روابط عمومی، رسانه ها و چالش های متقابل

امیرپور، علی رضا

اهم سوابق اجرایی:مشاور فرهنگی و مطبوعات رئیس‏ سازمان بهزیستی کشور مدیرکل روابطعمومی سازمان بهزیستی‏ کشور(چهار سال) عضو هیات مدیره و سرپرست جمعیت‏ خیریه دوستداران بهزیستی‏ مشاور معاونت فرهنگی،اجتماعی سازمان‏ تامیمن اجتماعی‏ عضو هیات مدیره مؤسسه فرهنگی، ارتباطی آتیه‏ عضو انجمن روابطعمومی ایران‏ مدیر کل روابطعمومی و امور بین المللی‏ سازمان تامین اجتماعی‏ اهمیت تعریف تا آنجایی است که‏ جوامع متکی به تعریف صریح و روشن،در روند توسعه،پیوسته گامی‏ فراتر و پیش‏تر از سایر جوامع‏ نهاده‏اند و امروزه نتایج عملی این‏ گامها را در فاصلهء وحشتناک میان‏ کشورهای توسعه‏یافته و عقب‏مانده‏ می‏توان به وضوح مشاهده کرد.

مقدمه:

تاریخ زندگی و تمدن بشر سرشار از حوادث تلخ‏ و شیرین و تاثیرگذار بر سرنوشت جامعه بشری‏ بوده است.جدال و تقابل پایان‏ناپذیر میان دو نخلهء فکری قدرتمند رئالیسم و ایده‏آلیسم منجر به‏ رویدادهای بسیار،در طول زمان شده است.

نقد ذهنیت حاکم بر بشر قرون وسطی، شکل‏گیری رنسانس و انقلاب صنعتی و نیز انقلاب‏ فرانسه را باید از نقاط عطف این رویدادها دانست، همچنین است جنگهای ویرانگر جهانی اول و دوم... .اما کماکان علم و دانش مهترین دستاورد انسان‏ است.

شاید زمانی که ارسطو در منطق صوری خود، مهم‏ترین مبحث را به«تعریف و خصوصیات مربوط به آن»اختصاص می‏داد،تردید داشت که این اهمیت‏ برای همیشه بصورت یک اصل باقی بماند.

اهمیت تعریف تا آنجایی است که جوامع متکی‏ به تعریف صریح و روشن،در روند توسعه،پیوسته‏ گامی فراتر و پیش‏تر از سایر جوامع نهاده‏اند و امروزه‏ نتایج عملی این گامها را در فاصلهء وحشتناک میان‏ کشورهای توسعه‏یافته و عقب‏مانده می‏توان به‏ وضوح مشاهده کرد.از میان دلایل فراوان و در عین حال پیچیدهء این فاصله طولانی یکی هم‏ مربوط می‏شود به همین مبحث تعریف و نپرداختن‏ جدی به آن.و این واقعیتی تلخ است که‏ کشورهای توسعه‏نیافته تعریف روشن و صریحی‏ از خود و اهداف خود ارائه نکرده‏اند و با تاسف بسیار باید گفت که کشور ما نیز به این سوء تفاهم دچار است آنهم در ابعاد گوناگون... اما چون بحث ما مربوط به رسانه‏ها و نهاد روابط عمومی است،باید اظهار داشت بعد از سالیان طولانی‏ که از پیدایش این دو مقوله می‏گذرد هنوز هم تعریف‏ مشخص،جامع،نافع و شفافی از رسانه‏ها،همچنین‏ روابطعمومی‏ها بعمل نیامده است.

عدم معرفی صحیح این رسانه‏ها نه تنها ارزش، جایگاه و نقش ویژهء آنها را در جامعه معلوم نکرده‏ است بلکه تصویری مخدوش و قابل هنک از آنها نشان داده است.در دنیای امروز اطلاع‏رسانی‏ باید اظهار داشت بعد از سالیان‏ طولانی که از پیدایش رسانه‏ها و روابطعمومی می‏گذرد هنوز هم‏ تعریف مشخص،جامع،نافع و شفافی از رسانه‏ها،همچنین روابط عمومی بعمل نیامده است. شفاف،سریع،مستند و مستمر آنچنان ارزشمند و حیاتی است که بدون آن اداره امور جهان دچار اختلال خواهد گردید.

رسانه‏ها جهان پر وسعت و پهناور ما را تبدیل به‏ دهکده‏ای کوچک کرده‏اند.تمرکز ایستگاههای‏ عظیم ماهواره‏ای در فضا و گسترش روزافزون شبکه‏ جهانی اینترنت و سایت‏های غول‏آسای رایانه‏ای‏ بیانگر گوشه‏هایی از این واقعیت‏اند که عصر ما،عصر ارتباطات است و شاید این جزو آخرین فصل از فصول تاریخ تمدن بعد از عصر ولتر و عصر خرد باشد.

یکروز دکارت پس از تشکیک بسیار در موجودیت‏ خود کشف کرد که:«من می‏اندیشم پس هستم!!» چند سده پس از او سارتر اظهار داشت که:«ما دقیقا از همان لحظه‏ای که کاری از ما ساخته نیست، مرده‏ایم!» و امروز باید گفت پایان ما روزی است که از جریان‏ رویدادها جدا و از وادی ارتباطات برکنار باشیم.این‏ نکته در جوامع مدنی توسعه یافته،بیشتر قابل درک‏ است.اکنون با توجه به روشن شدن اهمیت رسانه‏ها و ارتباطات دیگر نمی‏توان رسانه‏ها را در قالب معانی رایجی چون رکن چهارم و غیره خلاصه کرد بلکه‏ رسانه‏ها در هر اجتماعی شاهرگ حیاتی محسوب‏ می‏شوند و باید با همین اهمیت آنها را نگاه کرد. اهمیت رسانه‏ها وقتی در اذهان عمومی تثبیت‏ می‏شود که توان کسب اعتماد مردم را داشته و نقش‏ حیاتی خود را در حیطهء عمل به اثبات برسانند. اگر در اجتماع امروز ما صاحبان قدرت نمی‏توانند براحتی به حریم اشخاص نفوذ کرده و آنرا به نفع‏ خود مصادره نمایند،علاوه بر هراس از قانون،در نهان‏ به رسانه‏ها و موضوع‏گیری آنها نیز می‏اندیشند. تامین امنیت روحی روانی مورد نیاز جوامع،دفاع‏ از فرهنگ و گرایشات ملی،حفظ تقدیس باورهای‏ مذهبی مردم و دفاع از آزادیهای فردی و جمعی در جوامع مدنی از دیگر مسئولیت‏های خطیر و از نقشهای بارز و تعیین‏ کنندهء رسانه است. همه ما باور داریم که‏ بحث جهانی شدن با شدت وحدت از سوی‏ قدرتهای بزرگ‏ سازمان‏یافته تعقیب‏ می‏شود.در واقع آنها سعی در امحاء کامل‏ آخرین ریشه‏های‏ هویت سایر ملل و نحل‏ دارند.اینجا دیگر بحث‏ بر سر توان دفاعی و نیروهای نظامی و اتکاء به جنگ افزارهای‏ پیشرفته نیست بلکه‏ موضوع،یکسان‏سازی‏ عقاید و همسو کرد کلیه‏ ملل به نفع قدرتهایی است که دارای ظاهری آراسته‏ و باطنی سرشار از وسوسه‏های نامیمون‏اند.

سؤال این است که چه نیرویی به مقابله با این طرز تفکر برمی‏خیزد و کدام اراده را یارای آورد در چنین‏ میدان عظیم و پرهراسی است؟

آیا همانند گذشته دولتها و نیروهای نظامی‏ کارساز و چاره‏جو خواهند بود.

اگر در اجتماع امروز ما صاحبان قدرت نمی‏توانند براحتی به‏ حریم اشخاص نفوذ کرده و آنرا به نفع خود مصادره نمایند،علاوه‏ بر هراس از قانون،در نهان‏به رسانه‏ها و موضوع گیری آنها نیز می‏اندیشند.

تامین امنیت روحی روانی مورد نیاز جوامع،دفاع‏از فرهنگ و گرایشات ملی،حفظ تقدیس باورهای مذهبی مردم و دفاع از آزادیهای فردی و جمعی در جوامع مدنی از دیگر مسئولیت‏های‏ خطیر و از نقشهای بارز و تعیین‏کنندهء رسانه است.

پرواضح است که‏ اتخاذ یک وضوع‏ مستحکم و فراتر از اراده قدرتهای‏ بزرگ بر عهدهء بخش‏ فرهنگی و در حیطهء اندیشمندان جوامع‏ است و عمده‏ترین‏ ابزار این تقابل رسانه‏ها هستند.رسانه‏ها باید با دیدی فراتر از مصلحت‏نگری و دور از توافقات‏ دولتها،در عین همسویی با جریانات اصلاح‏طلب و پیشرفته وارد عمل شوند و در برابر شریانهای‏ اصلی و مخرب سیل ویرانگر جهانی شدن، سدسازی کنند.اما بدون درک صحیح از موقعیت، عدم معرفی صحیح این رسانه‏ها نه تنها ارزش،جایگاه و نقش ویژه آنها را در جامعه معلوم نکرده است بلکه تصویری از مخدوش و قابل هتک از آنها نشان داده است.در دنیای امروز اطلاع‏رسانی شفاف،سریع،مستند و مستمر آنچنان ارزشمند و حیاتی است که بدون آن اداره امور جهان دچار اختلال‏ خواهد گردید.

رسانه‏ها جهان پر وسعت و پهناور ما را تبدیل به دهکده‏ای کوچک‏ کرده‏اند.تمرکز ایستگاههای عظیم ماهواره‏ای در فضا و گسترش‏ روزافزون شبکه جهانی اینترنت و سایت‏های غول‏آسای رایانه‏ای بیانگر گوشه‏هایی از این واقعیت‏اند که عصر ما،عصر ارتباطات است و شاید این‏ جزو آخرین فصل از فصول تاریخ تمدن بعد از عصر ولتر و عصر خرد باشد. یکروز دکارت پس از تشکیک بسیار در موجودیت خود کشف کرد که:

''من می‏اندشم پس هستم!!‘‘چند سده پس از او ساتر اظهار داشت که:ما دقیقا از همان لحظه‏ای که کاری از ما ساخته نیست،مرده‏ایم!‘‘ اعتبار و اثبات ارزش رسانه‏ها در افکار عمومی عملا چنین تلاشی بی‏نتیجه است.

این مهم در مبحث روابطعمومی نیز مصداق دارد، اگر نهاد روابطعمومی همچون گذشته بدون تعریف‏ که شناسهء اصلی هر پدیده‏ایست باقی بمانند و به‏ دیدهء مجرایی جانبی و کم‏اهمیت بدانها نگریسته‏ شوند،فصلی دیگر به داستان تلخ رسانه‏ها افزوده‏ خواهد شد.برای گریز از وضعیت موصوف،این‏ بخش از سیستم اداری‏ کشور،نیازمند یک تغییر و تحول عمیق و همه جانبه‏ است.

بیرون آوردن نهاد روابط عمومی‏ها از لاک قدیمی‏ بازتاب چندجانبهء آراء مستلزم بازنگری فوری و این مهم در مبحث روابطعمومی نیز مصداق دارد،اگر نهاد روابطعمومی همچون گذشته بدون تعریف که شناسهء اصلی هر پدیده‏ایست باقی بمانند و به دیدهء مجرایی جانبی‏ و کم‏اهمیت بدانها نگریسته شوند،فصلی دیگر به داستان‏ تلخ رسانه‏ها افزوده خواهد شد.برای گریز از وضعیت‏ موصوف،این بخش از سیستم اداری کشور،نیازمند یک‏ تغییر و تحول عمیق و همه‏جانبه است

اساسی در تشکیلات سازمانی و ردیفهای‏ کارشناسی این نهاد است و برای اثربخشی هرچه‏ بیشتر،روابطعمومی‏ها باید ضمن ارائه تعریف جامع‏ و نوینی از خود،گزینش کارشناسان زبده و مجرب‏ را در دستور کار خود قرار دهند.با توجه به نقش‏ بنیادینی که جهان امروز از روابطعمومی‏ها به تصویر کشیده است نیاز به‏ افزودن فصلهایی‏ جدید بر شرح‏ وظایف این ادارات‏ احساس می‏شود.

اگر وظیفه روابط عمومی در هر دستگاهی صرفا بازتاب افکار ارباب‏ رجوع به مدیران و بالعکس و نیز تبلیغ‏ در جهت معرفی‏ دستگاهها باشد این‏ عمل با چند دستگاه‏ تلفن،نمابر و انعقاد قرار داد با یک‏ شرکت تبلیغاتی،با هزینه‏ای بسیار کمتر از آنچه که تا کنون وجود داشته، انجام یافتنی است.اما مشکل از آنجایی آغاز می‏شود که بحث پاسخگو بودن مطرح می‏شود.این‏ مشخصه است که ادارات روابطعمومی را از سطح‏ یک ادارهء جانبی و صورتی آئینه‏وار داشتن ممتاز می‏کند.بخصوص در مقطع کنونی که دستگاههای‏ اجرایی به منظور همگامی با دولت در اجرای برنامهء سوم توسعه به سختی و عمیقا سرگرم امور اجرایی‏ و اتمام طرحهای ناتمام و به روز رسانیدن وظایف‏ محول و طرحهای پیش‏بینی شده هستند،نقش‏ روابطعمومی‏ها و ویژگی پاسخگو بودن این ادارات‏ باید تقویت شود.برای نیل به این مقصود به‏ کارشناسان متخصص با ایده‏های نوین‏ نیازمندیم،افرادی که ویژگیهای آنها قبلا بارها و بارها در کتب گوناگون صاحب‏نظران این رشته‏ امضاء شده است.

همانگونه که انجمن جهانی روابطعمومی تعریف‏ کرده است:

«روابطعمومی،رسانه‏ها و چالشهای متقابل»

«روابطعمومی بخشی از مدیریت هر سازمان و علمی‏ ممتد و فراگیر و طرح‏ریزی شده است که بوسیلهء آن، افراد و سازمانها در کسب تفاهم متقابل و جلب‏ پشتیبانی کسانی که با آنها سروکار دارند تلاش‏ می‏کنند.»

همین تعریف کوتاه که روابطعمومی را بخشی از مدیریت هر سازمان تلقی کرده است،قصد تبیین اهمیت‏ روابطعمومی و غیره‏جانبی بودن آنرا داشته است.

اگر بر این باور ملتزم و عقیده‏مند باشیم که برنامه‏ریزی هم‏ نیازمند برنامه‏ریزی است اهمیت برنامه‏ریزی و اولویت‏ داشتن آن بر هر مقولهء دیگری ما را به ارزش برنامه‏ریزی‏ مجدد و بنیادین در روابطعمومی‏ها رهنمون می‏شود. برنامه‏ریزی مدرن با اعتماد به کارآیی آن تا زمان مورد نیاز در واقع یاری رساندن به طراحان استراتژی هر سازمان است. بخشی از این تقویت مربوط می‏شود به تجهیز روابط عمومی‏ها با فناوی و ارتباطی نوین همراه با افزایش توان‏ ارتباطات رایانه‏ای و ماهواره‏ای،نیز تبادل اطلاعات و کسب‏ تجربیات و آخرین دستاوردهای ثبت شده از طریق اعزام‏ کارشناسان به کشورهای پیشرفته و برگزاری همایش‏های‏ منطقه‏ای و جهانی مستمر و البته کم‏هزینه....

در بخش کارشناسی باید کارشناسان خود را با برپایی‏ کلاسهای آموزشی مداوم به دانش روز مسلح کنیم.این‏ کلاسها در موارد گوناگون بخصوص آشنایی با آخرین‏ فناوریها از طرفی و تقویت زبان و ادبیات از سوی دیگر باشد. از این دریچه می‏توان بصورت تازه‏تر و جدی‏تری ببحث‏ کارشناسی و کارشناسان ادارات روابطعمومی نگریست. بخش دیگری که متاسفاته تاکنون کمتر مورد عنایت قرار گرفته،حیطه نقد است.با استناد به آیه شریفهء

«حاسبو اقبل‏ ان تحاسبو»

باید گفت جایگاه نقد هرگز آنگونه که معرفی‏ آن لازم است به شایستگی بیان نشده است.ما در زمینهء نقد عملا گامی برنداشته‏ایم کاری که گامهای علمی دقیق‏ نداریم به همین موازات اهمیت و نحوهء انتقاد و میزان

اثرگذاری آن بر اصلاح امور ناشناس باقی مانده است.

هنوز ظرفیت پذیرش اتنقاد در جامعهء ما بسیار محدود است. نقد بخاطر ماهیت خود که همان شفاف‏سازی و کشف نقاط تیره و روشن و قوت و ضعف است نیازمند منتقدانی خبره‏ است که توان این کشف را داشته باشند و نباید از نظر دور داشت که یک نقد صحیح و علمی از سوی کسی صورت‏ می‏گیرد که علاوه بر اطلاعات مربوط به مقولهء مورد نقد دیدگاهی ژرف و شامه‏ای قوی در دریافت و غربال مسائل‏ مورد نقد را دارا باشد بدین لحاظ باید فرهنگ انتقاد و نقدپذیری را اصلاح و بازنگری کنیم چرا که جامعه عاری از نقد جامعه ای ایستا و غیرپویا و بدون تحلیل است که‏ سرانجام به ورطهء رکود و اضمحلال درخواهد غلطید.

بحث دیگری که امروزه بسیار حساس و حیاتی است مربوط می‏شود به ارتباط رسانه‏ها با روابطعمومی‏ها و تاثیرات متقابل‏ آنها بر یکدیگر.ما در اینجا برآن نیستیم تا ارجحیت و تفوق‏ یکی بر دیگری را مطرح کنیم بلکه هدف،روشن شدن میزان‏ اهمیت رابطهء این دو مقوله با یکدیگر است در رابطه با ارتباط این دو با یکدیگر باید گفت این رابطه،رابطه‏ایست دیرینه،پویا و گسست‏ناپذیر،بخصوص در عرصهء سنجش افکار و بازتاب‏ آراء وجوه اشتراک بسیار و نزدیکی میان آنها وجود دارد.تا حدی که مرز میان رسانه‏ها و روابطعمومی‏ها و وجوه اختراق‏ عمدهء آنها را میزان مخاطبان عنوان کردند.

رسالت عظیم رسانه‏ها و روابطعمومی‏ها در یاری‏ رساندن به انسانها است در این راستا رسانه‏ها و روابطعمومی‏ها با اثربخشی مستقیم بر یکدیگر می‏توانند عامل تعامل در حالت تعادل بین‏ مسئولین و مردم باشند.بخصوص در مقطع فعلی‏ که بحث تهاجم فرهنگی نیز مطرح است(البته‏ یکی از اندیشمندان می‏گوید تهاجم فرهنگی‏ صحیح نیست چون تهاجم وقتی صورت‏ می‏پذیرد که از دو طرف باشد و چون هجوم‏ فرهنگی دشمن امروزه کاملا یکسویه است)بنابر این مقابله با هجوم فرهنگی نیز از عرصه‏های‏ بارزی است که رسانه‏ها و روابطعمومی‏ها را در کنار هم قرار می‏دهد.

کاملا قابل درک است که روشهای اطلاع‏رسانی‏ نوین با اتکاء بدستاوردهای بسیار مدرن‏ ارتباطات را تبدیل به یکی از شاخص‏های توسعه‏ کرده است و جوامعی که از کنار این شاخص با تسامح عبور کنند اگرچه ممکن است در شاخص‏هایی نظیر اقتصاد به موفقیتهایی نایل شوند اما بدون توسعهء ارتباطات،چنین توسعه‏ای هرگز پایدار و پویا نخواهد بود.بنابراین رسانه‏ها و روابطعمومی‏ها باید با تقریب هرچه بیشتر و تبادل تجربیات اندوخته به یکدیگر به انگیزش‏ مخاطبان خود و تغذیه صحیح آنها بپردازند، رسانه‏ها و روابطعمومی‏ها می‏توانند آئینهء تمام‏ نمای یکدیگر باشند.شفاف‏سازی نقاط مبهم در دستگاهها و انتقال سریع کمبودها و موانع اجرایی‏ طرحها روند حرکت مدیریتها را در جهت توسعه‏ شتاب خواهد بخشید.در اینجا سعی بر این است‏ که از طرح مباحث شعارگونه و مکرر خودداری‏ شود.آنچه که لازم است بار دیگر مورد تاکید قرار گیرد ضرورت تغییر نگاه به مسائل است،ما باید و مجبوریم که جور دیگری ببینیم و به طریق‏ دیگری بیندیشیم تا راه رسیدن به توسعه‏ای‏ ارزشمند که در آن معنویات انسانی و مفاهیم‏ ورزشی لحاظ شده باشد را بیابیم.