相关理论与实际案例, 提出了政务话语转型的有效路径, 旨在提升政务话语的传播效果和政府的公信力, 以适应新媒体时代的发展需求。

**关键词:** 新媒体语境; 政务话语; 转型路径

**DOI:** 10.64216/3080-1494.26.01.095

## 引言

近十年来, 政务新媒体在覆盖区域和用户数量上都呈现了迅猛发展的态势, 中国已经形成了全球最大的政务新媒体传播格局。从本质上讲, 政务新媒体是一种以语言为载体的政府公共社交传播媒介, 这一本质特征要求政务新媒体一方面要发挥公共服务价值引领的政治功能, 另一方面又承担着互动社会、沟通社会舆论的交际功能。在新媒体迅速发展的今天, 信息传播的速度和范围达到了前所未有的程度。新媒体以其互动性、即时性、开放性等特点, 深刻改变了公众获取信息和表达意见的方式。政务话语作为政府与公众沟通的重要工具, 也面临着新的挑战和机遇。如何在新媒体语境下实现政务话语的有效转型, 成为政府部门和相关学者关注的重要课题。

## 1 新媒体语境下政务话语转型的必要性

### 1.1 适应信息传播格局的变化

在传统媒体主导的信息生态中, 报纸、广播与电视构筑了自上而下的线性传播模式, 政府作为信息源处于绝对中心, 公众则长期处于被动接收状态。彼时政策解读依赖权威发布渠道层层传导, 话语表达高度程式化, 强调规范性与统一性, 传播周期长且反馈机制缺位。随着微博、微信公众号、短视频平台等社交媒体的普及, 信息流动由单向灌输转向网状交互, 公众不仅能够即时获取政策动态, 更具备评论、转发乃至二次创作的能力。以“国务院客户端”入驻抖音为例, 其通过15秒短视频解读医保新政, 单条播放量超千万, 评论区涌现大量政策咨询与建议, 形成典型的话语协商场景。此类实践表明, 政务信息已无法局限于封闭式宣导, 而必须嵌入

公众日常媒介使用的情境之中。若延续旧有话语范式, 忽视语态亲和度、响应及时性与平台适配性, 政策传播极易陷入“自说自话”的困境, 削弱主流声音的渗透力与认同度。传播结构的解域化倒逼政务话语体系重构, 从权威独白向公共对话演进成为不可逆的趋势。

### 1.2 满足公众的信息需求和参与愿望

公众信息诉求的结构性变迁正深刻重塑政民互动的实践逻辑。在算法推荐与社交裂变交织的传播机制下, 个体不再满足于被动接收政策文本的单向投射, 而是通过评论、转发、话题共建等方式表达对公共事务的认知与立场。以“北京发布”微博平台的雾霾应急响应通报为例, 其不仅采用可视化图表解析预警等级调整依据, 更设置#你希望采取哪些限行措施#议题引导公众建言, 使政策解释过程转化为多元主体协商的风险沟通场域。此类实践表明, 现代治理语境中的政务话语已超越传统宣传范式, 需承载意义诠释、价值共鸣与参与激励三重功能。当政府以回应性姿态介入网络公共讨论, 借助语态调适与议题共设机制吸纳民间知识与社会情绪, 方能在风险社会背景下重构制度信任的微观基础。这种从“权威宣示”到“对话建构”的话语转向, 实质上体现了治理合法性生成路径的深层变革——即通过程序正义的日常化展演, 增强政策输出的社会可接受度。

### 1.3 提升政府的形象和公信力

在新媒体深度嵌入公共生活的当下, 政府行为的可见性空前增强, 政务话语不再局限于政策传达的技术环节, 而成为塑造治理形象与制度认同的关键载体。公众对政府的信任建构, 日益依赖于信息传播中的语态真实感与情感共鸣度。当某地突发公共卫生事件时, 若官方

通报仍沿用程式化表述，回避社会焦虑的核心议题，极易引发次生舆情危机；反之，如成都卫健委在疫情通报中采用“我们理解大家的担忧”“正在全力协调”等共情式表达，配合时间节点清晰的行动清单，便能在风险情境中重建沟通伦理。这种话语实践的深层转向，体现为从“制度自证”向“社会可读”的逻辑迁移。权威的再生产不再仅靠地位赋予，而是通过话语的透明度、回应节奏的匹配性以及修辞策略的情感嵌入，在持续的政民对话中实现合法性积累。尤其在短视频与社交平台主导信息流动的环境中，政务话语若无法完成口语化转译与情绪价值供给，其传播效力将被稀释于信息洪流之中。因此，话语亲和力并非风格选择的技术问题，而是治理体系适应数字公共领域结构性变迁的能力体现，其本质在于以语言为媒介，重构政府与民众之间的认知对齐机制与信任生成路径。

## 2 当前政务话语存在的问题

### 2.1 话语风格刻板

在部分地方政府的公开通报与政策解读文本中，仍普遍存在高度程式化的语言范式，其话语结构往往拘泥于“会议指出”“强调要”“切实加强”等重复性表达，句式僵化、语义空泛，形成一种脱离日常语境的官僚修辞惯性。此类文本常以制度内部的合规性为首要诉求，忽视外部受众的认知负荷与情感需求，导致信息传递陷入“说了等于没说”的传播困境。如某市2023年防汛动员通告中，“提高政治站位”“压实主体责任”等抽象表述占据主体，却未明确居民应急避险路径或物资发放时间，公众在风险情境下的信息渴求未能被有效回应。更甚者，某些政务短视频试图融合新媒体形式，却仅将传统公文套入镜头前朗读模式，背景音乐与画面剪辑虽具现代感，但话语内核仍滞留于科层制内部沟通逻辑，造成形式与内容的断裂。这种风格固化不仅削弱了政策传播的可达性，也在无形中构筑起政府与民众之间的语义鸿沟。当权威话语无法实现从“体制内自洽”向“社会化共情”的转化，其公共沟通便易沦为单向度的符号展演。研究表明，在高风险社会情境下，公众对政府信息的信任程度与其话语的情感贴近性呈显著正相关，而刻板语体恰恰阻断了这一信任生成机制。因此，话语风格的实质性松动，实则是治理体系回应性与认知适配能力的外在投射。

### 2.2 互动性不足

在政务新媒体运营实践中，部分政府部门虽开设微博、微信公众号等平台，却仍将信息发布视为单向传播工具，忽视对话机制的建构。用户评论区常见诉求如“何时开通社区便民班车”“垃圾分类投放点具体位置”，长期处于无回应状态，形成“有问无答”的沟通闭环。某市2022年舆情监测报告显示，其政务抖音号发布的372条视频中，仅11条开启评论功能，且平均回复延迟达7.3天，公众互动意愿显著衰减。这种“发布即终结”的运作逻辑，实则延续了科层制内部信息流转的惯性，将公众置于行政话语的被动接受端。当民众在洪涝灾害期间于政务平台留言询问应急物资领取地点，却遭遇系统自动回复“感谢您的关注”，其信任感知随即滑向疏离与质疑。传播学中的“双向对称模型”强调组织与公众间的平等对话，而当前部分政务传播仍固守“宣传本位”，未建立常态化的反馈吸纳与回应机制。某些地方政府虽设立“领导信箱”或“民意直通车”，但处理流程缺乏透明度，回应内容多以“已转交相关部门”等程式化表述收尾，未能实现真正意义上的意义协商。此类互动形式主义弱化了公民参与的实效性，也制约了治理过程中的信息反哺与认知调适。有效互动不应止步于技术平台的搭建，更需制度性倾听机制的嵌入，使公众意见能够进入政策调适的实质环节，从而重构政府与社会之间的语义共通空间。

### 2.3 传播渠道单一

在部分地方政府的信息传播实践中，政务话语仍固守于电视播报、纸质公文与官方通告等传统介质，新媒体场域中的传播动能明显滞涩。某些区县一级的行政单位即便开通了政务微博或微信公众号，其内容更新频率低，形式多为文件式转述，缺乏视觉化表达与叙事重构。公众在移动端难以获取即时、可交互的政策解读，导致信息触达率与理解度双重衰减。以某中部省份2023年政务传播效能评估为例，其下辖地市中仅三成政务抖音账号实现周更，且视频内容多为会议纪要剪辑或领导视察记录，未能构建起情境化、具象化的公共沟通场景。这种媒介使用惰性折射出行政系统对传播技术变革的认知滞后，致使政策话语悬浮于公众日常信息消费之外。传播渠道的单一不仅压缩了政府声音的辐射半径，更在无形中加剧了政民之间的认知断层。当主流社交平台成为公众获取公共信息的主要入口，而政务传播仍困囿于

单向输出的传统范式，其话语权威便面临被边缘化的风险。渠道整合的迟滞本质上是治理理念尚未完全转向“用户导向”的体现，亟需通过结构性媒介战略调适，实现跨平台、多模态的信息渗透与意义共建。

### 3 新媒体语境下政务话语转型的路径

#### 3.1 转变话语风格

政务话语的表达正经历从制度性独白向公共对话范式的深层迁移。传统公文中常见的程式化表述，在新媒体语境中易形成认知隔阂，削弱政策传播的渗透效能。近年来，部分地方政府尝试将生态治理理念融入日常语言肌理，如浙江安吉在环境倡导中采用“垃圾不落地，乡村更美丽”这类具象化口号，借助口语节奏与价值共鸣构建情感联结。江苏苏州某街道政务短视频中，执法人员以“垃圾分类像拼图，每一片都有它的家”进行类比，通过拟人化叙事降低公众理解成本，提升行为引导效果。此类话语实践不再依赖权威背书单向灌输，而是依托修辞重构实现意义共情。网络语汇的审慎嵌入，如“随手拍举报”被称作“城市打工人的一键举证”，既保留行政话语的规范边界，又激活民间话语的认知亲和力。这种语态转型实质是治理主体身份的再定位——由高势位指令者转为平等沟通者，反映出公共传播逻辑从“传而达之”向“共而议之”的演进。语言风格的柔性变革，正在重塑政策文本与民众经验之间的符号桥梁。

#### 3.2 加强互动交流

政务机构在新媒体场域中的互动实践正逐步突破单向度的信息发布模式，转向具身性对话机制的建构。公众诉求不再停留于被动接收的末端环节，而是通过评论区嵌入、话题标签共振与即时弹幕反馈等数字痕迹，形成持续性的意见流动。某些地方治理主体借助政务抖音号开展“政策夜话”直播，官员以非程式化语言回应市民关于停车治理、社区养老的具体困境，镜头前的微表情与语调起伏消解了科层制的疏离感。这种基于平台特性的回应策略，将行政话语置入生活化情境，在问答间隙生成信任资本。更有部门建立舆情响应时间轴，对热点提问实施分级归集与动态追踪，使信息反馈从偶然应对转为制度化运行。互动过程由此成为意义协商的空间，公众不再是传播链条的终端受众，而作为共治参与者介入政策认知的再生产，在双向建构中重塑公共价值的表达逻辑。

#### 3.3 整合传播渠道

政务传播体系的渠道整合正迈向深度融合阶段。传统媒体依托其制度性权威，在重大政策发布与舆论定调中持续发挥不可替代的作用，而新媒体则通过碎片化、场景化的内容重构，实现政策信息在公众日常媒介使用中的嵌入式触达。部分地方政府已构建“台一网一端一微一屏”一体化传播矩阵，如浙江某市以广电平台联动政务抖音号推出“政策可视化”工程，将医保改革细则转化为三分钟情景短剧，借助算法推荐机制实现精准投放。广播频率同步开设政策解读专栏，形成跨媒介叙事闭环。这种多模态协同不仅突破了信息单向输出的壁垒，更通过符号转译机制使抽象行政语言具象为可感可知的生活经验。渠道融合的本质并非技术叠加，而是传播逻辑的系统性重构，在保持公信力底色的同时激活传播势能，推动政务话语从机构场域向公共空间实现有效跃迁。

#### 3.4 培养专业的政务话语传播人才

政务话语的现代转型亟需专业化传播主体的深度介入。实践中，部分地方政府已设立“政务传播实训工坊”，组织公务员参与短视频脚本撰写、舆情研判模拟与多模态叙事设计等沉浸式培训，推动行政语言向共情化、轻量化表达转化。江苏某区实施“话语重塑计划”，通过周期性新媒体能力测评与岗位实践联动机制，提升一线人员在直播访谈、评论区互动中的语用敏感度。与此同时，成都、深圳等地探索引入传播策略官制度，聘任具备媒介研究背景的专业人才进入政策传播核心团队，参与传播议程设置与符号系统设计，实现技术逻辑与治理逻辑的有机耦合。这类人事机制的微创新，不仅弥补了传统行政体系在话语转译中的结构性短板，更在组织内部催化出适应数字公共领域的新型沟通伦理，使政务话语从单向宣导走向意义共建。

### 4 结论

在数字治理纵深推进的背景下，政务话语正经历从权威宣导向共情对话的范式迁移。某地交通部门通过短视频还原执法现场，以“镜头对讲”消解公众误解，单条互动量突破十万，折射出语态转化背后深层的权力叙事重构。政务传播不再局限于信息传递，而是嵌入社会情绪感知系统，在风险预警、政策释疑中发挥柔性调适功能。成都“蓉城政事”团队引入传播人类学方法，构

建市民认知图谱,精准校准话语坐标,实现政策符号的生活化转译。这种基于场景适配与主体间性建构的传播实践,标志着政府沟通逻辑从“我说你听”向“我们共议”的实质性跃迁,形塑着数字时代公共话语的新生态。

### 参考文献

- [1] 马艳丽,赵艾.再语境化的河北政务新媒体多模态语用话语建构[J].齐齐哈尔大学学报(哲学社会科学版),2025,(05):112-117.
- [2] 洪洁.完善政务新媒体话语提升预警信息发布能力[N].语言文字报,2025-03-12(002).
- [3] 赵庆龄.论政务新媒体语用表达模式的矛盾性[J].黄冈师范学院学报,2025,45(01):44-51.
- [4] 张玉,王雨欣.马克思主义新闻观视域下政务新媒体的话语变革与责任担当——以“浙江宣传”为例[J].海河传媒,2024,(01):13-16.
- [5] 毛延生,田野,喻倩.资源、指向与逻辑——政务新

媒体立场建构的文化语用视角[J].语言学研究,2023,(03):190-201.

[6] 田秀妍,李炜.有态度、有温度、有深度:努力打造在青年身边的政务新媒体[J].全媒体探索,2023,(07):20-21.

作者信息:史以一(1983.08-),女,汉族,安徽省合肥市人,硕士,副教授,研究方向:语言学。

王紫月(2004.02-),女,汉族,河北省邯郸市磁县人,合肥师范学院2022级商务英语专业本科在读。

基金项目:2022年安徽省社会科学发展研究课题攻关项目《人际语用学视角下安徽政务新媒体话语体系的构建研究》2022CX095。

2025年国家级大学生创新创业训练计划项目《中国优秀传统文化的传播在商务英语课堂的应用研究》(202514098065)。