



خلافت و روابط عمومی

مقدمه:

بر کسی پوشیده نیست که در جوامع امروزی ارتباطات نقش بسیار مهمی در پیشبرد اهداف یک سازمان ایفا می کند. بهبود کمی و کیفی فعالیتهای سازمان، افزایش بهره وری از امکانات و نیروی انسانی در سایه انعکاس فعالیتهای سازمان با جامعه و بهره گیری از امکانات و قابلیت های اجتماع و مشارکت عمومی افراد آن می باشد. در این راستا روابط عمومی ها به عنوان حلقه ارتباطی سازمانها با جامعه نقش بسیار مهمی دارند. هرچه این حلقه ارتباطی گسترده تر و محکم تر باشد، به همان اندازه سازمان در پیشبرد اهداف و فعالیتهای خود موفق تر خواهد بود. پس روابط عمومی ها برای اینکه بتوانند این حلقه ارتباطی سازمان را با جامعه حفظ کنند، باید در جستجوی تکنیکها، الگوها و شیوه های مناسب و جدید باشند یکی از این شیوه ها و الگوها خلاقیت است که عامل مهم موفقیت برنامه های روابط عمومی است که اگر بدرستی بکار گرفته شود بسیاری از ضعف های فنی و اجرایی را پوشش می دهد و چون موضوع کار روابط عمومی از تنوع و حیطه بالایی برخوردار است امکان ظهور خلاقیت در آن به مراتب بیشتر از سایر حوزه های کاری سازمانها است.

تعریف خلاقیت

از خلاقیت تعریفهای زیادی شده است که در ذیل به مهمترین آنها اشاره می شود:

خلاقیت یعنی تلاش برای ایجاد یک تغییر هدفدار در توان اجتماعی یا اقتصادی یک سازمان. خلاقیت بکارگیری توانایی های ذهنی برای بوجود آوردن اندیشه، فکر و مفهوم جدید. خلاقیت به معنای خلق کردن چیزی تازه و منحصر به فرد است که به گونه ای مناسب و مفید موجب حل یک مساله، سوال، یا نیاز علمی، صنعتی و یا اجتماعی می شود. و نیز خلاقیت یعنی ارائه فکر و طرح نوین برای بهبود و ارتقاء کیفیت یا کمیت فعالیتهای سازمان مانند افزایش تولیدات یا خدمات، کاهش هزینه ها و...

ضرورت خلاقیت

تمام پیشرفتهای امروز بشر در حوزه اقتصاد، فرهنگ، سیاست و اجتماع مدیون خلاقیت است. خلاقیت کلیدی ترین

ذبیح الله نحری
روابط عمومی و امور بین الملل شبکه العالم

مساله در جامعه ما و تمام جوامع در حال توسعه است که اگر به درستی با آن برخورد و زمینه ها و بسترهای آن فراهم شود بسیاری از مشکلات آنها حل خواهد شد.

صاحب نظران معتقدند با ورود به هزاره سوم ضروری است مردم مهارتهایی را آموزش ببینند که از آنها می توان به خلاقیت و برقراری ارتباط موثر اشاره کرد به گونه ای که انسانها بتوانند بخوبی با یکدیگر ارتباط برقرار کرده و با بهره گیری از خرد جمعی و زایش افکار نو مشکلات را از بین ببرند. امروزه، مردم ما نیازمند آموزش خلاقیت هستند. آنچنان که لحظه به لحظه محیط اطراف خویش را کاوش نموده و با خلق افکار نو به سوی یک جامعه سعادت مند قدم بردارند.

زمینه ها و بسترسازی خلاقیت

نتایج و تحقیقات صورت گرفته نشان می دهد خلاقیت زمانی در میان اجتماعی از انسانها متجلی می شود که آنها از مرحله همدلی با یکدیگر گذر کرده اند. در این مرحله انسانها به سرنوشت یکدیگر حساس بوده و در جهت رشد یکدیگر می کوشند و هر کسی خود را پل پیروزی دیگری قرار می دهد و در نهایت سبب می شود جریانی از علم و دانش و تجربیات میان آنها جاری شود که همین، زمینه ساز نوآوری و خلاقیت خواهد شد. برآستی که هیچکس قادر نیست به دنیای علم و دانش انسانها نفوذ کرده و آنها را وادار کند که اندیشه های خود را به دیگران منتقل کند و تنها زمانی این واقعیت رخ می دهد که یک احساس خوب و مثبت در بین انسانها نسبت به یکدیگر پدید آید. به همین خاطر، یکی از عوامل موثر در بروز خلاقیت در یک جامعه، زمینه سازی و بسترسازی در بین انسانها جهت ایجاد فرهنگی است که در آن همگان در تلاش برای رشد دیگری هستند زیرا خلاقیت نه ژنتیکی است و نه مربوط به نژادی خاص بلکه اکتسابی است و زمینه اش در نهاد همه انسانها وجود دارد که نیاز به آموزش، زمینه سازی و فرهنگ سازی دارد.

عوامل و راههای موثر خلاقیت در روابط عمومی

ایجاد خلاقیت در روابط عمومی علاوه بر فرهنگ سازی که در بالا ذکر شد، بستگی به سه فاکتور اساسی و مهم دارد که عبارتند از:

- الف) نیروی انسانی
- ب) محیط سازمانی
- ج) مدیریت

الف) نیروی انسانی

منبع گرانبهائی یک مجموعه یا سازمان که نقش اساسی در تحقق اهداف و سیاستهای کلی آن دارد نیروی انسانی است لذا برای اینکه بتوانیم از نیروی انسانی برای نهادینه کردن خلاقیت به نحو احسن استفاده کنیم باید به دو عامل اساسی توجه کرد:

عامل اول) استفاده از نیروهای کار آمد

در روابط عمومی باید کسانی مشغول بکار شوند که علاوه بر اینکه تحصیل کرده این رشته باشند از ویژگیها و خصوصیات یک فرد خلاق برخوردار باشند. از جمله:

- ۱- برخورداری از سلامت روحی و روانی:

افراد خلاق افرادی هستند که از سلامت روانی برخوردار هستند این افراد قادرند فکر و اندیشه و حرف های تازه را پشت سرهم مطرح کنند بدون اینکه دچار رکود شوند.

بهره مندی از ذهنی سالم، باز و گشوده این امکان را برای قوه خلاقه فراهم می کند تا از آنچه می خواهد، تصویر روشنی بیافریند و بالاخره عملی منشا موفقیت و پیروزی است که در ورای آن اندیشه ای سالم نهفته باشد. همانگونه که ورزش، عضلات را قوی تر و سالم تر می کند، تفکر و مطالعه کتابهای خوب و مفید و نگارش تجارب، افکار و منش ها نیز باعث تقویت و سالم تر شدن روان و ذهن می گردد و نهایتا موجب باروری و شکوفایی خلاقیت می شود.

۲- انعطاف پذیری:

توانایی کنار گذاشتن چارچوب های ذهنی گذشته و توانایی دیدن اندیشه های جدید و بررسی افکار نو و پذیرش مناسبت ترین و کارآمدترین باورها انعطاف پذیری است. هراندازه خلاقیت و نوآوری بیشتر باشد به همان اندازه انعطاف پذیری بیشتر شده و وقت کمتری به حراست و دفاع از افکار غلط گذشته صرف خواهد شد.

در محیط یا سازمان فقیر از حیث خلاقیت، تمایل به ریسک، بروز فکر انتقادی و میل به تغییر، کاهش قابل توجهی می یابد و علت پدید آمدن چنین حالتی را باید عمدتاً در رفتارهای کلیشه ای و مملو از محدودیتها، ارزیابیهای ناکام کننده، روح محافظه کاری، مقررات دست و پا گیر، نا امنی شغلی، ابهام در هدف و بی توجهی به افراد خلاق باید جستجو کرد.

۳- ابتکار:

یعنی به پشتوانه اندیشه سالم، ذهنی پویا و منعطف در هر زمان بتوان پیشنهاد تازه ای را ارائه داد.

۴- ترجیح دادن پیچیدگی نسبت به سادگی:

برخلاف افراد عادی که همواره در جستجوی راهکارهای بی دغدغه و آسان بوده و راههای پیموده شده را می پیمایند، افراد خلاق، پیچیدگی را انتخاب کرده و به دنبال یافتن راه حل آسان و ساده برای آنها هستند.

۵- استقلال رای و داوری:

افراد خلاق مطیع بی چون و چرای مسئول بالاتر و افراد با نفوذ خود نبوده و دارای نظرات و پیشنهادات متفاوت از دیگران هستند.

۶- تمرکز نیروی ذهن بر بالاترین هدف:

این افراد همیشه و در هر شرایطی ذهن و نیروی خود را بر روی یک موضوع ویژه متمرکز کرده و به دنبال دستیابی به هدفی والا و بلند مرتبه هستند.

عامل دوم) کار آمد سازی کارکنان

برای اینکه بتوانیم در بین کارکنان موجود خلاقیت ایجاد کنیم تا از آنها به نحو احسن استفاده شود باید به ویژگیهای ذیل توجه کرد:

۱- بهره وری کارکنان با انگیزش آنان ارتباط کاملاً مستقیمی دارد به عبارت دیگر، درگیر شدن با کار و چنگ انداختن بر مشکلات، نیازمند پشتوانه انگیزشی است.

۲- بروز اندیشه و رفتار ابتکاری در کارکنان با پرورش حس مفید بودن و احترام به شخصیت کاری آنان افزایش می یابد. مشارکت در حرکات سازنده سازمانی و تولید، احترام به اندیشه و تلاش آنان، قدردانی از اقدامات مثبت و شکوفا سازی استعدادهای آنان همواره از خواسته های کارکنان خلاق می باشد.

ب) محیط سازمانی

سیاستها و تلاشهای ابتکاری کارکنان زمانی می تواند به مرحله عمل و اجرا در آید که سازمان مطبوع آنها بتواند با داشتن ویژگیها و خصوصیات ذیل، محیط و بستری مناسب را فراهم کند. برخی از این ویژگیها و خصوصیات را می توان این گونه برشمرد:

۱- رقابت کامل و فشرده: در یک محیط کاری در صورتی

خلاقیت ایجاد می شود که تک تک افراد رقابت مثبت و سازنده داشته باشند.

۲- فرهنگ خوب و پویا: برپایه یک فرهنگ خوب و پویا اتلاف وقت مفهومی ندارد. بدیهی است در چنین بستری بحث رقابت و خلاقیت، بهتر شکل می گیرد.

۳- دسترسی به مدیران: کارکنان به راحتی بتوانند افکار و نظرات خود را مستقیم و بدون واسطه به گوش مدیر برسانند و پیشنهادهای خود را ارائه نمایند.

۴- احترام به افراد: کارکنان به این باور دست یابند که می توانند همگام با نیازهای سازمان رشد کنند. در سازمان خلاق کار بصورت گروهی انجام می شود و گروههای کیفیت نیز نقش موثری در جهش آنها دارند.

۵- ارائه خدمات عمومی: هدف نهایی توجه به نیاز جامعه و جلب رضایت آحاد مردم است.

۶- امنیت شغلی، روابط دائمی و بلند مدت کارکنان از دیگر ویژگیهای آن است.

۷- مدیران، عامل تغییر و تحول را با خشنودی پذیرفته و در برابر آن مقاومت نمی کنند طبیعی است در چنین محیطی، ضرورت ندارد که مدیر وقت زیادی از خود را برای چگونگی با تغییرات اختصاص دهد زیرا همه به این باور رسیده اند که تغییر یک ارزش است.

در محیط یا سازمان فقیر از حیث خلاقیت، تمایل به ریسک، بروز فکر انتقادی و میل به تغییر، کاهش قابل توجهی می یابد و علت پدید آمدن چنین حالتی را باید عمدتاً در رفتارهای کلیشه ای و مملو از محدودیتها، ارزیابیهای ناکام کننده، روح محافظه کاری، مقررات دست و پا گیر، نا امنی شغلی، ابهام در هدف و بی توجهی به افراد خلاق باید جستجو کرد.

ج- مدیریت

نقش مدیریت در مجموعه هایی مثل روابط عمومی که خلاقیت و نوآوری از ضروریات و عامل اصلی آن به شمار می رود، بسیار مهم و حساس است. زیرا مدیریت می تواند توانایی و استعداد خلاقیت و نوآوری را در افراد ایجاد، ترویج و تشویق کند و یا رفتار و عملکرد او می تواند مانع این امر حیاتی شود. هنر مدیر خلاق عبارت است از: استفاده از خلاقیت دیگران و پیدا کردن ذهن های خلاق. مدیر باید فضایی بیافریند که خودش بتواند خلاق باشد و افراد سازمان را هم نیز برای خلاقیت تحریک کند. و این فضا

فضایی است که از کار روزمره به دور است و اقتضاء می کند تا هر کسی مشکلش را خودش حل کند.

تکنیکهای بروز خلاقیت:

الف- آموزش مستقیم

ب- فهرست کردن ویژگیها

ج- روشهای گروهی

الف (آموزش مستقیم

در این تکنیک خلاقیت را می توان با آموختن راههای خلاق شدن و پرهیز از کاربرد رهیافتهایی که در حل مشکلات معمول است زیاد کرد. این روش که بنام آموزش مستقیم معروف است بر این پایه فرضی قرار دارد که چون افراد بیشتر تمایل دارند که در حل مشکلات از راه حل های رایج استفاده کنند این امر آنها را از بکارگیری توانمندیها و ظرفیتهای واقعی شان باز می دارد بنابراین روش آموزش مستقیم که در جستجوی راه حل های بدیع و نو است زمینه مساعدی برای رشد اندیشه های خلاق فراهم می سازد.

ب) فهرست کردن ویژگیها

در این روش تصمیم گیرنده ابتدا ویژگی اصلی مربوط به راه حل های مرسوم را پیدا کرده و سپس هریک از ویژگیهای اصلی را جدا جدا بررسی می کند. و آنگاه تا جایی که ممکن است نسبت به تغییر هر کدام از آنها همت می گمارد و در راستای همین تغییر هر طرحی دارد ولو آنکه خنده دار نیز باشد، بدون چشم پوشی فهرست می کند. و وقتی که فهرست جامعی تهیه کرد و اشکالات را مشخص نمود گزینه های موثر و سودمند را انتخاب و بقیه را حذف می کند و...

ج) روشهای گروهی

بیشترین تلاش در زمینه پرورش و بروز خلاقیت را می توان در حوزه کارهای گروهی مشاهده کرد.

یکی از تکنیکهای متداول در ایجاد خلاقیت، برگزاری جلسات خلاقیت زاست که به جلسات طوفان فکری شهرت دارد. این جلسات، غیر رسمی و کاملاً آزاد است که پیشنهادها و راه حل های همکاران درباره یک موضوع خاص مانند نحوه برگزاری نمایشگاه، انتخاب شعار تبلیغاتی، رفع یک مشکل به وجود آمده و... جمع آوری می کنند. در برگزاری جلسات طوفان فکری بر ویژگیهای زیر تاکید می شود:

۱- پیشنهادها زیاد و متنوع هستند و در تقابل افکار پیشنهادهای جالبی یافت می شود.

۲- افراد شرکت کننده در جلسه از پیشنهادها و راه حل های ظاهراً غیر ممکن اجتناب نمی کنند.

۳- در این جلسات افراد مختلف با گرایش ها و تخصص های مختلف حضور می یابند .

۴- جلسات طوفان فکری خارج از موقعیت های اداری تشکیل شده و حتی از نظر محل برگزاری هم متفاوتند .

نتیجه گیری

اگر روابط عمومی ها بخواهند دارای نقش محوری در فرایند تصمیم گیری سازمانها باشند باید همگام با پیشرفت های علم و تکنولوژی زمینه و بستری مناسب را جهت ارتقاء توانمندیها و فعالیتهای خود فراهم کنند. این بستر و زمینه خلاقیت است که نیاز به کار دسته جمعی، هم دلی، آموزش، تشویق، تغییر نوع نگرش و... دارد.

اگر روابط عمومی ها بخواهند دارای نقش محوری در فرایند تصمیم گیری سازمانها باشند باید همگام با پیشرفت های علم و تکنولوژی زمینه و بستری مناسب را جهت ارتقاء توانمندیها و فعالیتهای خود فراهم کنند.

منابع:

- ۱- پیرخایفی، علی رضا، خلاقیت، مدیریت و کار آفرینی www.magiran.com
- ۲- تبریزی، جعفرصادق، خلاقیت و نوآوری و مدیریت (۱) و (۲) www.tbsmed.ac.ir
- ۳- محمدی ناهید، خلاقیت در مدیریت www.fekreno.org
- ۴- میرزا آقایی، حمید، خلاقیت نیاز امروزه www.fekreno.org
- ۵- آیا خلاقیت را می توان آموزش داد www.smeir.ir
- ۶- افراد خلاق چه ویژگیهایی دارند www.fekreno.org
- ۷- تکنیک خلاقیت، شش کلاه تفکر www.fekreno.org
- ۸- طوفان فکری، www.fekreno.org
- ۹- خلاقیت را چگونه رشد دهیم www.vastvisionteam.blogspot.com
- ۱۰- خلاقیت در روابط عمومی www.mazin.eprsoft.com