

تحول تاریخی روابط عمومی در بستر قدرت سیاسی (۱)



دکتر شجاع احمدوند

اطاعت طلبی محض از مردم و فقدان جایگاه نظری مردم در حاکمیت استوار بود. بحث در این خصوص مجال بیشتری را می طلبد.

من در اینجا فقط در خصوص شوکت‌مندی و شریعت‌مداری سلطان که به بحث روابط عمومی پیوند می خورد اشاره می کنم، چرا که شوکت و هیبت سلطانی از مهمترین خصلت‌های سلطنت ایرانی در دوره اسلامی بود که در بسیاری از متون قدیمی ما نیز مورد اشاره قرار گرفته است. حتی بسیاری از سلاطین در

بارگاه خود پوست و یا اندام خالی شده حیواناتی نظیر فیل و پلنگ نصب می کردند تا از این طریق در چشمان رعایا بزرگ و عظیم جلوه کنند. لذا شکوهمند نمایاندن سلطان جزء ابزار ضروری و لازمه حکومت شده بود. اما از سوی دیگر با توجه به تأثیرات اسلام در ایران و گرایش سلطنت به شریعت، لازم بود که سلطان از خصایص تقوی، پرهیزگاری و صداقت نیز بهره مند باشد. متأسفانه آنچنانکه تاریخ سلطنت نشان می دهد شاهان در نزد عوام از هیبت و اقتدارشان در جهت تقلب و ظلم و زور بهره می گرفتند و در خلوت به فساد، هرزگی، زن بارگی و شرابخواری روی می آوردند. همین

عصر نبوت و خلافت قریش با نظری به تاریخ صدر اسلام درمی یابیم که در دوره نبوت و عصر خلافت قریش در خصوص رابطه بین مردم و رهبران، اساساً ساختاری به شکل امروزی ایجاد نشده بود و مردم در مجامع عمومی با پیامبر خدا(ص) و سپس بعد از ایشان نیز با خلیفه مسلمین ارتباط برقرار می کردند. به گونه ای که هم مردم از دیدگاههای رهبران سیاسی خود آگاه و هم رهبران از تحولات بستر اجتماع مطلع می شدند.

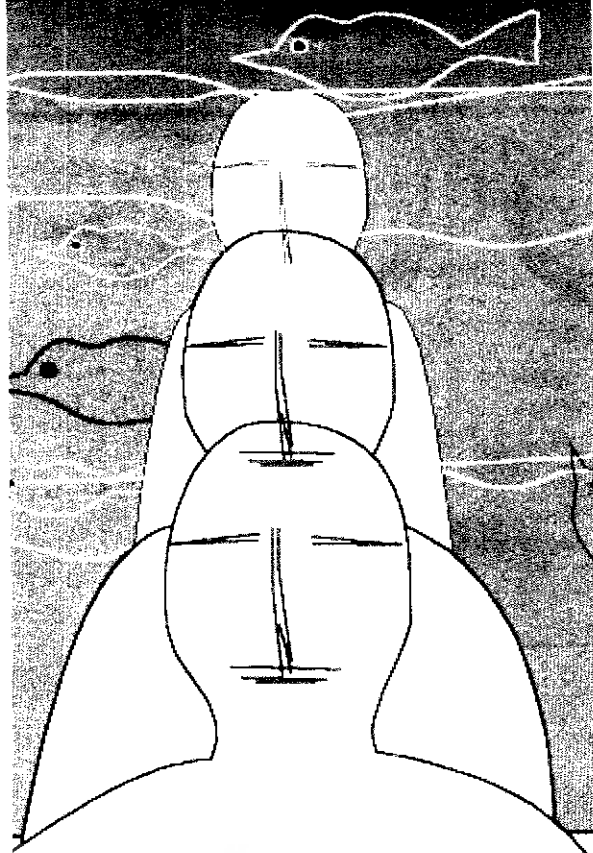
گفتمان سلطنت مطلقه در دوره بنی امیه وقتی که بتدریج خلافت جای خود را به سلطنت می داد، حکومت خصلت مطلقه متغلبه به خود گرفت. در این دوره در نهاد قدرت تحولات عجیبی ایجاد شد که مهمترین آنها فاصله ای بود که میان مردم و رهبران بوجود آمد. البته همین ساختار سلطنت که از پیش از اسلام نیز در ایران وجود داشت با ورود اسلام نه تنها عوض نشد، بلکه برخی از خصلتها و شیوه های اسلامی را برای توجیه مشروعیت خود یدک کشید. سلطنت ایرانی - اسلامی مبتنی بر ویژگیهای خاصی چون شوکت‌مندی، برداشت ظاهری از شریعت،

جمهوری اسلامی می بایست، مبدل به حاکمیت مردم و تحول از تکلیف محوری سیاسی، به اراده و حق محوری صورت گیرد. حکومت مسدوده به سمت حکومت مسئول و پاسخگو حرکت کرده و کانالهای ارتباطی حکومت و مردم نیز از خصلت بسته و «حاجبی» گرایش به خصلت باز و «گشودگی» پیدا کند. دستگاه‌های ارتباطی و هماهنگی در سیستم های مدیریتی دارای این «کار ویژه» مهم هستند که می توانند سازمان را از خطرات و تهدیدها محافظت کنند. چون بلافاصله خطرات را گوشزد و مدیر را متوجه رفع نقصها می نمایند.

روابط عمومی (Public Relations) یکی از مباحث بسیار مهم شرایط فعلی کشور ماست. اگر بخواهیم قدری عمیق تر به جایگاه و نقش روابط عمومی ها نگاه کنیم، باید به پیشینه تاریخی این بحث حتی در دوره ماقبل مدرن اشاره کنیم. لذا با این منطق که قبض و بسط تحول روابط عمومی ها وابسته به سرشت قدرت بوده است، مروری خواهیم داشت به تحولات روابط عمومی ها از صدر اسلام تا به امروز.

در دوره بنی امیه وقتی که بتدریج خلافت جای خود را به سلطنت می داد، حکومت خصلت مطلقه متغلبه به خود گرفت. در این دوره در نهاد قدرت تحولات عجیبی ایجاد شد که مهمترین آنها فاصله ای بود که میان مردم و رهبران بوجود آمد. البته همین ساختار سلطنت که از پیش از اسلام نیز در ایران وجود داشت با ورود اسلام نه تنها عوض نشد، بلکه برخی از خصلتها و شیوه های اسلامی را برای توجیه مشروعیت خود یدک کشید.

بنابراین از آنجا که گرایش کلی گفتمان حکومت در نظام سنتی بر انسداد و عدم گشودگی بود، لذا ارکان ارتباطی حکومت نیز نه واقعاً در جهت برقراری دیالوگ و گفتگو، بلکه در جهت تقلیل ارتباط و محجوب نگاه داشتن عرصه سلطانی از چشم انداز رعایا فعالیت می کرد و شاید فلسفه اینکه نام این دستگاههای ارتباطی را نیز «حاجب» گذاشتند این بود، که اجازه ندهند پرده از عرصه خصوصی سلطنت کنار رود. فقیدان جایگاه نظری مردم، در گفتمان



دوچهرگی سلطان باعث شده بود، که دستگاههای ارتباطی جامعه به سمت انقباض و ممانعت از آگاهی مردم نسبت به لایه‌های مخفی سلطنت سوق داده شوند. با این مقدمه می‌توان ویژگی‌هایی را برای دستگاههای ارتباطی در دو گفتمان «اقتدارگرای سنتی» و «مردم‌گرای کنونی» برشمرد.

ویژگی دستگاههای ارتباطی در گفتمان سلطنت مطلقه را می‌توان در چند مورد برشمرد:

نخست تلاش در جهت ایجاد مرزگذاری میان دستگاه دیوانی و مردم از جهت بهره‌مندی از قدرت؛ در اینجا نوعی غیریت‌سازی صورت می‌گیرد. اصحاب دستگاه دیوانی، خودی و درونی و متن تلقی می‌شوند و دیگران غیر و بیگانه، اتفاقاً در نخستین امواج تجدد هم همین خصایص وجود داشت و گروههایی از جامعه مدرن به‌عنوان حاشیه تلقی شدند. مثلاً مجانبین، جامعه سنتی، جامعه وحشی، زنان و حتی نوع خاصی از انسان که غیربورژوا، بود نیز «غیر» تلقی می‌شدند. چون معیار اصلی میزان بهره‌مندی از عقل بود، هرآنچه که با عقل فایده‌مند غربی سنخیت داشت، به‌عنوان «خودی» و

هرآنچه که بهره‌ای از عقل نداشت «دیگری» تلقی می‌شد. تلاش جامعه مدرن نیز این بود که به نوعی مشکل بعضی از این بخشها را حل کند و آنها را وارد حوزه عقل کند. مثلاً از آنجا که مجانبین بهره‌ای از خرد نداشتند در حاشیه قرار می‌گرفتند. جامعه سنتی نیز که به لحاظ مکانی با جامعه مدرن فاصله نداشت، اما به لحاظ زمانی از عقلانیت امروزی فاصله داشت هم «غیر» تلقی می‌شد. جامعه وحشی نیز که هم به لحاظ مکانی و هم به لحاظ زمانی با ما فاصله داشت نیز «غیر» محسوب می‌شد. از آنجا که اعتقاد مدرنیته بر آن بود که زنان سرشار از عواطف و احساساتند و بهره کامل از عقل ندارند، پس آنها هم به حوزه «لم یعقل» رانده شده بودند، حتی کار غیریت‌سازی تابداتجا رسید که انسان بورژوا، صرفاً شایسته اطلاق نام «اومانیته» بود و بقیه از حوزه عقل خارج و در حوزه لم‌یعقل قرار می‌گرفتند. لذا در گفتمان تجدد، انسان متجدد با کنار نهادن غیرها، هویت خود را تشخیص می‌بخشد. در واقع تبیین غیریت یعنی تبیین هویت، وقتی ما غیر را می‌شناسیم، هویت خودمان را می‌شناسیم. اندیشه تجدد با غیرشناسی و خودشناسی درآمیخته

بود. گفتمان «سلطنت مطلقه» نیز بخوبی این غیرشناسی را تعیین می‌بخشد. در چنان شرایطی وظیفه دستگاههایی که نقش روابط عمومی را داشتند، تعیین مرزها، تبیین هویت و غیریت‌سازی بود. این غیریت‌سازی نخستین ثمره اش تثبیت و تحکیم شوکت‌مندی سلطانی بود. خصلتی که تشخیص بخش هویت سلطان، به‌عنوان انسانی فراتر از رعیت و سایه خدا بر زمین بود.

دوم، توجیه نقاط ضعف دستگاه دیوانی از طریق اغفال مردم و ممانعت از دسترسی به اطلاعات در گفتمان سلطنت مطلقه بایست میان دو چهره دستگاه دیوانی و در رأس آن سلطان تمیز قایل شد. در سپهر عمومی، سلطان بهره‌مند از خصایص هیبت، شکوه، عظمت و اقتدار بود اما در چهره خصوصی پادشاه فردی هوسران، خوشگذران و عیاش. در اینجا دسترسی به اندرون سلاطین، نقاط ضعف و فساد درونی دستگاه دیوانی را برملا می‌ساخت. از این رو لازم بود تا حاجبی (مانع) میان مردم و دستگاه دیوانی قرار گیرد تا چهره عیاش و خوشگذران سلطان را در پس پرده ابهام نگاه دارد و آنچه را که هویدا می‌سازد، همان هیبت و

شکوه سلطانی باشد. بنابراین از آنجا که گرایش کلی گفتمان حکومت در نظام سنتی بر انسداد و عدم گشودگی بود، لذا ارکان ارتباطی حکومت نیز نه واقعاً در جهت برقراری دیالوگ و گفتگو، بلکه در جهت تقلیل ارتباط و محجوب نگاه داشتن عرصه سلطانی از چشم‌انداز رعایا فعالیت می‌کرد و شاید فلسفه اینکه نام این دستگاههای ارتباطی را نیز «حاجب» گذاشتند این بود، که اجازه ندهند پرده از عرصه خصوصی سلطنت کنار رود و بنابراین همه چیز، عرصه خصوصی سلطنت محسوب می‌شد.

سوم، تمایل به یکسان‌انگاری دولت و جامعه، و به تبع آن عدم ضرورت پاسخگویی دولت به جامعه در گفتمان مدرن، حوزه قدرت اجتماعی از قدرت دولتی جداست و از آنجا که قدرت دولتی گرایش به تمرکز دارد، ضرورتاً بایستی از طریق انفکاک آن با جامعه راهی که بتواند حکومت را وادار به پاسخگویی کند، وجود داشته باشد. در حالی که در گفتمان سلطنت مطلقه، هیچ‌گونه تفکیکی میان دولت و جامعه متصور نیست، چرا که رابطه سلطان و مردم رابطه شبان و رمه است. در نظام شبانی و رمگی وظیفه شبان، تأمین خوراک و محافظت و



آماده ساختن زمینه جفت گیری است. اما شبان هرگز پاسخگوی رمه نیست، از آنجا که تفکر حکومت در سلطنت مطلقه، تفکر شبانی است، پس هیچگونه مجربایی برای پاسخگویی متصور نیست. بنابراین وظیفه دستگاههای ارتباطی نه ایجاد بستری مناسب برای پاسخگویی، که تلاش در جهت عدم پاسخگویی سلطان به مردم بود. به گونه ای که سازمانهای ارتباطی نقش مهمی در تسوطه علیه آزادی خواهان و کسانی که در ذهنشان پرسش هایی خلعجان می کرد، داشتند. سرنوشت افرادی مثل امیرکبیر که در دام توطئه های حاجیان درگاه ناصری گرفتار آمدند، سرنوشتی عبرت انگیز است.

چهارم تمایل به هیبت گرایی و فریه سازی شخصیت سلطان از آنجا که به دلایل پیش گفته سعی در دشواری سازی ارتباط میان حکومت و مردم بود، لذا روابط عمومی وظیفه داشت هر قدر می تواند با ظاهر سازی، برافزایش هیبت و شکوه سلطانی بیفزاید. در نتیجه پادشاه بیشتر در پس حجاب قرار می گرفت و امکان پاسخگویی او به حداقل می رسید.

پنجم، ارسال پیام به مخاطبان

بر اساس زور و تغلب

در این نظام هیچگاه عنصر «تقاعد» و اقتناع حکمفرما نبود، بلکه همه پیامها بر مبنای زور و تغلب به سوی مخاطبین ارسال می شد. به گونه ای که در قبال احکام و فرامین هیچ مجال بحث و گفتگو و اقتناع نبود و به جای Persuasion یا اقتناع بر اجبار یا Coersion تأکید شده است.

گفتمان جمهوری اسلامی

گفتمان سلطنت مطلقه با ظهور نظام مردم سالار اسلامی فروپاشید. در آنجا هدف اساسی این بود که برداشتهای خلاف عقل، از شریعت کنار گذارده و برداشتی عقلایی مدنظر قرار گیرد. به علاوه فقدان جایگاه نظری مردم، در گفتمان جمهوری اسلامی می بایست، مبدل به حاکمیت مردم و تحول از تکلیف محوری سیاسی، به اراده و حق محوری صورت گیرد. حکومت مسدده به سمت حکومت مسئول و پاسخگو حرکت کرده و کانالهای ارتباطی حکومت و مردم نیز از خصلت بسته و «حاجبی» گرایش به خصلت باز و «گشودگی» پیدا کند. در این گفتمان نیز می توان خصایص مهمی را برای دستگاههای ارتباطی میان مردم و حکومت برشمرد.

نخست، تمایل به هیبت زدایی از دستگاه بوروکراتیک و اداری و تسهیل ارتباطات:

از آنجا که مرز میان حکومت و مردم بتدریج کم رنگ می شود، برخلاف گفتمان پیشین که بر صعب و دشواری سازی ارتباطات تکیه داشت، این گفتمان بر سهل و آسان سازی ارتباطات تأکید دارد. از این رویکی از وظایف اساسی روابط عمومی در این مقطع تلاش برای هیبت زدایی از قدرت حاکمه است. به گونه ای که قدرت حاکمه در واقع به سمت قدرت خادمه حرکت کند. لذا روابط عمومی نقش بسیار مهمی در برقراری تعادل میان دو کفه این ترازوی یعنی مردم و حکومت دارد. در اینجا رفتار «غیرت سازانه» کمتر به چشم می خورد. گرچه به طور طبیعی از آنجا که هر «متن»، «غیر» خود را دارد حکومت نیز دشمنان خود را دارد. اما دشمن سازی بویژه در عرصه درونی حکومت یک استثناء است و اصل بر فقدان مرز گذاریهای درونی است.

دوم، تکیه بر اقتناع و تقاعد مخاطبان

از آنجا که تصمیمات در گفتمان نوین ضرورتاً بایستی بر مبنای فرآیند چانه زنی اتخاذ شود، بی شک حکومت

وظایفی در مقابل اختیارش دارد که یکی از مهمترین آنها پاسخگویی است. پذیرفته ترین روش پاسخگویی، اقتناع و تقاعد مخاطب است. از این رو یکی از وظایف مهم روابط عمومی، روانشناسی مخاطبان است تا بر آن اساس دستگاه دیوانی و بوروکراتیک را به سوی اقتناع و گفت و گو سوق دهد. در گذشته گفتمان سلطنت مطلقه خصلتی آمرانه و یک سویه داشت و تمایلی به صرف وقت به منظور گفتگو و اقتناع نداشت و راحت ترین و سهل الوصول ترین راه یعنی اجبار را برمی گزید. در حالی که در گفتمان نوین، اقتناع، پذیرفتنی ترین شیوه، دیالوگ و گفتگو است که زمینه ساز این فضا هم روابط عمومی است.

سوم، بستر سازی کثرت اندیشه در وحدت نظام سیاسی

اگر برخلاف گفتمان سنتی که به سبب شوکت مندی سلطنت، غیریت سازی بزرگی میان حکومت و مردم بی وجود آورد، قائل به چنین مرز گذاری و غیریت سازی نباشیم، یا بایستی دولت و جامعه را یکی تلقی کنیم و مطابق نظر هگل «اطاعت از دولت را عین آزادی بدانیم» یا این که در چارچوب نظام سیاسی وحدت



یافته باید بستر تکثراندیشه را فراهم کنیم. این روابط هم می‌تواند در سطح کلان قدرت سیاسی، حکمفرما باشد و هم در سطح هر دستگاهی که عنصری از آمریت، یعنی رابطه «حکم» و «اطاعت» در آن وجود داشته باشد. از این رو با توجه به ماهیت قدرت سیاسی در گفتمان جمهوری اسلامی، روابط عمومی می‌تواند بستر ساز کثرت در وحدت باشد. به گونه‌ای که بتواند از همه اندیشه‌ها به دقیق‌ترین نحو بهره‌گیرد و زمینه یک دیالوگ مثبت و منطقی را در سطح کلان و خرد فراهم کند. به نظر می‌رسد که با وجود تأکیدات فراوان دین‌مبین اسلام بر مشورت و تأکیدات مکرر قرآن کریم در آیاتی نظیر «وامرهم شوری بینهم» و «وشاورهم فی الامر»، در تاریخ سیاسی و مدیریتی ایران پیشینه محدودی از مشورت وجود دارد. مشورت به معنای استفاده از عصاره ناب و شیرین اندیشه دیگران است. مفهوم مشورت به معنای استخراج عسل از کندو است. همچنان که استخراج عسل از کندو دارای ویژگی‌هایی است (مثل این که انسان سراغ هر کندویی نمی‌رود و یا بعضی کندوها به جای عسل نیش دارند و یا در مرحله نهایی، پالایش عسل‌ها و

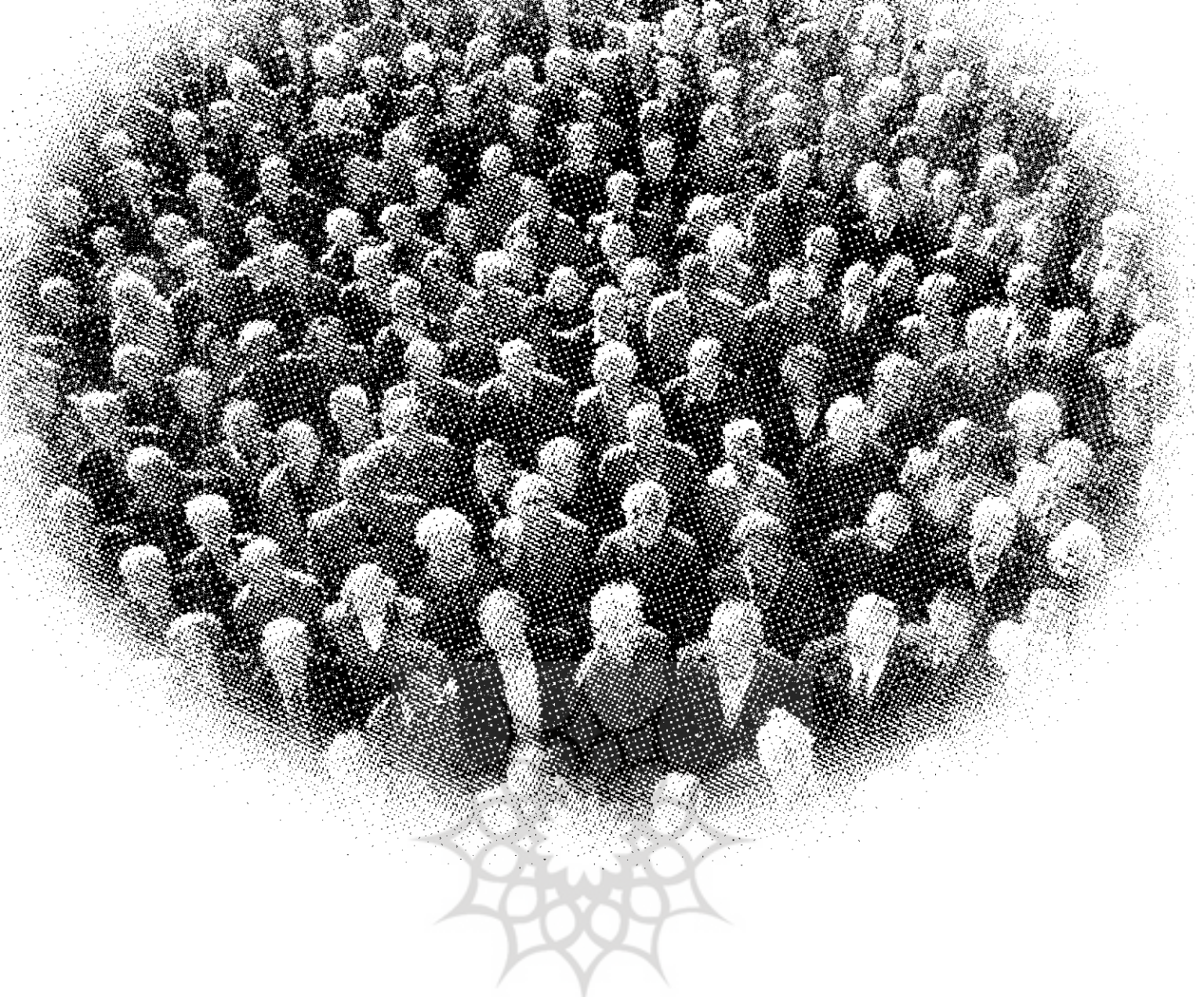
موم‌زدایی از آن لازم است) در مشورت نیز که منظور از آن استخراج عصاره ناب و شیرینی اندیشه دیگران است، باید طرف مشورت را خوب شناخت، مقاصد خیر و یا شر او را دریافت و سپس آن را با توجه به شرایط کاری خود، مورد پالایش قرار داد. چنین پیشینه‌ای از مشورت متأسفانه در کشور ما کمتر سابقه دارد. هرچند در گفتمان جمهوری اسلامی بستر این مسأله فراهم شده است و نقش روابط عمومی‌ها در این بستر حائز اهمیت زیادی است. به گونه‌ای که می‌توان از یک سو در سطح کلان از اندیشه همه خردمندان استفاده کرد و در سطح خرد نیز نخبگان هر دستگاه را شناسایی کرده و آنها را طرف مشورت خاص قرار داد و این مشاوره‌ها را در جهت اهداف سازمانی خود به کار گرفت. چهارم، عمل به مثابه سوپاپ اطمینان متأسفانه در گفتمان سلطنت مطلقه، دستگاه ارتباطی تمامی سعی و تلاش خود را معطوف به پوشیده ساختن نقاط ضعف و ناشایست کارکرد نظام مدیریتی می‌نماید. در حالی که در گفتمان دولت دموکراتیک، دستگاه ارتباطی

به مثابه سوپاپ اطمینانی است که نظام مدیریتی می‌تواند با آسودگی خاطر فعالیتش را ادامه دهد. چرا که مطمئن است همواره یک عنصر متعادل‌کننده در کنار او وجود دارد که به محض آن که از تعادل خارج شود، علامت‌دهی می‌کند و می‌تواند نقاط نادرست کارکرد را نشان دهد. در نظریات جدیدی که در علم سیاست مطرح می‌شود این ویژگی را از طریق مطالعه نظریات سیبرنیتیک (Sybernetic) مطالعه می‌کنند. نظریات سیبرنیتیک که در آثار «کسارل دویچ» نویسنده معروف امریکایی انعکاس یافت، نسبت به نظریات سیستمی یک قدم به جلو بود، چرا که نظریه سیستمی جامعه، تاریخ و سیاست را به مثابه یک سیستم مکانیکی تلقی می‌کرد که از توان پیشگویی، پیش‌بینی و... ناتوان است؛ اما دویچ معتقد است: «که جامعه، تاریخ و سیاست‌داری ویژگی‌هایی هستند که با ارگانیزم‌های زنده قابل قیاس‌اند. از این رو به نظر او برای تحلیل جامعه و سیاست بایستی به نظریاتی عنایت داشت که بتوانند برخی از ویژگی‌های ارگانیزم‌های زنده را بنمایانند.» لذا به نظریات سیبرنیتیک

روآورد. این نظریات معتقدند که همان‌گونه که در برخی دستگاه‌های سیبرنیتیک نظیر کامپیوتر، رادار و... ابزارهایی وجود دارد که می‌تواند خطرات احتمالی را پیش‌بینی و از تخریب کل سیستم جلوگیری کند، عرصه جامعه، سیاست و حکومت نیز مبتنی بر اجزایی است که می‌تواند نقش اعلام‌کننده خطر را داشته باشد و موجب شود که سیستم حکومتی به راحتی به کارش ادامه دهد. چرا که می‌داند هر خطری متوجه او شود، دستگاهی بلافاصله خطر را گوشزد می‌کند و از وقوع آن جلوگیری می‌کند. به نظر من دستگاه‌های ارتباطی و هماهنگی در سیستم‌های مدیریتی دارای این «کار ویژه» مهم هستند که می‌توانند سازمان را از خطرات و تهدیدها محافظت کنند. چون بلافاصله خطرات را گوشزد و مدیر را متوجه رفع نقصها می‌نمایند. البته چنانچه گفتیم این شرایط تنها در یک گفتمان دموکراتیک جواب می‌دهد. در دولت مطلقه گوشزد هرگونه خطری با شدت سرکوب می‌شود.

خلاصه و نتیجه

خلاصه بحث این است که ما در طول تاریخ اسلام و ایران می‌توانیم



متناسب با سه دوره حکومت، از قبض و بسط روابط عمومی ها سخن بگوئیم. در عصر تکوین یا خلافت قریش که بخشی از آن به عهد نبوت شهرت داشت و بخشی دیگر به خلافت راشدین. از آنجا که هنوز به تعبیر ابن خلدون، عصبیت عقیده ای و قبیله ای زایل نشده بود و «الانفراد بالمجد» یا بهره مندی شخصی از قدرت آغاز نشده بود، حائلی میان زمامداران جامعه اسلامی و مردم نبود. لذا دستگاههای ارتباطی به گونه ای که در دوره های بعد شکل گرفت، هنوز شکل نگرفته بودند، اما همزمان با ظهور بنی امیه قدرت به سمت تمرکز میل کرد و بهره مندی از لذات قدرت آغاز شد. حاکم از یک سو

باید چهره ای باتقوا از خود برجا می گذاشت، در حالی که عملاً قدرت حاکم را به سمت فساد می برد و از سوی دیگر ضرورت اداره جامعه، حدودی از اقتدار و هیبت را برای حاکم اجتناب ناپذیر می کرد. لذا حفظ این هیبت با آن فساد درونی سازگاری نداشت. سلطان در معرض دو چهرگی بود؛ در عرصه عمومی فردی هیبت مند و متقی نما اما در سپهر خصوصی فردی عیاش و خوشگذران. بر مبنای این نیاز در این دوره نخستین جرقه های روابط عمومی که متأثر از نظام حاکم بود، شکل گرفت و در قالب منصبی چون «حاجب» تجلی کرد و متأسفانه روز بروز بر دامنه و شدت آن افزوده شد.

تأحیدی که در حکومت های پادشاهی بعد، شکاف میان مردم و حکومت بسی فراخ تر شد. در این دوران ویژگی هایی بر این نحوه از ارتباط، حاکم شد که «گرایش انسدادی و انقباضی» بهترین توصیف برای روابط عمومی ها در گفتمان سلطنت مطلقه دانست. اما با ظهور گفتمان جمهوری اسلامی با توجه به گستره جمعیت و نیازهای زیاد مردم برای ارتباط با دستگاههای بوروکراتیک ایجاد نوعی نظام ارتباطی، لازم و ضروری بود. اما از سوی دیگر اصل بر یک چهرگی دستگاه حاکم بود. لذا «گرایش انقباضی و انبساطی» توصیف مناسب این وضعیت است.

روابط عمومی در این دوره از اهمیت زیادی برخوردار است، چرا که قدرت حاکمه نیز تا حدودی این نگرش انقباضی را پذیرفته است، پس روابط عمومی باید راههای گسترش ارتباطات مردم با دستگاه های بوروکراتیک از بالا تا پایین را فراهم نماید و در جهت مشارکت مردم دارد اداره امور بکوشد. این مهمترین «کار ویژه» روابط عمومی ها در گفتمان جمهوری اسلامی است. امیدواریم که با تعبیه سازوکارهای دقیق ارتباطی، بتوانیم زمینه دیالوگ مناسبی برای مسئولان و مردم فراهم کنیم.

والسلام

پی نوشت:

۱. این مقاله من منقح شده سخنرانی است که در گردهمایی سراسری مسئولان روابط عمومی سازمان بازرسی و نظارت تهران، ۵ تیر ۱۳۷۹ ارائه شد.