

هفته‌ای که به اسم و رسم روابط عمومی است

حکایت ما و چشم و چراغ رسانه‌ای

احمد افروز. کارشناس رسانه: هر سازوکاری نیاز به اعلان و بلندگو دارد و چه بهتر از اینکه این پازل اطلاعاتی را بتوان در قامت یک «روابط عمومی» منسجم جست‌وجو کرد. بالاخره روابط عمومی با پیوست رسانه با همان وسیله ارتباط جمعی، چاره‌ای است رسا بر حل مشکلاتی که در بلبشوی اطلاعاتی دنیای پر از ایده امروز رخ می‌دهد تا به کمک همین ابزار رسانه‌ای سره از ناسره را تشخیص و در اختیار عموم قرار دهد.

البته روابط عمومی ابزار نیست بلکه ابزار را به کار می‌گیرد و قرار است نقش دروازه‌بانی را ایفا کند که صرفا در مواقع لزوم اطلاع‌رسانی کرده و وصله‌پینه‌ای باشد بر ساختار یک سازمان تا بدین‌رخت رفتار سازمانی را چفت و بست مناسب ببخشد و به پاسخ‌گویی و سیر کارکردش کمک کند.

احتمالا اولین چیزی که در یادآوری نام «روابط عمومی» به ذهن متبادر می‌شود، «تاقی در فلان طبقه» سازمان باشد که تمام هم‌وغمش نیز لابد تشریفات است؛ خیلی واضح‌تر یعنی یک قطعه عمدتا مصنوعی و بی‌خاصیت که اکثریت

دستگاه‌ها و نهادها نیز به واسطه عدم آشنایی با کارکرد و مزیت‌های واقعی روابط عمومی از آن غافل‌اند و این بخش را نیز به افرادی می‌سپارند که نه‌فقط تخصصی ندارند، بلکه به خاطر چهره‌بودنشان، صرفا نقش تبلیغاتچی را به خود گرفته‌اند. وقتی از دنیای ارتباطات و عصر اطلاع‌رسانی متکی بر داده‌های صحیح دم زده می‌شود، طبیعتا نگاه مخاطب را سمت کاربران یعنی مولدان پیام رسانه‌ها می‌برد و در ادامه نیز کلیدواژه‌هایی همچون سواد رسانه‌ای را غلظت می‌بخشد، اما «روابط عمومی» و فعالانش نیز نقش کاربری دیگری جدا از این اضلاع دارند؛ ضلعی پرنرگ و اطلاع‌رسان که رفتارشان ابتدا در حوزه سازمانی معنا می‌یابد اما عملکردشان نه در چارچوب همان ساختار چه‌بسا در کنش و واکنش با افکار و آگاهی عمومی است که متجلی می‌شود. این چنین روابط عمومی‌ای امری ورای از تشریفات است که ابزارگونه در خدمت و مکمل اهداف رسانه‌ای سازمان‌ها تلقی می‌شود.

ببراه نیست اگر این علم را هنری بدانیم وابسته به علوم ارتباطات که هدف

تحلیل احمد زیدآبادی از اوضاع سیاسی و روند فعالیت‌های اجرائی کشور در گفت‌وگو با «شرق»

کارآمدی، ناگزیر باید اتفاق بیفتد

اصلاح طلبان اشتباه فکر می‌کنند که بدون توافق با طرف مقابل می‌شود کاری کرد

معصومه معظمی: احمد زیدآبادی، روزنامه‌نگار باسابقه و نزدیک به جریان ملی مذهبی است که روزگاری نه چندان دور در رسانه‌های اصلاح‌طلب قلم می‌زد. اما سال ۷۶ و در بحبوحه رقابت انتخاباتی سیدمحمد خاتمی با ناطق نوری ترجیح داد ناطق نوری پیروز انتخابات شود. زیدآبادی در پی جریانات سال ۸۸ به شش سال حبس و پنج سال تبعید به گناباد و محرومیت مدام‌العمر از هرگونه فعالیت سیاسی، تحلیل و سخنرانی محکوم شد؛ اما سال ۹۴ مورد عفو قرار گرفت. دبیرکل «ادوار تحکیم» روزنامه‌نگار و فعال سیاسی است که همواره ترجیح می‌دهد اصلاح‌طلبان از ساختار قدرت کنار باشند و اصولگرایان کلیددار محفل بشوند؛ چراکه در این شرایط است که دیر یا زود با «لحظه حقیقت» مواجه می‌شوند. او معتقد است در این صورت آنها مجبورند از علقه‌های ایدئولوژیک خود دست بردارند و نگاهشان به سیاست داخلی و خارجی را تغییر دهند و به سازش با دنیا برسند. زیدآبادی تاکید دارد در این صورت فضای تنفس برای جامعه باز می‌شود و دلبلی ندارد اصلاح‌طلبان با پافشاری بخواهند سهمی از قدرت داشته باشند در حالی که خاستگاه اصلاح‌طلبی در جامعه چیز دیگری است. او همچنین در این گفت‌وگو به واکاوی جریان اصلاح‌طلبی در ایران پرداخت.

است. تصور کنید به جای این دولت، یک دولت اصلاح‌طلب روی کار بود. از طرفی نمی‌توانست بن‌بست را باز کند و حتی به مطالبات اجتماعی پاسخ دهد. فضای تبلیغاتی هم علیه آنها راه می‌افتاد چون رقیبش دائم می‌گفت اوضاع اقتصادی بد و بد است یعنی در موضع تهاجم قرار می‌گرفت. اما اکنون در موضع دفاع است. پیش از این روزنامه کیهان دائم از دولت روحانی انتقاد می‌کرد و می‌گفت شرایط اقتصادی کشور بسیار خراب است و سعی می‌کرد خود را در موضع اپوزیسیون نمایندگی از مردم معترض قرار دهد؛ باین‌حال، اکنون می‌گوید دولت قبل بد بود، ولی حالا شرایط خوب است. اما با این حرف خودش را در مقابل افکار عمومی قرار می‌دهد؛ خصوصا در مقابل نیروهای پایگاه اجتماعی خودشان که وعده گشایش اقتصادی به آنها داده بود، ولی این اتفاق نیفتاد. این دولت ادعا می‌کرد ما روی کار بیاییم و به قدرت برسیم، همه چیز درست می‌شود؛ اما چون نتوانستند، حالا در موضع دفاعی قرار گرفته‌اند. این عدم توانایی دولت رئیسی، راهی را باز می‌کند که روی زمین بیایند و ببینند مشکل چیست. هرچند اکنون روی زمین آمده و متوجه شده‌اند نمی‌توانند با این روند کار انجام دهند. هرچند بخواهند لا‌پوشانی کنند و به روی خودشان نیاورند و بگویند «مردم از شرایط رضایت خاطر دارند»!

● **یعنی معتقدید بکدستی قدرت، برده‌های مشکلات اقتصادی را از مقابل چشمان آنها کنار زده تا به واقعیت مشکلات پی ببرند؟**

بله. ما خودمان این کار را کردیم؛ یعنی افکار عمومی که در انتخابات شرکت نکرد، درها را باز کرد تا قدرت یکدست شود. در این وضعیت اقتصادی، به دست آوردن قدرت اجرایی، مسیر باتلاقی است که هر فردی روی کار بیاید، با باید خودش را جمع کند و همراهی دیگر قوا را به دست آورد تا بتواند گامی بردارد یا در این مسیر و باتلاق غرق می‌شود. پس هیچ‌کس از این باتلاق جان سالم به در نمی‌برد. بنابراین معتقدم اصلاح‌طلبان باید خارج از دایره قدرت باشند و زمانی وارد شوند که توافق و اجماعی با کانون‌های قدرت انجام داده باشند تا اجازه بدهد کار کنند. اگر قرار باشد هر روز با مشکلاتی مواجه شوند و چوب لای چرخشان بگذارند، کار اجرایی پیش نمی‌رود. کار اجرایی همراهی و همکاری می‌طلبد. بنابراین اصلاح‌طلبان به اشتباه تصور می‌کنند اگر با زور رای مردم به قدرت برسند، بدون توافق با طرف مقابل می‌توانند کاری از پیش ببرند، درحالی‌که اشتباه است و بدون توافق با طرف مقابل، هیچ کاری را از پیش نمی‌برند و فقط بیشان دعوا می‌شود. بعد هم دودش به چشم کسانی می‌رود که قدرت اجرایی را در دست دارند (رئیس‌جمهوری)؛ چون مردم آنها را می‌شناسند.

● **به نظر می‌رسد یکی از دلایلی که اصلاح‌طلبان مسیرشان از مردم جدا شد و بیشان فاصله افتاد و دیگر افکار عمومی اعتماد قبل را به آنها ندارد، عدم واکنش مناسب جریان اصلاحات به اعتراضات دی ۹۶ و آبان ۹۸ و همسویی با مردم است.**

چقدر این موضوع در درست می‌دانید؟

در این موضوع باید چند نکته را در نظر گرفت. اولاً رئیس دولت روحانی بود و این اعتراض‌ها در سطحی علیه دولت و تصمیماتش نبود. اگر اصلاح‌طلبان

را باید بر اقناع آگاهی عامه بگذارند که آنچه ساختار درون‌نهادی لازم دارد و می‌خواهد را به سمت عموم پمپاژ اطلاعاتی کند، حتی اگر بر این حوزه برچسب بازاربایی اطلاعات یعنی سوبه‌ای فراتر از تبلیغات هم بگذاریم، امر غریبی نیست منتها تلفیقش با ادوات رسانه‌ای می‌تواند روابط عمومی را چشم و چراغ رفتار سازمانی سازد که هم به خادم و هم به مخدوم خدمت‌رسانی کند. شناخت جامعه مخاطب وظیفه ذاتی روابط عمومی است که در کشور ما چنین ایده‌ای متأسفانه زیادی گنگ و مبهم به نظر می‌رسد و عمدتا بی‌آنکه از رسانه شناختی داشته باشند، تمام وظایفشان را درون سازمانی تعریف و میان طبقات خلاصه می‌کنند. درحالی‌که چنین واژه‌ای جز اتصال به رسانه و کارکرد اطلاعاتی، بی‌هویت و بی‌معناست.

روابط عمومی اتفاقا بی‌ربط از تحلیلگری یا توجیه‌گری نیست تا پشتیبان اهداف متولیانش باشد، اما شاید به‌دلیل کارکردهای رسانه‌ای براهتی نمی‌تواند از پس این برچسب کاری برآید. بنابراین این جریان مترقی نیازمند سواد رسانه‌ای است

و تزریق حقوق و تکالیف، تا هم در تحقق اهداف سازمانی کام‌بردارد و هم با اعتقاد بر شفافیت امور و پاسخ‌گویی، حقوق شهروندان را که دایره مخاطبیش باشد، محقق کند.

این نکته را نیز باید یادآور شد که «تبلیغ» و «روابط عمومی» هرچند متشابه‌اند اما مرز حائلی دارند که سعی در برندسازی می‌کنند اما روابط عمومی به‌ترتیب متصل به رسانه بوده و باید فراتر از مارکتینگ و به سمت آگاهی به مخاطب سوق یابد. این فرایند چیزی جز ایفای مسئولیت اجتماعی نیست. بالطبع «روابط عمومی» در رفتار سازمانی باید جایگاه و نقشی راهبردی داشته باشد و این نیز در گروی به‌کارگیری متخصصین این حوزه و ایده‌پردازانی است که هم وظیفه سازمانی را بشناسند و هم تعهد رسانه‌ای را. نفع هر سازمانی در تعامل و ترویج اهدافی است که در تقابل با مخاطبش معنا دارد و اعمال این کارکرد از سوی رابطانی برمی‌آید که بتوانند آگاهی عمومی را راهبری و سوق دهند. متأسفانه کمی بیش از حال باید این مرقومه را در لابه‌لای نهادهای داخلی به جست‌وجو گذاشت.



● عکس: عباس کوثری، شرق

پس همه چیز به هم می‌ریزد. در نتیجه اگر به چنین بن‌بستی هم نزدیک شده باشیم، باید افق‌هایی برای گشایش آن پیدا کنیم.

به این شکل که سیاست داخلی و خارجی جناح اصولگرا باعث مشکلات کشور شده است و اگر می‌خواهند گشایشی شود، باید در این سیاست‌ها تجدید نظر کنند. هرچند که به نظر می‌رسد این تغییرات در حال رخ‌دادن است و مثلا نوع زبان و ادبیات رئیس قوه قضائیه تغییر کرده است. اگر این تغییر اتفاق بیفتد، هم ایدئولوژی اصولگرایانه رقیق‌تر می‌شود، هم باید پایگاه اجتماعی خود را از سمت نیروهای تندرو به سمت نیروهای معتدل‌تر ببرند و راه را باز کنند. دراین‌صورت تکرر سیاسی بیشتر می‌شود و مسیر انتخابات هم بازتر می‌شود. اصولگرایان چه بخواهند و چه نخواهند، چنین مسیری پیش‌روی ایران قرار دارد و باید آن را بپذیرند.

● **شما معتقدید که برای اصولگرایان راه تنفس و نجاتی برای احیای خود وجود دارد. آیا این راه برای احیای مسیر و تفکر اصلاح‌طلبی هم در این شرایط وجود دارد؟**
دلیل وضعیت اصلاح‌طلبی تعارض و فشارها و کارشکنی جریان رقیب بوده است. به میزانی که جریان حاکم اصولگرا از خودش ترمش و انعطاف نشان دهد، فضای حیاتی برای اصلاح‌طلبان هم باز می‌شود؛ یعنی آنها هم می‌توانند تشکیلات خود را گسترش دهند، دور هم جمع شوند، با همفکری، بخشی از جامعه را متقاعد و این جریان را احیا کنند. البته اگر برخی افراد که دوره‌شان گذشته و ذهن‌شان در گذشته فریز شده، کنار بروند و اجازه بدهند چهره‌های جوان‌ترشان روی کار بیایند و آینده را ببینند و در گرو مشارکت در قدرت به هر قیمت نباشند، می‌توانند کاری از پیش ببرند.

● **یعنی معتقدید اصلاح‌طلبی باید از نگاه غالبی که داشته جدا شود؟**
بله همین‌طور است. این نگاه غالب تجربه‌ای است که شکست خورده است؛ اما برخی دوستان ما آن را نمی‌پذیرند. معتقدند دوره آقای خاتمی تجربه موفقیتی بوده و همواره می‌گویند خوب بوده است. البته از جهاتی بله، خوب بوده است؛ اما این دوره پدیدار نبوده و نمی‌توانسته‌است است با آن شیوه پایدار بماند. اگر تجربه موفقیتی بوده است، باید پایدار می‌ماند؛ اما این‌طور نبوده و بعد از آن احمدی‌نژاد از دل آن بیرون زده است.

● **راهکار چیست؟**

فعلا حجم عظیمی از مشکلات وجود دارد و با مردمی مواجه هستیم که نارضایتی‌هایی دارند و مطالبه‌گرند. باید به صورت مسالمت‌آمیز این مطالبات مطرح شود. نیرویی که حاکم است نه می‌تواند دیگر این مطالبات را نادیده بگیرد، نه برخورد‌های خشنی داشته باشد و این انعطاف که نشان می‌دهد، گامی رو به جلو است. اصلاح‌طلبان هم باید در این راه کمک کنند. راه گذشته جواب نمی‌دهد و ادبیات آنها باید تغییر کند. رفتن به سمت رفتار رادیکال و تهدیدکننده مناسب نیست و برخی دنبال این هستند که انگشت اتهامات به سمت اصلاح‌طلبان برود تا همچنان دور نگه داشته شوند.

● **ادیات جدید اصلاح‌طلبانه که معتقد به آن هستید چگونه ادبیاتی است؟**
فرد مدعی اصلاح‌طلبی باید انسان مصلحی باشد. یک انسان مصلح، یک فرد مسلط باوقار و باسواد است که دیگران را اقناع می‌کند و داد و جنگ و جدل راه نمی‌اندازد. فردی است که نشان می‌دهد قدرت فکر و ارائه تحلیل دارد و مشککش کشور است. هر کسی در این موضع بود، مواضع مصلحانه‌ای دارد و البته کار سختی است؛ بنابراین باید از راه اقناع‌سازی بتوانیم کار را پیش ببریم و اصلاح‌طلبان به میزانی که بتوانند قدرت اقناعی پیدا کنند، موفق می‌شوند.

● **آیا مردم بذیرش این ادبیات مصلحانه را دارند؟**

مردم دنبال راه‌حل می‌گردند و اگر متقاعد شوند که راه‌حل وجود دارد، ممکن است متقاعد شوند. شاید هم طرفداران اصلاحات منفعل شده باشند و باید سعی کنند آنها را از انفعال خارج کنند. من هنوز در بین طبقات متوسط یا رو به بالا با پایین می‌بینم که به دنبال ایجاد راه‌حلی برای برون‌رفت از این شرایط هستند. البته انتقاد دارند؛ اما مثل اپوزیسیون خارج‌نشین دنبال ساقطکردن نظام نیستند و راه‌حل می‌خواهند.

● **در نهایت به نظر شما آیا راهی برای بازگشت اصلاح‌طلبان وجود دارد؟**
قطعا دیر یا زود سیستم باید کارآمد شود و برای کارآمدی بیشتر باید علمی‌تر رفتار کند. یعنی از توهمات فاصله بگیرد و به نیروهای کارآمد و متخصص نزدیک شود و حتی سیستم انتخاباتی را تغییر دهد. این راه ناگزیر باید اتفاق بیفتد؛ البته مهم نیست اصلاح‌طلبان وارد قدرت بشوند یا نشوند، مهم این است که چرخه بچرخد. باید به جای آنها افراد معتدل و تکنوکرات و بوروکرات‌هایی که دانشگاهی و محقق هستند، روی کار بیایند و در سیستم باشند. هرچند این روز دیر نیست.

محورها

- **دلیل وضعیت اصلاح‌طلبی تعارض و فشارها و کارشکنی جریان رقیب بوده است**
- **اگر برخی افراد که دوره‌شان گذشته و ذهن‌شان در گذشته فریز شده، کنار بروند و اجازه بدهند چهره‌های جوان‌تر بیایند، کارها پیش خواهد رفت**
- **اصولگرایان دچار بحران و تعارض‌اند؛ اما هنوز امکاناتی دارند که اگر درست تصمیم بگیرند، هنوز امکان ادامه راه برایشان در آینده وجود دارد**
- **اگر اصلاح‌طلبان توان تجدید فکر، شیوه، روش، کار و استراتژی داشته باشند، هنوز امکان ادامه راه برایشان در آینده وجود دارد**
- **فرد مدعی اصلاح‌طلبی باید انسان مصلحی باشد. یک انسان مصلح، یک فرد مسلط باوقار و باسواد است و جنگ و جدل راه نمی‌اندازد**
- **نگاه اصولگرایان به جهان یک نگاه اشتباه بوده و سیاست خارجی مبتنی بر این نگاه هم به کلی اشتباه بوده است**
- **معتقدم بن‌بستی هنوز برای دو جریان وجود ندارد. اگر به بن‌بست برسیم مقطع خطرناکی برای کشور و نظام خواهد بود**
- **اگر تغییری اتفاق بیفتد، ایدئولوژی اصولگرایانه رقیق‌تر شود و پایگاه اجتماعی خود را از سمت نیروهای تندرو به سمت نیروهای معتدل‌تر ببرد، تکرر سیاسی رخ می‌دهد**
- **نیرویی که حاکم است، نمی‌تواند دیگر این مطالبات را نادیده بگیرد و برخورد‌های خشنی داشته باشد و این انعطاف که نشان می‌دهد، پس اصلاح‌طلبان هم باید در این راه کمک کنند**
- **مردم دنبال راه‌حل می‌گردند و اگر متقاعد شوند که راه‌حل وجود دارد، ممکن است متقاعد شوند**
- **قطعا دیر یا زود سیستم باید کارآمد شود و برای کارآمدی بیشتر باید علمی‌تر رفتار کند. یعنی از توهمات فاصله بگیرد**