

ضرورت امروز روابط عمومی‌ها؛

نیروهای متخصص و اندیشمند، ساز و کارهای علمی و رویکرد نقد تیزبینانه

محمد رضا مهرابی

خردورزی و عقلانیت، خصیصه ذاتی انسان این آفریده ممتاز و خلاق جهان آفرینش است. او در گذرگاه تاریخ، جهان را آن چنان که اراده می‌کند دگرگون می‌سازد، موانع موجود در راه پیشرفت و تکامل را از میان بر می‌دارد و به پشتوانه تدبیر و ژرف بینی راه برون رفت از بحران‌ها و تنگناها را می‌یابد تا بدین سان افق‌های روشن و امیدبخش را به روی آیندگان بگشاید.

اما این خصیصه ممتاز در دنیای پر رمز و راز و شتاب آلود جهان امروز که عصر ارتباطات نامیده می‌شود، سرشت و سرنوشتی جز توفیق نداشته و به واکاوی‌های علمی در روابط و مناسبات نوین و نو پدید جامعه بشری، شناخت راه‌های برون رفت از بحران‌های ارتباطی و تدوین برنامه‌های راهبردی در امر سامان بخشی و باز تعریف ارتباطات اجتماعی در ابعاد ملی و بین‌المللی انجامیده است.

در تعریف و تبیین فلسفه وجودی روابط عمومی، نظریه‌های گوناگونی ارائه شده است که هر چند این تعاریف و جوه مشترک و مشابهی با یکدیگر دارند، لیک هر یک از آن‌ها متناسب و مطابق با خاستگاه، ماهیت و هدف‌های سازمان مرجع و متبوع پدید آمده‌اند.

بر آن نیستیم که به نقد جامع این دیدگاه‌ها بپردازم، زیرا چنین نقدی مرا از هدف اصلی باز می‌دارد، لیک به ذکر این نکته بسنده می‌کنم که روابط عمومی‌های سنتی و عمل‌گرا، در جامع‌ترین و کامل‌ترین مرحله رشد خود، امروزه از تحقق اهداف و انجام وظایفی که به عهده دارند، عاجز می‌مانند، زیرا زیر گام‌های شتابان و سهمگین ارتباطات نوینی که مولود تحولات پی در پی اجتماعی است، جان می‌بازند و محتوم به فراموشی می‌شوند.

بنابراین حضور نیروهای متخصص و اندیشمند و وجود ساز و کارهای علمی در این عرصه گاه بیش از بیش ضروری می‌نمایند و پرده از این حقیقت برداشته می‌شود که روابط عمومی‌ها در فرآیند توسعه‌ای که پیش روی دارند، باید ضمن ارتباط تنگاتنگ با جامعه شهری و وقوف و اشراف کامل و جامع بر نیازهای اساسی و آرزوهای مشترک مردمانی که برای خدمتگزاری به آن‌ها کمر همت بسته‌اند و نیز تقویت روحیه مردم‌گرایی و انسان دوستی در تشکیلات سازمانی خود، نقد را حرمت بنهند و دانش اجتماعی خویش را متناسب با شأن و مکانت جامعه ارتقا بخشند تا بدین ترتیب راه دستیابی به هدف‌هایی که غالباً زیر سایه‌ی رفتارهای ابزارگرایانه پنهان می‌ماند، هموار گردد.

آری چشم انداز روابط عمومی آرمانی و دلخواه جوامع شهری، مراکز ارتباطی پیش‌گرا، اندیشه پرداز و تحلیل‌گری خواهد بود که به پشتوانه تخصص‌های علمی در حوزه مردم‌شناسی، جامعه‌شناسی و علوم ارتباطات، از عهده تطبیق دانش روابط عمومی با شرایط خاص جامعه‌ای که در آن زندگی می‌کنند، برآیند و بتوانند با ارایه طریق‌های خردورزانه و مؤثر مانع از پیدایش بحران‌های نوظهور گردند.

اما بی شک برای تحقق این امر رسانه‌های جمعی باید نقش کلیدی داشته باشند و با تفاهم، تعامل و همگرایی با روابط عمومی‌ها در نیل به اهداف عالی جامعه مدنی نقش اندازی کنند و حریم نقد و نقادی را نیالایند تا بدین ترتیب منافع و مصالح آتی و آنی عامه مردم تأمین گردد.

البته ناگفتنی است که رویکردی تحت عنوان روابط عمومی الکترونیک از منظر ماهیت‌شناسی باید در حوزه روش شناختی مورد ارزیابی قرار گیرد. اصل سنخیت و همگرایی بین هدف‌های سازمانی شهرداری‌ها و دستیابی به آن، با در نظر گرفتن مؤلفه‌هایی

همچون سرعت ارتباطات، منجر به پیدایش گریز ناپذیر روابط عمومی‌های مبتنی بر ارتباطات الکترونیک شده است و بی شک در پرتو چنین رخدادی جهش بزرگی در تسریع امور شهروندان به وجود آمده است.

به ضرس قاطع ریشه و بن مایه پدیداری این جهش ارتباطی را باید در یک انقلاب فراگیر جهانی که اینک بر تار و پود روابط حاکم بر جوامع بشری نقش انداخته است، جستجو کرد؛ به عبارت دیگر در فرآیند توسعه ساختارمند عظیمی که در زمینه‌های گوناگون اقتصادی، اجتماعی، تحقیقاتی، سیاسی و فرهنگی به وقوع پیوسته، توسعه ارتباطات پیشرفته و الکترونیک ضرورتی اجتناب ناپذیر پیدا کرده است.

اما به راستی آیا روابط عمومی‌ها به صرف اعمال مدیریت راهبردی و ظفرمندان در قلمرو ارتباطات الکترونیک می‌توانند از عهده به دوش کشیدن رسالت‌های بزرگ و تحقق هدف‌های راهبردی خویش برآیند؟!

همان‌گونه که پیش‌تر به آن اشاره شد، چنین فرضی باطل و ناممکن است؛ زیرا در ورای این ساز و کارهای نوین و پیشرفت و در عین حال ابزار گرایانه، باید اندیشه‌های حکیمانه و هدایت‌گرانه‌ای وجود داشته باشد که بتوانند این روش‌های پیشرفته را در مسیر محقق ساختن منویات راهبران و کارگزاران نظام اجتماعی هدایت نماید.

تعمق و تأمل در باب آسیب شناسی روابط عمومی‌های سنتی، این حقیقت را بر ما مکشوف می‌سازد که نقد و ارزیابی عملکردها در این نوع روابط عمومی‌ها، موضوعیت و جایگاه مشخصی نداشته و هر گاه سخن از میزان نقش آن‌ها در برقراری و استحکام بخشی ارتباط دو سویه بین سازمان‌ها و عامه مردم به میان آمده است، دستی کوتاه و انبانی تهی داشته‌اند؛ زیرا حتی در آرمانی‌ترین وضعیت، رابطه آن‌ها با مدیریت عالی سازمانی، رابطه‌ای تابع و متنوعی و کورکورانه بوده است.

البته روابط عمومی هادر فرآیند تحولات جامعه مدنی طی یکی دو دهه اخیر به ویژه پس از تشکیل شوراهای اسلامی شهرها، موفقیت‌های بزرگی را در اعتمادسازی و جلب رضایت مردم در کارنامه خود رقم زده‌اند، اما هرگز در صدد نقد عملکرد سازمان متبوع برنیامده و قلم فرسایی نکرده‌اند و در شکل نامطلوب خود به تبلیغات محض و بزرگ نمایی کارها گراییده‌اند تا در فقدان سنجش افکار عمومی و رویکردهای نقد گرایانه، تبلیغات عقیم، بیهوده و گونه‌هایی از این دست مردم را به واگرایی و بی اعتمادی بکشاند.

جان کلام این که واگرایی روابط عمومی‌ها و فقدان نقد و واکاوی عملکردهای سازمانی، حاصلی جز تشدید و تعمیق بحران‌های ناخواسته و نقض اصول سازمانی نداشته است، اما اینک با پیدایش روابط عمومی‌های نوظخته الکترونیک، فصل نوینی در گسترش و تحکیم روابط و مناسبات جدایی ناپذیر و متقابل مردم و مسئولان آغاز گردیده است.

امید آنکه این ساز و کارهای پیشرفته و رویکردهای نوین علمی در فرآیند تحکیم و تثبیت زیرساخت‌های جامعه‌ی مدنی و توسعه ارتباطات اجتماعی، به نیک فرجامی و بهروزی جامعه‌ی بشری بیانجامد و در حصار تنگ ابزارگرایی به بند کشیده نشود تا از هدف‌های غایی و اساسی که همانا اصلاح امور جامعه و خدمت به مردم است فاصله نگیرد.