

راهبردهای ارتقای توانمندی روابط عمومی‌ها

در رویارویی با دگرگونی‌های امروز

چندگاهی است آرایش سیاسی، اقتصادی و اجتماعی جهان امروز در آستانه یک چرخش و دگرگونی عظیم، شگفت آور و رعدآسا قرار گرفته و در فراگرد انتقال قدرت، تنش‌ها و بحران‌هایی چند در سلسله روابط و مناسبات فراگیر و جامع اقتصادی، اجتماعی و سیاسی جهان در جای جای این گوی خاکی پدید آمده است.

یقیناً مجال واکاوی و نقد این رویداد بزرگ تاریخی و پرتو افکندن خردورزی و ژرف‌نگری بر زوایای تاریک و پنهان و نیز پیامدهای رخداد مزبور در این جستار نیست، لیک اجمالاً به ذکر این نکته بسنده می‌شود که تحت تاثیر این رخداد بزرگ، تحولاتی در حوزه ارتباطات به وقوع خواهد پیوست که مستلزم تدوین الگویی جامع در برقراری مناسبات بین‌المللی، بازتعریف نقش روابط عمومی‌ها در پیشبرد هدف‌ها و تدوین ساز و کارها و راهبردهای جدید و علمی در صحنه کارزارها و چالش‌های نوپدید خواهد بود.

بنابراین از هم‌اکنون روابط عمومی‌ها باید ظرفیت و توانمندی‌های خویش را در رویارویی و مقابله با بحران‌های ناشی از این رخداد ارتقا بخشند، در انسجام بخشی ارتباطات سازمانی و تشکل‌ها بکوشند و مجدانه در صدد رفع نقصان‌های موجود در سازمان‌ها و اصلاح ساختارها برآیند.

اما تا رسیدن به قله‌های رفیع هدف در دنیای ارتباطات، راه پر فراز و نشیبی را باید پیمود! در سرمقاله پنجم فصل‌نامه، تحت عنوان «ژرف‌نگری و باریک‌اندیشی در باب علل و کجراهی و کژتابی برخی از روابط عمومی‌ها» رشته سخن بدانجا رسید که برخی از روابط عمومی‌ها به سبب لغزش، کجراهی و فاصله گرفتن از اهداف و وظایف آرمانی خویش به طور خواسته یا ناخواسته پیوند خویش را با مردم گسسته‌اند.

و اینک در این نوشتار، پاره‌ای از نقصان‌ها و معایب بزرگ و غیرقابل اغماض یادآوری می‌شود تا شاید مدیران قابل و حاذق را بر انگیزاند و موجب ترغیب آنان در اصلاح امور گردد. مداهنه و چرب‌زبانی افراد فرصت‌طلب، ناکارآمد، بی‌تجربه و غیر متخصص با هدف تقرب به رأس هرم قدرت و احراز سمت‌ها و پست‌های حساس، بزرگترین آفت و آسیبی است که همواره موجودیت نهادها و سازمان‌ها را به مخاطره می‌افکنده است.

بی شک تفویض اختیار و برنشانیدن این گونه افراد نالایق و فاقد صلاحیت در پست های حساس، فرجام شومی جز فروپاشی نظام اداری، اجتماعی، اقتصادی و سیاسی و نیز سلب اعتماد عمومی نخواهد داشت.

به راستی که سرشک اندوه از دیدگان خادمان راستین دانایان بینادل و پاک نهاد فرو می‌ریزد وقتی به سبب سوءمدیریت و در نتیجه ورود این اشخاص در پست های حساس، دشنه جهل بر قامت استوار خردورزی و هوشمندی و نیز نیروهای دانشور، متخصص و دلسوز، مجرب و متخلّق به اخلاق پسندیده مردم باوری و خدمتگزاری فرود آید و در فرایند تحولات ناشی از جابجایی و انتقال قدرت جریانات و احزاب سیاسی به اصطلاح چپ و راست، سازمان ها و نهادهای مردمی دستخوش بحران های ناخواسته، تنش آلود و ویرانگر شوند و حتی در پاره ای موارد بر اثر تغییر در نظام سیاستگذاری و اعمال رفتارهای سلیقه ای، ارباب خرد، اصحاب اندیشه و رهروان و رهنوردان همیشه هشیار طریق خدمت به مردم و نظام در این سازمان ها به وادی واگرایی و انفعال کشیده شوند.

جان کلام اینکه یکی از علل اصلی آسیب پذیری ساختارهای اجتماعی و اقتصادی جامعه کنونی را باید در سلسله عوامل زیربنایی همچون تضعیف بنیان های مدیریتی مبتنی بر دانش روز و باورمند نسبت به آرمان های انقلاب دانست که برای مقابله جدی با این پدیده بحران زا، هستی سوز و ویرانگر، باید چاره اندیشی کرد و با خردجعی در صدد اصلاح امور برآمد. یقیناً در تعریف و بازشناسی سرمایه های ملی، هرگز نمی توان به داشته های اقلیمی، ذخائر نفتی و منابع زیرزمینی بسنده کرد، بلکه مهمتر و ارزنده تر از آنچه برشمردم، مدیران لایق، اندیشمند و ژرف بین، کارآمد، مجرب و مردم دوستی است که عدم بهره وری از توانمندی ها و ظرفیت های غنی این سرمایه های معنوی، موجب خواهد شد که اندک اندک جامعه از اوج عزت و اقتدار فرو افتد و ارکان نظام اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی در آستانه هبوط و فرو پاشی قرار گیرد.

همانگونه که در شماره های پیشین فصل نامه به اختصار و ایجاز سخن رفت، روابط عمومی ها رسالت مندند و بار سنگینی را تا منزلگاه ها و چشم اندازها به دوش می کشند. بنابراین کار در روابط عمومی ها به ویژه روابط عمومی های پویتر و ارزشمدار، حدیث تلخ و شیرین رنج و سرمستی است.

دل شیفتگانی می توانند در این حوزه های پیشگر و رسالتمند نقش اندازی کنند که با عشقی شور انگیز به ارزش های ماندگار بشری و تلاشی خستگی ناپذیر در صدد تحقق هدف های آرمانی جامعه بر آیند و از حصار تنگ خودبینی و منفعت طلبی رهایی یافته باشند! هرگز نمی توان آئینه دار خودشیفتگی مدیران دستگاه ها بود، در حالی که خود را پل ارتباطی بین مدیران و مردم پنداشت!

وقتی نقد و نقادی به وادی فراموشی سپرده شود، بسندگی به انتقال یک سویه پیام ها و گفتارهای مدیران سکه رایج دستگاه ها گردد، نظرسنجی یا سنجش افکار عمومی نادیده انگاشته شود و مغفول ماند، نشانی از نشست های خود انتقادی با هدف تشخیص و رفع کاستی ها باقی نمانده باشد و... روابط عمومی ها نه تنها نقشی در بهبود اوضاع نخواهند داشت، بلکه به سبب ناکارآمدی و ایفای نقش بازدارندگی در تعامل دو سویه، بحران های اجتماعی را تعمیق و تشدید بخشیده، اسباب گسست، واگرایی و وادادگی بیش از پیش گروه های اجتماعی را به مثابه یک تهدید جدی در جامعه فراهم ساخته و گسترش می دهند.

چه باید کرد؟!

۱- ایجاد یک تشکل یا کارگروه منسجم و سراسری روابط عمومی با تبعیت از اصول متعارف و در چارچوب برنامه های هدفمند و قانون محور.

۲- بازتعریف و بازخوانی وظایف و اهداف روابط عمومی ها توسط خبرگان، اندیشه پردازان و کنشگران عضو در تشکل مندرج در بند (۱)

۳- برگزاری جلسات ادواری راستی آزمایی عملکردها با مشارکت مدیران ارشد دستگاه ها، مدیران روابط عمومی ها و نمایندگان تشکل فوق الذکر.

۴- سنجش افکار عمومی جهت تشخیص مبرم ترین نیازهای اجتماعی، تعیین اولویت های شهری و روستایی و برنامه ریزی زمانبندی شده برای رسیدگی به هنگام و عاجل به مشکلات حاد و چاره اندیشی بزای برون رفت از بحران ها.

۵- برگزاری کلاس ها و جلسات آموزشی برای مدیران و شاغلان روابط عمومی ها با هدف ارتقای قابلیت های کنشگری، اعتلای دانش استادان دانشگاه در حوزه علوم ارتباطات.

به امید روزی که مدیران ارشد سازمان ها و دستگاه ها با قلبی مالمال از عشق به آرمان های انقلاب، منتقدان دلسوز، آگاه، دانشور، دل آگاه و خلاق را برتابند و آنان را به عنوان سرمایه های معنوی در روابط عمومی های تحت مدیریت خویش مورد حمایت قرار دهند و راه را بر آزمندان و مجیز گویانی که بهر جاه طلبی، سودای تقرب و احراز منصب در سر می پروراندند، ببندند تا هدف های راهبردی در اعتمادسازی و خدمتگزاری به مردم محقق گردد.

آئینه چون نقش تو بنمود راست
خود شکن، آئینه شکستن خطاست

محمد رضا مهربانی

نویسنده و پژوهشگر اجتماعی