

## باید و نبایدها در حوزه ارتباطات و روابط عمومی‌ها

چندگاهی است که شماری از روابط عمومی‌ها، در فقدان یک سلسله ساز و کارهای الزام به اخلاق حرفه‌ای و عوامل بازدارنده خرد و کلانی که شوربختانه موجب انزوا و گسست بنیادین آنها از جامعه مخاطبین و مخدمین شده است، به کژراهه کشیده شده اند تا بدین منوال نه تنها از اهداف غایی و راهبردی خود دور شوند، بلکه در سراشیبی زوال و هبوط قرار گیرند.

پل الوار، شاعر فرانسوی می‌گوید: «زخمی بر او بزن عمیق تر از انزوا».

در جهان پر هیاهوی ارتباطات در عصر شتاب، گفتمان‌ها و مفاهیم جهانشمولی همچون همزیستی، هم‌اندیشی، همگرایی و همکاری مشترک ملل جهان در امر پیشبرد هدف‌های ارزشمند، رهایی بخش و بزرگی که متضمن توسعه پایدار متوازن، ثبات و پایداری صلح، رفع محرومیت‌های اجتماعی و پیشگیری از جنگ افروزی‌های خانمانسوز از سوی استکبار در سرتاسر این گوی حاکی است، بیش از پیش ضرورت یافته است. ناگفته پیداست که نیل به این مقصود، بیش از هر عامل و پیش شرطی، مستلزم تحکیم و تثبیت روابط و مناسبات اجتماعی بر محوریت عقلانیت و معدلت در قلمرو جوامع شهری و روستایی است و در حقیقت صلح و آرامش جهان پر تلاطم و ناآرام امروز بیش از هر چیز در گرو ثبات اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی این گونه جوامع در محدوده‌های ملی است. با چنین خوانشی، به صراحت و آشکارا می‌توان گفت که روابط عمومی‌ها در جوامع شهری و روستایی، به منزله مهمترین و موثرترین نهادهای ارتباطی، نه تنها ستون‌های بنای جامعه مدنی را در راستای تحقق آن هدف‌های کلان و راهبردی پایدار و مستحکم می‌سازند، بلکه رسالت بزرگ و سرنوشت‌سازی را در تحقق آرمان‌های ملی و صیانت از اعتماد عمومی به عنوان ارزشمندترین سرمایه اجتماعی و ملی به دوش می‌کشند. حال باید مشعل دانایی و ژرف بینی بر افروخت و به واکاوی علل گسست روابط و مناسبات اجتماعی شماری از جوامع شهری که منشاء تعمیق و تشدید بحران‌ها و چالش‌های گوناگون، سلب تدریجی اعتماد عمومی از سازمان‌ها و نهادهای شهری و نیز گسست ارتباطی و تعامل گروه‌های اجتماعی که فرجام شوم و هراسناکی جز انزوا، اعتزال و کناره‌جویی مردم از تعیین سرنوشت خویش نداشته و نخواهد داشت.

یکی از آسیب‌های جدی در این عرصه‌گاه، استفاده‌های ابزاری سازمان‌های شهری از روابط عمومی‌ها، با هدف‌های صرفاً تبلیغاتی و یکطرفه است که چنین رویکردی منجر

به ناکارآمدی این نهاد در تحقق هدف‌های راهبردی، نقض اصول بنیادین ناظر بر اصل ارتباط متقابل و دو سویه بین مدیران از یک سو و شهروندان در مقام مخدومین جامعه از سوی دیگر، سلب اعتماد عمومی و تبعات زیانبار دیگر می‌شود. شاید طرح این موضوع در آغاز و بدو امر قدری شگفتی و ذهن خواننده را بر انگیزاند که به راستی چگونه و با کدامین استدلال و رویکرد روابط عمومی قادر است در این عرصه نقش آفرینی کند و افزون بر ایفای وظیفه شغلی در نهادها و سازمان های متبوع، رسالت بزرگی را در تحقق هدف‌های ملی به دوش بکشد؟!

با اندکی تامل و ژرفش در باب جامعه شناختی شهری و مردم شناسی می‌توان به پاسخ قانع کننده ای دست یافت. البته واقعیت تلخ و تاسف بار در موقعیت کنونی این است که شماری از روابط عمومی‌ها، به ویژه روابط عمومی‌های نهادها و سازمان‌های مهم شهری به سبب ناکارآمدی، دوری جستن و فاصله گیری خواسته یا ناخواسته از هدف هایی که اعتمادسازی از مولفه‌های اصلی آن است، کشتی به خشکی می‌رانند و از توان دستیابی به مقاصد عالی‌ای که مطمح نظر است، عاجزند. زیرا یا در حصارهای تنگ و تاریک یک سویه‌گرایی و تبعیت محض از دستگاه‌ها محصور و محبوسند و یا به دلیل تنگنمایی و فقدان دانش ارتباطی، فاقد اقتدار علمی و اندیشگی در ایجاد تحولات شگرف و مطلوب در فرایند توسعه و بهبود اوضاع می‌باشند. در فصل نامه شماره آتی در این باره بیشتر کند و کاو خواهیم کرد و زوایایی تاریک موضوع را روشن خواهیم ساخت.

عباس زمانی

مدیر مسؤول

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی