

میترا داودی
کارشناس روابط عمومی

روابط عمومی و خلاقیت

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. هر چه 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 به درستی به کار گرفته شود بسیاری از ضعف های فنی و اجرایی را پوشش می دهد و چون موضوع کار روابط عمومی از تنوع و حیطة بالایی برخوردار است امکان ظهور خلاقیت در آن به مراتب بیشتر از سایر حوزه های کاری سازمانها است.

مفهوم و تعاریف خلاقیت

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

خلاقیت همچون عدالت، دموکراسی و آزادی برای افراد مختلف دارای معانی مختلف است. تحقیق درباره خلاقیت و عناصر تشکیل دهنده آن بیش از یک قرن پیش توسط دانشمندان علوم اجتماعی شروع شده و انگیزه اساسی برای پژوهش در سال ۱۹۵۰ توسط گلیفورد ایجاد گردید.

«خلاقیت یعنی تلاش برای ایجاد یک تغییر هدفدار در توان اجتماعی یا اقتصادی یک سازمان»

از دیدگاه روان شناسی: خلاقیت یکی از جنبه های اصلی تفکر یا اندیشیدن است. تفکر عبارت است از فرآیند بازآرایی یا تغییر اطلاعات و نهادهای کسب شده توسط موجود در حافظه دراز مدت.

ضرورت خلاقیت

تمام پیشرفتهای امروز بشر در حوزه اقتصاد، فرهنگ، سیاست و اجتماع مدیون خلاقیت است. خلاقیت کلیدی ترین مسأله 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 مؤثر اشاره کرد به گونه ای که انسانها بتوانند به خوبی 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 سعادتمند 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 انسان ها 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. به راستی 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 کنند 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 مؤثر 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 است. 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 راه های مؤثر 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

نیروی انسانی

منبع گرانبهای 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. این خصوصیات عبارتند از:

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 منشأ 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 نهایتاً 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.

۳. ابتکار:

یعنی به پشتوانه اندیشه سالم، ذهنی پویا و منعطف در هر زمان می تواند پیشنهاد تازه ای را ارائه دهد.

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 رأی 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، در گیر 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.

محیط سازمانی

سیاستها و تلاشهای ابتکاری کارکنان زمانی می تواند به مرحله عمل و اجرا در آید که سازمان مطبوع آنها بتواند با داشتن ویژگیهای زیر، 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 باید 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 به صورت گروهی انجام می شود.

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 سازمانی که از نظر خلاقیت فقیر است، 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 جستجو کرد.

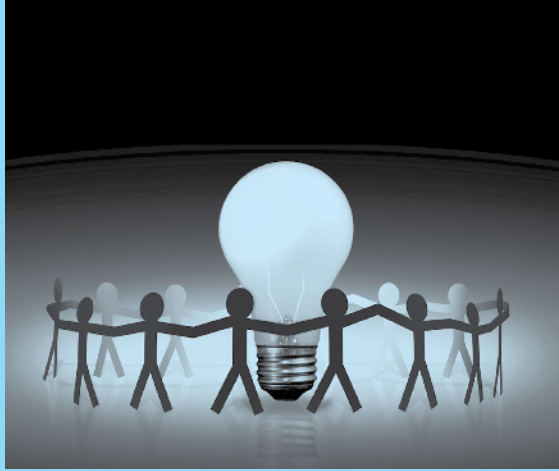
مدیریت

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 نیز برای خلاقیت تحریک کند.

تکنیکهای بروز خلاقیت:

۱. آموزش مستقیم

۲. فهرست کردن ویژگیها



۳. روشهای گروهی

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 به نام 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 به کارگیری 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.

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 مؤثر و سودمند را انتخاب و بقیه را حذف می کند.

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 جمع آوری می کنند. در برگزاری جلسات طوفان فکری بر ویژگیهای زیر تأکید 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.

موانع خلاقیت

۱. عدم دسترسی به اطلاعات

در اختیار داشتن و انحصار اطلاعات در سطوح بالا یا پایین سازمان یکی از موانع یادگیری و خلاقیت سازمان می باشد که عمدتاً ناشی از عدم تخصص و ناکارآمد بودن کارکنان و گزینش رابطه ای، نظام ارزشیابی و تشویق غلط سازمان می باشد.

۲. فقدان ارتباطات افقی و عمودی

افراد خلاق باید بتوانند صحت افکار دیده و نگرش خود را به راحتی و به سرعت مورد آزمایش و سوال قرار دهند و همچنین نظر مسئولین و متخصصین سازمان مورد نظر خود بشنوند. لذا چنانچه نتوانند با مدیران ارشد سازمان ملاقات نمایند نمی توانند به اهداف خود دست یابند.

۳. فقدان سیستم تشویق

سیستم پاداش و تشویق کارکنان بایستی به طوری طراحی شود که خلاقیت و ریسک پذیری را در افراد بالا برده و تشویق با روحیات و گرایش هر یک از کارکنان انتخاب شود.

۴. استرس و نارضایتی کارکنان

یکی از دیگر موانع سازمانی ناسازگاری، استرس و نارضایتی است که فرد در سازمان متحمل می شود.

۵. اطمینان زیاد از حد مدیریت

در بعضی از اوقات که ایده و پیشنهادهای جدید و خلاق کارکنان به دلایلی مورد توجه قرار نمی گیرد، چرا که مدیران ارشد بیش از حد به خود و آینده سازمان امیدوارند و هیچگونه خطر و ضرورتی برای تغییر و نوآوری را حس نمی کنند و وضعیت فعلی سازمان را مطلوب و مناسب می دانند و معتقدند که نوآوری به آسانی بدست می آیند، چون آنها فردی خلاق نیستند و از روند خلاقیت و نوآوری و ظرافت آن بی اطلاع اند.

مراد از خلاقیت خلق اندیشه ناب و جدید است. هرکس بتواند اندیشه را به راهکارهای عملی تبدیل کند نوآوری کرده است. برای خلاق بودن و اندیشه آفرینی باید به جذب اطلاعات و حل مشکلات و مسائل پرداخت و سختکوش بود. 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 ... را دارد.