جدی گرفتن «روابط عمومی» بهترین شاخص «پاسخگو» بودن است

مطهری نژاد، میرزا بابا

دولت پاسخگو،حتما وزیر پاسخگو و مدیر پاسخگو می‏خواهد.این‏که وزیری‏ ارادهء پاسخگویی را در خود به وجود بیاورد،نیاز به سازوکارهایی دارد و این سازو کارها یک روز بیرونی دارد که آن بروز و شاخص،روابط عمومی است.

اگر دستگاهی روابط عمومی را جدی نگرفت،شعار پاسخگو بودن او جدی‏ نیست و قطعا ارادهء پاسخگویی ندارد.و مدیری که ارادهء پاسخگویی نداشته باشد به ماندن فکر نمی‏کند.قطعا برای هدف دیگری آمده است که آن هدف مسلما در جهت خیر و صلاح جامعه،حکومت،دین و مردم نیست.پاسخگو بودن،همراه‏ کردن افکار عمومی با اکثریت خاموش جامعه را به دنبال دارد.در جوامعی چون‏ جامعهء ما،اکثریت خاموش سرنوشت جامعه را رقم می‏زنند،همین اکثریت‏ خاموش هستند که با جریان‏سازی اقلیت هوشیار که نیازها،دردها را و کاستی‏ها و مطالبات را می‏شناسند،به میدان می‏آیند و جریان اجتماعی درست‏ می‏کنند و امروز همگان می‏دانند،جریان‏های اجتماعی قوی‏تر از سیاست‏ها عمل‏ می‏کنند.

اگر حکومتی و اگر مدیری می‏خواهد سر سازگاری با افکار عمومی داشته‏ باشد،قهر و غضب و سلطهء افکار عمومی او را زمین‏گیر نکند باید این‏قدرت بزرگ‏ اجتماعی را جدی بگیرید و در برنامه‏ریزی‏های خود ملحوظ کند.اگر چنین اراده‏ای‏ کرد باید بداند معمار افکار عمومی،پدیده‏ای که می‏تواند افکار عمومی را بشناسد، کشف کند،هدایت کند،برخورد کند،به آن پاسخ دهد و بالاتر از آن برای زمینه‏سازی مناسب یک برنامه،افکار عمومی ایجاد کند،روابط عمومی‏ای است که‏ حرفه‏ای عمل کند و این پدیدهء معجون‏گونه از علم و فن و هنر را بشناسند.امروز دوران روابط عمومی‏های خدماتی و تشریفاتی به پایان رسیده است.روابط عمومی حرفه‏ای و علمی پاسخگوی نیاز است.

بی‏اعتنایی و نادیده گرفتن افکار عمومی و باور نداشتن نقش اکثریت‏ خاموش،رانندگی کردن در یک شب ظلمانی و در بیابان ناشناخته،بدون چراغ و راهنما است.اگر گفته‏اند که روابط عمومی‏ها مشعلداران توسعه و پیشرفت هستند به همین معناست.

همهء اساتید و کارشناسان روابط عمومی و افکار عمومی اتفاق‏نظر دارند که‏ اگر می‏خواهیم کارها با روالی عقلانی و اعتدال دنبال شود،باید مطالبات و قضاوت‏های اکثریت خاموش مخاطبان خود را خوب بشناسیم و آنها را با خود همراه کنیم و اجازه ندهیم که این اکثریت به سوی انفجار حرکت کند که مهار انفجار سخت و زیانبار و پرهزینه است.

اگر این‏همه را قبول دارید لطفا مشاوره با نهادهای مدنی روابط عمومی از جمله«انجمن روابط عمومی ایران»و ماهنامهء«روابط عمومی»را در به کارگیری یک‏ مجموعهء حرفه‏ای و کارآمد در رأس کارهای خود قرار دهید که هیچ‏کس بیش از انجمن دلش برای افکار عمومی و موقعیت روابط عمومی نمی‏سوزد.