

توسعه فنی ارتباطات زیرمجموعه توسعه ارتباطات انسانی

رضا تقی پورانوری، وزیر ارتباطات و کارشناس ارشد مهندسی صنایع از دانشگاه علم و صنعت، آخرین سخنران آیین آغازین بود. او با بیان تاریخچه ارتباطات در جهان و ایران بر اهمیت تاثیر توسعه ارتباطات و وسایل ارتباطی بر روابط عمومی تاکید کرد.

وی توسعه فنی ارتباطات را زیرمجموعه توسعه ارتباطات انسانی دانست و گفت: انسان موجودی اجتماعی است و پیشرفت هر علمی به توسعه اجتماعی نیاز دارد بنابراین، باید ابتدا زمینه‌های اجتماعی پیشرفت فنی را فراهم کرد.

تقی پورگفت: زمینه‌های بهره‌گیری از فن آوری نوین در کشورمان وجود دارد و در مدیریت فناوری اطلاعات محدودیتی در زمینه اجتماعی نداریم.

وزیر ارتباطات گفت: مدیریت ارتباطات اجتماعی و روابط عمومی با ساختارهای گذشته ممکن نیست و سازمان‌هایی موفق هستند که بتوانند از خدمات فناوری‌های جدید نظیر ICT استفاده کنند.

وی افزود: به کمک فناوری اطلاعات و ارتباطات می‌توان ارتباط دو طرفه میان جامعه و بنگاه‌ها را در حوزه محتوا فراهم و زمینه دستیابی به اهداف مد نظر را ایجاد کرد.

اعتقاد راسخ دارم پیشرفت‌های قابل توجهی در بعد تئوری و ابعاد علمی روابط عمومی در طی دهه‌های گذشته رخ داده است. با عنایت به این موضوع انجمن بین‌المللی روابط عمومی (IPRA) اعتقاد دارد، نقش روابط عمومی پس از بلوغ تکنیکی به فرآیند مدیریت استراتژیک تبدیل شده است و بسیاری از پژوهشگران مشهور و به ویژه جیمز گرونینگ با مطرح کردن «تئوری برتری» این موضوع مهم را مورد توجه قرار داده‌اند. ما بر این باوریم که این تغییرات می‌تواند ساختارها و زیرساخت‌های روابط عمومی را مستحکم و نیرومند کند و همچنان نتایج سودمندی را برای تمام ذی‌نفعان خود رقم بزند.

«روابط عمومی سرآمد» عالی‌ترین، کامل‌ترین و پیشرفته‌ترین مدل روابط عمومی است که اینک در قالب یک گردهمایی علمی در تهران مورد بحث و تاکید قرار می‌گیرد. من اطمینان دارم با تلاش شما، نتایج سمپوزیوم به همی استادان و دست‌اندرکاران روابط عمومی در سراسر دنیا کمک خواهد کرد و روابط عمومی را به سوی بلوغ بیشتر هدایت خواهد کرد. همچنین امیدوارم نتایج سمپوزیوم در قالب یک بیانیه در دسترس جامعه بین‌المللی روابط عمومی قرار بگیرد. انجمن بین‌المللی روابط عمومی (IPRA) هم حمایت‌های لازم را برای کامل کردن این بیانیه انجام داده و سپس آن را در اختیار همی علاقه‌مندان در حوزه روابط عمومی قرار خواهد داد.

نظریه عمومی سیستم‌ها در روابط عمومی سرآمد

دکتر حسن زورق، استاد دانشگاه و نویسنده حوزه ارتباطات نخستین سخنران روز نخست سمپوزیم بود. او درباره کاربرد نظریه سیستم‌ها و انسان‌ها در روابط عمومی سرآمد سخن گفت. سخنان او بیشتر روی ۲ جنبه متمرکز بود: یکی جایگاه روابط عمومی‌ها از دیدگاه نظریه سیستم‌ها و جهت‌گیری که روابط عمومی برای ارتقا و تکامل می‌توانند داشته باشند.

وی گفت: انسان امروز این درس را آموخته که نباید هیچ چیز را مجزا و جدا نسبت به سایر چیزهایی که در پیرامون او قرار گرفته، در نظر بگیرد. جهان سیستم، سیستم و سیستم است که از هر دو سو به بی‌نهایت می‌رسد هر سیستمی از زیر سیستم‌هایی تشکیل شده است و خودش هم زیر سیستمی برای سیستمی است. مثلاً بدن ما زیر سیستم‌هایی دارد مثل دستگاه گوارش دستگاه اعصاب دستگاه گردش خون و خود انسان زیر سیستمی از خانواده، حزبی که به آن علاقه دارد، جامعه‌ای که



از آن برخاسته است و...

دکتر زورق به بیان مبانی نظری بحث پرداخت و گفت: کل از اجزایش بیشتر است، کل طبیعت اجزای خود را تعریف می‌کند، اجزا با مطالعه کل شناخته نمی‌شوند بلکه هر یک مستقلاً باید مطالعه شوند. چون ممکن است وقتی اجزایی باهم مرتبط، متناسب، متعامل و هدفمند می‌شوند سیستمی را پدید بیاورند که خاصیت آن با خاصیت اجزای آن متفاوت باشد یک اتم اکسیژن دو اتم هیدروژن باهم ترکیب می‌شوند یک ملکول آب می‌سازند، هیدروژن می‌سوزد و اکسیژن آتش می‌زند، اما آب آتش را خاموش می‌کند. نکته‌ی دیگر اینکه اجزا بطور فعال و موثر در تعامل و ارتباط متقابل با یکدیگر قرار دارند.

وی به سخن «کنت بالدینگ» اشاره کرد که «نظم، ترتیب و عدم واگذاری امور به تصادف، نسبت به عدم نظم و بی‌ترتیبی (هرج و مرج) و واگذاری امور بر عهده تصادف، مرجح

است» و ادامه داد: حقیقتاً هرچقدر که ما در سیستمی که در آنها کار می‌کنیم، کارهایی که برعهده‌ی ماست را به آینده مبهم موکول کنیم و پیشبینی‌های لازم را درباره همه‌ی اتفاقاتی که قرار است بیفتاد نکنیم، قطعاً نمی‌توانیم یک سیستم را با شایستگی اداره کنیم. فرهنگ ما از خیلی از جهات اشکال دارد کی از این جهات اینست که می‌گوید از تو حرکت و بقیه کارها خودش درست

می‌شود در حالیکه ممکن است، بقیه کارها خودش درست نشود.

دکتر زورق سپس به اصل دیگری از اصول «کنت بالدینگ» اشاره کرد که «گرایش به نظم، جهان را برای نظریات سیستمی خوب، جالب و جذاب می‌کند.» و در این باره گفت: چون اگر گرایش به نظم داشته باشیم، خودمان را با نظم جهان هماهنگ می‌کنیم، از موهبت‌ها به درستی در برای انجام مسؤولیت‌ها بهره‌می‌گیریم. اصل دیگر «کنت بالدینگ» اینست که «نظمی در میان نظام‌های موجود در جهان عینی و واقعی وجود دارد که باید به آن قانون قانون‌ها گفت.» منظور از قانون قانون‌ها همین اصولی است که در نظریه عمومی سیستم‌ها مطرح است چهار اصل ارتباط، تناسب تعامل و هدفمندی. اصل چهارم بالدینگ اینست که «برای برقراری نظم، تعریف و تعیین خاصیت و عناصر پدیده‌ها و کمیت‌ها تمسک به ریاضیات برای تعیین دقیق کمیت‌ها و برآوردها، کمک بسیار ارزشمندی است.» و اصل پنجم اینکه «جستجوی نظم و قانون، الزاما به معنی

جویش واقعیت‌هایی است که ما را به‌سوی قوانین مجردی که حاکم بر سیستم‌ها هستند، رهنمون می‌شود»

وی در ادامه بحث به بیان نظرات «دانینگ بولر» درباره سیستم پرداخت و گفت: نخست آنکه تمام سیستم‌ها و تمام اشکال سازمان‌ها، بطور عمومی، خصوصیتی دارند که این خصوصیات، در تمام آنها قابل ردیابی و پی‌جویی است و به‌صورت یک قانون عمومی و تعمیم یافته است. دوم آنکه در هر سطح از سیستم‌ها، خصوصیات بدیعی وجود دارد که در سیستم‌های پیچیده‌تر از آنها قابل مشاهده است، ولی در سیستم‌های ساده‌تر از آنها، قابل مشاهده نیست. وقتی انسان را مطالعه می‌کنیم، زیر سیستم‌های آن را هم می‌توان مطالعه کرد اما با تک‌تک آن زیرسیستم‌ها به تنهایی نمی‌توان کل انسان را تعریف کنیم. این امکان‌پذیر است که تعریفی معقول و شامل برای تمام سیستم‌ها در تمام مراتب وجود ارائه داد.

هر سیستم دارای مرزهایی است که تعیین می‌کند چه چیزهایی داخل سیستم و یا خارج از سیستم قرار دارد، جهان، شامل فرآیند ترکیب سیستم‌ها از دیگر سیستم‌ها و تجزیه سیستم‌ها به دیگر سیستم‌هاست و یک سیستم، تا آنجا می‌تواند به شکل کنونی خود باقی بماند که مجموعه‌ای از فرآیندهای پیش گفته، سبب حذف آنها نشود.

دکتر حسن زورق ادامه داد: از جمله کسانی که درباره نظریه عمومی سیستم‌ها بحث کرده است آقای چرچمن است. او می‌گوید: «سیستم‌ها هدفمند و غایت‌مدار هستند. آنها قابل تشخیص، تمیز و بررسی می‌باشند، هر سیستم استفاده‌کننده یا استفاده‌کنندگانی دارد. هر سیستم، از اجزا و قسمت‌هایی تشکیل شده است که آنها نیز برای خود، هدف و مقصودی دارند. هر سیستم در محیطی، محاط است. هر سیستم دارای یک هسته تصمیم‌گیری است که در درون آن قرار دارد و می‌تواند کارکرد اجزای خود را تغییر دهد. هر سیستمی طراحی دارد که ساختار سیستم را طراحی می‌کند و ادراک او از سیستم، هسته تصمیم‌گیری سیستم و فعالیت‌های سیستم را هدایت می‌کند و نهایتاً، غایت نهایی سیستم را رقم می‌زند، منظور طراح از تغییرات در سیستم، افزودن و به سطح حداکثر رساندن ارزش سیستم برای استفاده‌کننده آن است، طراح سیستم اطمینان دارد که سیستم تا آنجا که مورد نیاز است دوام و ثبات خواهد داشت. زیرا او ساختار و عملکرد سیستم را به خوبی می‌شناسد.

روابط عمومی‌ها در منطقه تماس سیستم‌ها قرار دارند و هر گونه تأثیر و تبادل انرژی و اطلاعات و پیش‌خور و پس‌خور کنترل، معمولاً باید در منطقه تماس صورت پذیرد



چرچمن نگاه الهی دارد و در کل طبیعت و هستی را هدفمند می‌داند و قائل به وجود خلاق و اراده توانا، دانا و دانشمندی است که بر هستی حاکم است.

حسن زورق، اصول کلی یک سیستم را چنین توصیف کرد: مجموعه‌ای از اجزا که در کنار هم پدید بیایند و با هم ارتباط و وابستگی متقابل داشته باشند، این ارتباط باید به صورت متناسب در جهت یک کل‌گرایی و البته باید این ارتباط هدفمند باشد و باید به صورت یک فرآیند جریان امور را پیگیری کنند و بگونه‌ای که هر حادثه‌ای نتیجه حوادث دیگر باشد، همه‌ی سیستم‌ها درون داد و برون داد دارند، همه‌ی سیستم‌ها فرسایش دارند و فرسایش زمانی جدی‌تر می‌شود. که میزان تناسبی و تعاملی که باید بین اجزا وجود داشته باشد به درستی تشخیص داده نشده باشد.

وی سپس به توصیف عناصر تشکیل‌دهنده‌ی سیستم پرداخت و گفت: این عناصر به دو دسته کلی عناصر ساختی و عناصر عملکردی تقسیم می‌شوند. عناصر عملکردی مستقیماً مأموریت تحقق می‌بخشند

و عناصر ساختی از عناصر عملکردی حمایت می‌کنند، روابط عمومی‌ها از جمله عناصر عملکردی سیستم‌ها هستند.

زورق در تشریح محیط سیستم‌ها گفت: محیط سیستم‌ها را بر حسب اینکه عناصر تشکیل‌دهنده‌ی آنها همگن یا ناهمگن باشند، ایستا باشند یا پویا به چهار دسته تقسیم می‌کنیم، که این ۴ دسته چهار محیط را برای ما به وجود می‌آورند. ممکن است عناصر سیستم‌ها ایستا و همگن باشند مثل محیط‌های روستایی قدیمی پیش از مکانیزاسیون کشاورزی محیط ممکن

است ناهمگن و ایستا باشد یا همگن و پویا باشد و بالاخره ممکن است ناهمگن و پویا باشد. محیطی که از عناصر ناهمگن و پویا تشکیل شده است، محیط پیچیده‌ای است، اگر از عناصر ایستا و ناهمگن یا پویا و همگن تشکیل شود محیط نیمه پیچیده است. امروز معمولاً سیستم‌هایی که ما با آنها سر و کار داریم، در محیط‌های پیچیده قرار دارند از عناصر متنوع تشکیل شدند که به دلیل تغییرات حاصل از پیشرفت تکنولوژی مرتب در حال تغییر هستند.

وی سپس به تعریف مرز و منطقه‌ی تماس سیستم‌ها پرداخت و در این باره گفت: سطح محصوره‌ی که بین سیستم و محیط خارجی و سیستم‌های مجاورش وجود دارد و آنها را از هم مجزا و مشخص می‌کند، به «مرز سیستمی» موسوم است. قسمتی از مرز سیستم که محل تماس ارتباطی و تعامل دو سیستم شمرده می‌شود، «منطقه تماس» نامیده می‌شود. روابط عمومی‌ها در منطقه تماس سیستم‌ها قرار دارند و هر گونه تأثیر و تبادل انرژی و اطلاعات و پیش‌خور و پس‌خور کنترل، معمولاً باید در منطقه تماس صورت پذیرد.

او سپس به موضوع انسان در بحث سیستم پرداخت و گفت: انسان افزون بر نیازها و گرایش‌های فیزیولوژیک، گرایش‌های دیگری هم دارد از آن جمله می‌توان از گرایش به آفرینندگی، نیرو و توانایی، دانش، زیبایی، دادگری، لطف و... یاد کرد. علمی که ما به این گرایش‌ها داریم یک علم حضوری است یعنی بچه از ابتدا معنی علم را می‌داند، او نخست به دانشگاه نمی‌رود و سپس سوال کند بلکه اول می‌پرسد

بعد به دانشگاه می‌رود، زیبایی را درک می‌کند. این گرایش‌های در بقیه موجودات نیست. این گرایش‌ها نامحدود هستند. حد کمال مطلق همه‌ی این مفاهیم خداست. ما ممکن است دانش یا قدرت داشته باشیم اما دادگری نداشته باشیم اما خداوند همه‌ی اینها را در حد کمال دارد.

دکتر زورق افزود: هر تمدنی اساساً زاییده‌ی عشق انسان به خداست، حتی تمدن‌های ماتریالیستی و مادی. تفاوت در خودآگاهی و ناخودآگاهی و همچنین در خداآگاهی و ناخودآگاهی، یعنی انسان سکولار و ماتریالیست هم میل به قدرت نامحدود دارد. دانش نامحدود و عدالت مطلق را می‌خواهد و... اما نمی‌داند که پاسخ این نیاز سرشتی چیست. مثل بچه‌ای که به دنیا می‌آید و خاک می‌خورد، این میل به غذا دارد. همه‌ی انسان‌ها گرایش باطنی به صفات ربوبی دارند حتی

تمدن‌های خودآگاه و خداآگاه
هم آثار بزرگ پدید می‌آورند
هم افراد بزرگ پدید می‌آورند.
انتظار نمی‌رود؛ یک حسین بن
علی (ع) در تمدن فرعون‌ها از
دوره‌ی رامسس‌ها تا امروز ظهور کند

اگر منکر خدا هستند. تفاوت اینها در خودآگاهی و ناخودآگاهی و همچنین در خداآگاهی و ناخداآگاهی است. تمدن‌هایی هم که پدید می‌آیند همینطور هستند. تمدن‌های ناخودآگاه و ناخداآگاه آثار بزرگی را پدید می‌آورند از دوره رامسس‌ها تا دوران فضا و امپراتوری امریکا در دوره رامسس‌ها نزدیک به ۴۰۰ هزار سال پیش پارچه‌ای با تارو بود نامرئی بافته شده است. این پارچه هم‌اکنون در موزه لندن به نمایش درآمده است، جلوی آن ذره‌بینی است تا بازدیدکنندگان بتوانند تارو بود آن را ببینند. اما تمدن‌های خودآگاه و خداآگاه هم آثار بزرگ پدید می‌آورند

هم افراد بزرگ پدید می‌آورند. انتظار نمی‌رود، یک حسین بن علی (ع) در تمدن فرعون‌ها از دوره‌ی رامسس‌ها تا امروز ظهور کند.

وی گفت: به نظر من شاخص سرآمدی برای روابط عمومی‌ها مثل شاخص سرآمدی همه‌ی ابعاد بشری سپاس خدایی است. یعنی روابط عمومی‌ها باید بکوشند قدرتمند شوند مدیران باید به آنها قدرت بدهند و از شکل یک زائده‌ای بر سازمان آنها را خارج کنند و آنها را در جایگاه مناسب قرار دهند. آنها را از یک بخش پیش پا افتاده که بود و نبود آن یکی است، چندانکه وقتی می‌خواهند یک معاون یا مدیر کلی را عوض کنند، به دنبال یک حیاط خلوتی و یک پارکینگی هستند تا فعلا او را آنجا پارک کنند و از همین رو به آن حکم روابط عمومی می‌دهند. این به این معنی است که خود آن آقای رییس نمی‌داند روابط عمومی یعنی چه؟ و روابط عمومی برای چی؟ روابط عمومی‌ها باید دانایی محور باشند و به تمام فرآیندهایی که داخل سازمان و سیستم جریان دارد اشراف داشته باشند باز نه اینکه هرکسی را که لازم ندارند به روابط عمومی بفرستند. روابط عمومی‌ها باید عدالت‌محور باشند و آنجا که حق با مشتری است سینه‌ی خود را در برابر سازمان خود سپر کنند. نه اینکه توجیه کنند و مشتری را حواله کنند و پاس بدهند به جایی که خودشان هم می‌دانند مشتری در آنجا پاسخی نمی‌گیرد. روابط عمومی هم از نظر ظاهر خود و سازمان‌شان و هم از دید رفتار و کردارشان باید زیبا باشند و زیبایی یک اصل الهی است. کسانی که بر این باورند که به دلیل داشتن گرایش دینی باید زیبایی را کنار بگذارند، نمی‌دانند که سرچشمه همه‌ی زیبایی‌ها خداست. روابط عمومی‌ها باید لطیف باشند با مهر و محبت با مشتری رفتار کنند، لطف یکی از صفات ربوبی است و روابط عمومی‌ها باید خلاق و نوآور باشند و از جمود و رخوت پرهیزند.

روابط عمومی‌ها باید بکوشند قدرتمند شوند مدیران باید به آنها قدرت بدهند و از شکل یک زائده‌ای بر سازمان آنها را خارج کنند و آنها را در جایگاه مناسب قرار دهند

زورق ادامه داد: من یک شاخص شش وجهی خدمت شما ارائه کردم که در مهندسی فرهنگی هم آن را ارائه می‌دهیم. یکی از دانشگاه‌ها در اندیشه راه‌اندازی مقطع فوق لیسانس مهندسی فرهنگی بودند، از من هم دعوت کرده بودند، مسئله این بود که برای اصلاح عناصر فرهنگی چه شاخصی باید تعیین شود. نتیجه بحث به مدرنیته بومی رسید، من گفتم وقتی شما بومی بودن را معیار قرار می‌دهید، دیگر نمی‌توانید فرهنگ خود را مهندسی و اصلاح کنید، چون همه‌ی عناصر فرهنگی بومی را باید بپذیرید در حالیکه ممکن است قابل پذیرش نباشند، فرهنگ شما ممکن است هزاران اشکال داشته باشد، شاخص مدرنیته هم که تکلیفش مشخص است، هفتاد سال به دنبال آن رفتیم ببینید به کجا منتهی شد. شاخص‌های دیگری هم مطرح می‌کنند، حتی اگر دین به عنوان شاخص مطرح شود، باید پرسید کدام دین؟ اگر در پاسخ بگویند: اسلام، باید پرسید کدام مذهب؟ اگر گفتند شیعه باید پرسید کدام قرائت؟ ولی همه‌ی ابعاد تمدن انسانی و کارهای سیستمی را می‌توان بر اساس این شاخص شش وجهی ارزش‌های سرشتی یا صفات ربوبی ارزیابی کرد و در نتیجه می‌توان جامعه، سیستم، سازمانی یا ... داشت که قدرتمند، دانشمند، لطیف، خلاق، عدالت‌محور و زیبا باشد.

وی در پایان گفت: از میان همه‌ی این ارزش‌ها، عدالت از همه‌ی محوری‌تر است، اگر وارد فلسفه تاریخ بشویم، می‌بینیم، شعار محوری همه‌ی انقلاب‌های بزرگ بشری که پس از انقلاب صنعتی رخ داده است، عدالت بوده است.

