



دیدگاه‌های رئیس جمهور خاتمی
درباره روابط عمومی‌ها:

نفوذ روابط عمومی در قلب مردم به نفع مدیریت‌هاست

است. وی با تحلیلی مبتنی بر تاریخ، جامعه‌شناسی و روانشناسی اجتماعی کاستی‌ها، وظائف و رسالت‌های روابط عمومی را عنوان کرده است.

آقای خاتمی هنگامی که از جدی نگرفتن روابط عمومی‌ها از سوی مسئولان، ناشناخته بودن این نهاد و استفاده از عناصر غیرمتخصص در روابط عمومی‌ها سخن می‌گوید در واقع به بزرگترین کاستی‌ها و درد اصلی این بخش اشاره می‌کند.

رئیس‌جمهور در بخشی از سخنان خود مرز قاطعی میان روابط عمومی و پروپاگاندا ترسیم می‌کند و مسئولان روابط عمومی‌ها را به شدت از دروغ‌گویی و شعار دادن و سرپوش گذاری بر ضعف‌های مدیران برحذر می‌دارد و آنان را به برقراری ارتباط دوسویه و صادقانه با مردم تشویق می‌کند.

مطلب حاضر متن سخنرانی رئیس‌جمهور خاتمی در جمع مسئولان روابط عمومی‌هاست که در تاریخ ۱۶ تیرماه ۱۳۷۱ و هنگامی که وی وزیر فرهنگ و ارشاد اسلامی بود ایراد شده است (!)

درج این سخنرانی را از آنجا حائز اهمیت می‌دانیم که به نظر می‌رسد چارچوب دیدگاه‌های ارتباطی رئیس‌جمهور بویژه در بخش روابط عمومی بوضوح تصویر شده است و می‌تواند الگویی مناسب برای سیاست‌گذاران ارتباطی کشور و همچنین مسئولانی که لزوم یک خانه تکانی اساسی را در بخش روابط عمومی درک کرده‌اند باشد.

سخنان رییس‌جمهور حتی می‌تواند بیانیه روابط عمومی‌های کشور نیز تلقی شود چرا که دربردارنده تحلیلی همه‌سویگر به مسائل روابط عمومی

* توجیه مردم غیر از گول زدن و دروغ گفتن به مردم است. ممکن است ما فقط نقاط قوت را به رخ مردم بکشیم یا بدتر خبرهایی نیست اما به دروغ آنها را به مردم القاء کنیم. دروغ ممکن است برای مدتی موثر افتد ولی سرشت آفرینش و سنت الهی خلقت این است که دروغ و باطل آشکار شده و بعد مردم احساس کمبود می‌کنند.

* یک مدیر اگر صادقانه ضعف خود را بازگو کند هیچ مشکلی وجود نخواهد داشت یکی از اشکالات روابط عمومی‌ها این است که مدیر حاضر نیست ضعف‌هایش را برایش عنوان شود.

خودمان تغییر و تحولی به وجود نیاوردیم و باید قبول کنیم که تشکیلات اجرایی و اداری ما کند و تنبل است و متناسب با وضعیت این انقلاب نیست، گرچه در این زمینه تحولاتی بخصوص در سطوح بالای مدیریت ایجاد شده است اما نه کادر گرداننده امور، آموزش لازم را برای خدمتگزاری در موقعیت جدید دیده است و نه بخشی از این نظام تناسبی با آنچه، که باید باشد دارد. روابط عمومی اولین نقطه‌ای است که با این مسایل روبرو است و پیداست که کار چقدر دشوار است. اگر بخواهیم بگوئیم که بیشترین فشار عصبی و دلهره روی روابط عمومی‌ها است سخن کزافی نگفته‌ایم. بنابراین شما در خوشبین کردن مردم نسبت به نظام و در تصحیح نظام اجرایی ما برای خدمت بهتر به مردم چنین موقعیت حساسی را دارید. من امیدوارم این گردهمایی بتواند به دستاوردهای بیشتری برسد.

حکومت یا متکی بر مردم است یا قدرتهای جهانی. کسانی که سازوکار قدرت را در زمان ما می‌شناسند تردیدی ندارند که در روزگار فعلی قدرت مستقل غیرمتکی به مردم نداریم استقلال شرط اصلی و لازمه حتمی‌اش اتکا به مردم است در غیر این صورت حکومت باید وابسته به بیگانه باشد با توجه به فعل و انفعالاتی که قدرت در زمان ما پیدا کرده است.

بزرگترین افتخار نظام جمهوری اسلامی ایران این است که این انقلاب منشأ ایجاد و تأسیس یک حکومت متکی بر اراده مردم شد. این دستاوردهای بسیار عظیمی است که نباید به سادگی از دست داد. مردم بپا خاستند و قیام کردند. مردم مظهر ایمان، آرمان، عزت و سربلندی خود را در شخصیت والای یک رهبر مجاهد، بزرگوار، مجتهد و کم‌نظیر دیدند. به رهبری او به صحنه آمدند و یک رژیم

است. از سوی دیگر آن کسی که باید این توقعات را برآورده کند یعنی نظام و حکومت اسلامی و بخصوص بخش اجرایی نظام که بیش از همه در معرض سؤال و توقع مردم قرار دارد امکانات

کار روابط عمومی‌ها سنگین، مهم و دشوار است. شما مستقیماً با مردم یعنی صاحبان اصلی انقلاب روبه‌رو هستید. یعنی نقطه تلاقی مردم که صاحب اصلی انقلاب و ولی نعمت ما هستید که رسالت خدمتگزاری این مردم را دارند.

کافی ندارد. یعنی اگر تمام امکانات را درست به کار گرفته بودند و این امکانات در جهت رفع نیازهای مردم استفاده می‌شد نیازی به انقلاب نداشتیم. وجود انقلاب نشاندهنده این بود که نیازهای مردم مرتفع نشده بود چه از نظر مادی و چه از نظر معنوی، یکی از مهمترین هدفهای انقلاب این بود که هرآنچه در مملکت است در اختیار این مردم باشد و آنچه که بر مردم حاکم است متناسب با ایمان، اراده و آرمان مردم باشد. کمبود امکانات موجب می‌شود که بخشی از توقعات مردم برآورده نشود و در بعضی موارد یعنی ضعف مدیریتها و ناتوانی مدیرها موجب بروز مشکل مضاعف در بهره‌گیری از امکانات می‌شود. ولی بهرحال شما که مسئول روابط عمومی این نظام هستید با دو، سه واقعیت سنگین روبرو هستید. توقع مردم، کمبود امکانات و ضعفهایی که احیاناً ممکن است در بعضی از دستگاهها باشد. بخصوص اینکه بعد از انقلاب در دیوان‌سالاری حکومت

وی همچنین رسالت اصلی روابط عمومی‌ها را در تغییر نگرش و عادات غلط و مشارکت دادن مردم در سرنوشت خود می‌داند. خوشبختانه آقای خاتمی راه‌حلهای اساسی نیز برای رهایی و اعتلای هرچه بیشتر ارائه داده‌اند که ضمن آرزوی توفیق برای تمامی دلسوزان جامعه شما را به مطالعه متن سخنان رئیس‌جمهور دعوت می‌کنیم.

دای خوشوقتی فراوان است که مسئولان محترم روابط عمومی نظام جمهوری اسلامی ایران گردهمایی دیگری را برگزار می‌کنند و برای من هم جای خوشوقتی است که این توفیق نصیب شد تا در کنار این عزیزان باشم. الحق که کار شما سنگین، مهم و دشوار است. شما مستقیماً با مردم یعنی صاحبان اصلی انقلاب روبه‌رو هستید. یعنی شما اولین نقطه تلاقی مردم که صاحب اصلی انقلاب و ولی نعمت ما هستید با دستگاههایی هستید که رسالت خدمتگزاری این مردم را دارند.

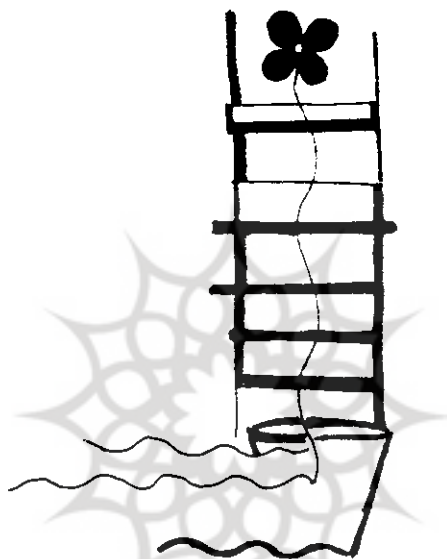
دشواری کار از اینجاست که مردم نیازها و توقعاتی دارند، خیلی از این نیازها بجا هستند و کمبودهایی در زمینه‌های مادی، معنوی، معیشتی وجود دارد و بهرحال این توقع را مردم دارند که انقلاب این نیازها و کمبودها را مرتفع کند و بعضی از این توقعات شاید بیش از حد باشد؛ بخصوص با توجه به اینکه این مردم انقلاب را به وجود آوردند و شاید به دلیل عدم توجه به همه جوانب زودتر از حدی که امکانات اجازه بدهد بخواهند به پاسخ سئوالات و برآورده شدن نیازهایشان برسند و توقعات بی‌جائی ممکن است برای مردم پیدا شود ولی بهرحال نیاز و توقع مردم یک واقعیت است. یعنی ما با یک واقعیت خارجی روبرو هستیم و آن طلب و توقع مردم

وابسته و فاسد و قدرتمند را سرنگون کردند و به اراده خود حکومت دلخواه خود را ایجاد کردند. لحظه به لحظه حیات اجتماعی جامعه نیز، بعد از انقلاب، متکی به حضور اراده مردم بود. این سرمایه حکومت و انقلاب ماست که باید با همه وجود حفظ شود. برای حفظ این جنبه مردم یعنی حفظ جنبه اسلامیت انقلاب مردمی بودن و بزرگی و عظمت انقلاب باید اموری تأمین شود. شرط اول اینکه، درست مردم را بشناسیم. برای معامله با مردم دچار ذهنیت و ترحم نشویم. این مردم کی هستند و با چه ذهنیتی در صحنه جهانی حضور دارند؟ آرمانهایشان چیست و خواسته‌هایشان کدام است؟ چرا این مردم انقلاب کردند؟ چه می‌خواستند؟ آشنایی با سرگذشت مردم، عکس‌العمل مردم، موقعیت و شأن تاریخی مردم، شناخت مردم و شناخت آرمانها و هویت دینی و ملی، تاریخی، فرهنگی و نیز شناخت نیازهای مردم، اینها وظایف مهم ما است.

قضیه دوم که مربوط به سیاست‌گذاری‌ها و برنامه‌ریزی‌ها می‌شود تلاش برای رفع نیازهای مردم به صورتی متعادل و متناسب با ارزشهای مردم است. استفاده درست از امکانات برای گرفتن بیشترین نتیجه در حداقل زمان ممکن که این حداقل ممکن است سالها طول بکشد. در یک کلام حکومت باید تلاش کند که در صدد رشد معنوی و مادی مردم باشد. همه برنامه‌ریزی‌ها در سیاست‌گذاری‌ها باید در جهت رشد معنوی و مادی مردم باشد. مردمی آگاه، رشید، خودباور، متکی بر خود، مردمی که توان اداره زندگی خود را دارند. تلاش حکومت برای رشد دادن مردم و استفاده درست از امکانات موجود و ایجاد امکانات تازه برای رفع نیازهاست.

مسئله سوم که به کار تبلیغات مربوط می‌شود توجیه درست مردم است. این

توجیه کار بسیار مهم و اساسی است که اگر درست صورت گیرد بخش اعظم مشکلات حکومت از بین خواهد رفت. اگر این سه شرط تحقق پیدا کرد جنبه مردمی حکومت حفظ خواهد شد و روزبه روز هم تقویت خواهد شد. البته توجیه مردم غیر از گول زدن و دروغ گفتن به مردم است ممکن است ما فقط نقاط قوت را به رخ مردم بکشیم یا بدتر خبرهایی که نیست به دروغ آنها را به مردم القا کنیم.



*** باید یک رابطه درست بین مدیر دستگاه و مدیر روابط عمومی ایجاد شود. یعنی باید این حق را مدیر روابط عمومی داشته باشد که به مدیر انتقاد کند.**

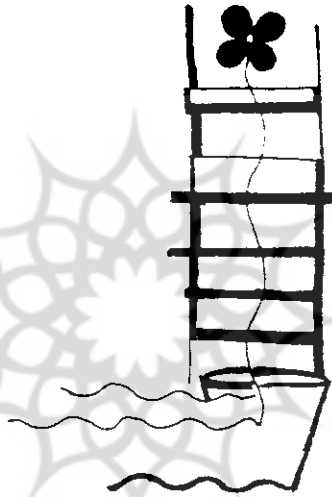
*** من نمی‌دانم اگر روابط عمومی یک دستگاه نظرسنجی درستی نداشته باشد می‌تواند ابتدائی‌ترین وظیفه و رسالت خود را انجام دهد یا نه؟!***

دروغ ممکن است برای مدتی موثر افتد ولی سرشت آفرینش و سنت الهی خلقت این است که دروغ و باطل آشکار شده و بعد مردم احساس کمبود می‌کنند چون دروغ گفتیم و نیازشان برآورده نشده است و این احساس که به آنها دروغ گفته شده باعث ناراحتی مضاعف آنها می‌شود. پس توجیه با دروغ گفتن فرق دارد. توجیه یعنی مردم در جریان درست واقعیت قرار بگیرند. ممکن است بسیاری از واقعیتهای اگر در اختیار مردم قرار بگیرد توقع آنها کم شود. امکانات ما محدود است و ساختار نظام اقتصادی و اجتماعی ما فاسد بوده و باید به یک ساخت صحیح اقتصادی اجتماعی تبدیل شود که گذر از این مرحله دشواری‌هایی ایجاد می‌کند. کمبود و گرانی هست که تمام ما کم‌وبیش با آن سروکار داریم و طبقات متوسط جامعه بیشتر با این مسائل سروکار دارند و ما یک شبه نمی‌توانیم گرانی را از بین ببریم. تا زیربنای اقتصادی و تولیدی کشور به دور صحیح خودش نیفتد این مشکلات وجود خواهد داشت. می‌شود برای مردم توجیه کرد و آنها را شریک کرد. البته در یک نظام مردمی مثل نظام ما صرفاً نباید به مکانیزمها و فرمولهای اقتصادی محض تکیه کرد باید مسائل اجتماعی و روانی را در نظر داشت و سعی کرد برای طی این مرحله و ایجاد تعادل سالم در اقتصاد و اجتماع کوشید. اگر مردم نسبت به اولویتهای و مصالح درازمدت جامعه توجیه شدند توقعشان منطبق با واقعیت خواهد شد. ما باید به نحوی از انحاء مردم را توجیه کنیم و راست بگوییم برای اینکه از مرحله سخت و دشواری عبور کنیم به شعار متوسل نشویم و همچنین وعده‌های بی‌جا شعار متوسل نشویم و وعده‌های بی‌جا به مردم ندهیم که اگر وعده‌ها انجام نشود باعث دلسردی مردم شود. امروز

هستیم که حتی کسانی که به انقلاب و اسلام دل بسته‌اند دارای سلیقه‌های متفاوت هستند و ما خودمان هم دارای سلیقه‌های متفاوت هستیم. ما معتقد هستیم که حق، خودش را نشان می‌دهد و حق حاکم می‌شود. دیگران هم هستند که ممکن است عقاید و راه ما را قبول نداشته باشند و بالاتر اینکه دشمنانی وجود دارند که حتی امکانات وسیعی هم دارند در عرضه آنچه که می‌پسندند و قبول دارند. باید اولاً خودمان را عادت دهیم که در یک نظام مردمی هستیم و مردم آن باید یکدیگر را تحمل بکنند و سعی کنند کسانی که صاحب اندیشه هستند و نقش روشنگری در جامعه دارند حرفی را که حق می‌دانند با منطق محکم‌تر به مردم عرضه کنند و توجیه بفرمایند. ما اگر توجیه نکنیم و به زور حتی حرف حقی را بخواهیم به مردم بزنیم و تحمیل کنیم ممکن است حالت عاطفی بد حتی نسبت به آن حق پیدا شود. اگر روش بدی در مورد عرضه اسلام عرضه کنیم حالت بدی که در روش ما برای مردم ایجاد می‌شود به خود اسلام منتقل می‌شود و مردم به اسلام بدبین می‌شوند ما در چنین جامعه‌ای کار دشواری داریم، بخصوص کسانی که در معرض افکار عمومی هستند یا وظیفه روشن کردن افکار عمومی را دارند باید سعی کنیم جو جامعه ما جو منطق باشد، یک جو صمیمی، جو توجیه، جو رشد تفکر یا برخورد تفکر با تفکر باشد و با رعایت تمام جنبه‌هایی که برای حفظ تمامیت، استقلال و امنیت کشور لازم است. البته آنچه من می‌گویم رسالت کل تبلیغات بطور عام است در زمان ما، توجیه مردم، تبدیل عادت خودگرایی و خودمحوری که لازمه طبیعی نظامهای استبدادی است به یک حالت مردمی و دیگری را مثل خود به رسمیت شناختن، این رسالت بزرگ تبلیغات است به طور عام و به طور خاص

* باید روابط عمومی‌ها را جدی بگیریم نه اینکه فقط توقع داشته باشیم نقاط ضعفها را بپوشانند و مدیر را در نظر مردم توجیه کند.

* اگر بگوییم که بیشترین فشار عصبی و دلهره روی روابط عمومی‌هاست سخن گزافی نگفته‌ایم



دارد که دیگران باید منطبق با آن باشند بخصوص آنجایی که صرفاً یک سلیقه و عادت روانی وجود دارد. امروز در جامعه می‌بینیم که افرادی مطلبی را بیان می‌کنند و سعی می‌کنند مطالب خود را جا بیندازند و وقتی مطلب را نگاه می‌کنیم می‌بینیم که این مطلب چیزی جز یک عادت ذهنی نیست نه یک تفکر مبتنی بر منطق. و چون منطق ندارد حاضر نیست با منطق طرف روپرو شود و سعی می‌کند از اساس مشروعیت طرف را از بین ببرد. یعنی طوری عمل می‌کند که اصلاً نظر دیگر خیانت است، جنایت است و به زیان جامعه است و به جای منطق یک جو بسیار بد در جامعه به وجود می‌آورند. ما به‌رحال در یک جامعه‌ای

در دنیا مرزها برداشته شده است. اینکه تلاش می‌کنیم بسیاری از مسائل را به مردم نگوئیم یا درست نگوئیم همان مسائل تحریف شده، سریع در اختیار مردم قرار می‌گیرد چرا که دنیا دنیای ارتباطات و اطلاعات است. یک مدیر اگر صادقانه ضعف خود را بازگو کند هیچ مشکلی وجود نخواهد داشت. یکی از اشکالات روابط عمومی‌ها البته در بعضی جاها این است که مدیر حاضر نیست ضعفهایش برایش عنوان شود و مسئول روابط عمومی اینجا تحت فشار قرار می‌گیرد. عرضه متعادل واقعیات، ضعفها و قوتها مهم است که روابط عمومی‌ها باید در انجام آنها اثرگذار باشند باید ضعف را شناخت و به درستی آنرا شناخت و درصدد رفع آن برآمد.

مسئله دیگر ما ذهنیت عمومی جامعه بخصوص کسانی است که باید تنویر افکار کنند و آن حالت کم‌حوصلگی ماست. برادران و خواهران! ما یک تاریخ دیکتاتورزدگی داشتیم و در نظام دیکتاتوری چیزی که وجود ندارد تحمل است. در نظام دیکتاتوری فقط رابطه یک‌طرفه است و در تمام سلسله مراتب اینگونه است. آن کس که در رأس قدرت است اوست که فرمان می‌دهد و دیگران باید فرمان ببرند این توقع یک جانبه است و اعمال قدرت یک جانبه است این سلسله مراتب وجود دارد. یکی از افتخارات انقلاب اسلامی این است که یکی از خشونت‌بارترین دیکتاتوری‌ها را سرنگون کرد. یک دیکتاتوری سابقه‌دار که در این ۱۵۰ سال توأم با استثمار و وابستگی به اجانب شده بود و چون حکومت مبنای قدرت را در خارج از مرزها می‌جست نیازی نداشت که به خیال خود مردم را با خود داشته باشد ولی همه دیدند که این انقلاب پیروز شد. در نظام دیکتاتوری یک سلیقه وجود