نقش رسانه‌های سنتی جمعی زمانه ما در تعیین سرنوشت شهروندان چیست؟

فناوری‌های نوین ارتباطی و تغییر ساختارهای جهانی

تژا میرفخرایی
عضو هیئت علمی دانشکده علوم ارتباطات و مطالعات رسانه

پایه‌های آنچه هگل «پایان تاریخ» می‌نامید، بر اثر رشد روزافزون تکنولوژی‌های ارتباطی لرزان‌تر از همیشه شده و احتمال گذار تاریخ از مرحله ای که برای هگل «پایان» محسوب می‌شد، هر روز به قطعیتی سخت و بازگشت‌ناپذیر تبدیل می‌شود. اگر نگاه مقطعی و کاربردی به تکنولوژی‌های نوین ارتباطی را کنار گذاریم و نگاهی ساختاری و فراگیر را برگزینیم، آنگاه خواهیم دید که بشریت در آغاز تحولات جدی و باورناپذیری است. اصلی‌ترین تحولی که به نظر من جوامع بشری در آینده‌ای نه‌چندان دور با آن روبه‌رو خواهند شد، گذار از دموکراسی ناقص به‌عنوان اصلی‌ترین ساختار سیاسی جوامع فعلی به دموکراسی کامل به عنوان اصلی‌ترین ساختار سیاسی آینده خواهد بود. پی‌ساخت یا فونداسیون‌های دموکراسی کامل از هم‌اکنون به‌وسیله تکنولوژی‌های نوین ارتباطی در حال شکل‌گیری است.

پایانی بر پایان تاریخ

برای هگل، لیبرالیسم غربی پایان تاریخ محسوب می‌شد. او اعتقاد داشت که این نوع جامعه و ساختار اصلی آن که ماهیتی دموکراتیک داشت، مطلوب‌ترین جامعه ممکن و بهترین شکل حکومت است. آنچه برای هگل از چنین مطلوبیت انکارناپذیری برخوردار بود که او آن را پایان تاریخ نامیده بود، در حقیقت نوعی دموکراسی ناقص است که امروزه به اصلی‌ترین ساختار سیاسی نه‌تنها در اروپا، بلکه در سراسر جهان تبدیل شده است. نظام لیبرال دموکراتیک امروزین بر این ادعاست که امور جامعه را به‌وسیله منتخبان مردم مدیریت می‌کند. در این نظام، در مطلوب‌ترین و شاید «رؤیایی‌ترین» حالت ممکن، دیدگاه‌ها و نگرش‌های مختلف سیاسی با استفاده از آزادی بیان و قلم که از اصول انکارناپذیر یک نظام دموکراتیک است، به رقابت با یکدیگر در همه عرصه‌های سیاسی پرداخته و با ارائه برنامه‌های خود به شهروندان سعی می‌کنند تا بیشترین رأی ممکن را به دست آورده و به‌این‌ترتیب امکان جاری‌کردن برنامه‌های خود را در مجراهای مدیریتی و سازمانی جامعه برآورده کنند. بدیهی است که برتری این نظام بر نظام‌های پیشین که مبتنی بر حاکمیت زور و شمشیر بوده، امری است کاملا مبرهن؛ چراکه قبل از برقراری نظام‌های دموکراتیک حاکمان جامعه نه براساس رأی مردم، بلکه براساس تشکیل ارگان‌های قدرت‌مدار و سرکوب‌کننده موفق می‌شدند تا مدیریت جامعه را بر عهده گرفته و به‌این‌ترتیب مواهب و امکانات جامعه را به میل خود در بین یاران و نزدیکان و لشکریان خود تقسیم کنند و بخش کمی از امکانات را در اختیار دیگر گروه‌های جامعه قرار دهند.

اما در نظام‌های دموکراتیک امر تقسیم مواهب و امکانات از پیش به‌وسیله برنامه‌های مدون سیاسی به اطلاع مردم می‌رسید و مردم پس از آگاهی کامل یا نسبی بر چگونگی تقسیم امکانات در جامعه (و پس از آنکه از برآورده‌شدن کامل یا نسبی منافع خود مطمئن می‌شدند)، به یکی از برنامه‌های سیاسی -اقتصادی ارائه‌شده به‌وسیله احزاب و سیاست‌مداران حزبی رأی می‌دادند.

مدیریت جامعه به‌وسیله برنامه ای به انجام می‌رسید که توانسته بود بیشترین تعداد رأی‌دهندگان را جذب کرده و آنها را متقاعد کند که به بهترین شکل منافع آنان را مدیریت خواهد کرد. گروه‌های سیاسی اقلیت هم با توجه به میزان رأی خود با تمرکز در مجلس سعی می‌کردند تا با شرکت در یک بده‌بستان سیاسی بیشترین میزان منافع را برای رأی‌دهندگان خود تأمین کنند.

این سیستم با تمام کاستی‌های خود، شکل مناسبی نیز برای «تغییر مدیریت منابع اجتماعی» یا «قدرت حاکم» داشت تا به شکلی صلح‌آمیز به دیگر گروه‌های جامعه امکان انتقاد از امور را داده، با فراهم‌آوردن امکان بیان آزاد افکار و اندیشه‌ها، امکان تغییر رأی مردم را به دیگر احزاب اعطا کرده و از این طریق دست‌به‌دست‌گشتن قدرت بدون احتیاج به «شمشیر»، امکان‌پذیر می‌شد. البته تمام این مباحث در بهترین حالت و مطلوب‌ترین حالت اتفاق می‌افتاد و اوضاع همیشه نیز چنین «رؤیایی» نبود.

اما چرا این دموکراسی یک دموکراسی ناقص نامیده می‌شود. مردم که از آنها با اصطلاحات مختلفی مانند شهروندان، رأی‌دهندگان یا مالیات‌دهندگان می‌توان یاد کرد، تنها در مقاطع مشخصی از تاریخ در صحنه حاضر می‌شوند و مشارکت آنان در امر مدیریت جامعه محدود به زمانی است که با شرکت در انتخابات به نمایندگان معینی رأی می‌دهند. مشارکت در امور در نظام دموکراتیک منوط و محدود به انداختن رأی در صندوق است؛ گرچه این خود می‌تواند نشان‌دهنده «حق مردم در تعیین سرنوشت خود» باشد و مردم رأسا مدیران جامعه را تعیین می‌کنند؛ اما به دلیل آنکه شهروند با انتخاب «وکیل» حق «تعیین سرنوشت خود را» به غیر منتقل می‌کند تا چهار سال یا در بعضی نظام‌ها تا هفت سال دیگر، هیچ‌گونه حقی برای مدیریت منابع اجتماعی را در نزد خود نگاه نداشته؛ بلکه این حق را به غیر تفویض کرده است. مانند کسی که برای اموال خود وکالتی را به وکیلی اعطا کند. البته نباید فراموش کرد که این تفویض وکالت «برگشت‌پذیر بوده» و قائل است به «زمانی محدود» که شهروند در صورت نارضایتی از وضعیت اداره و مدیریت خانه خود، می‌تواند بار دیگر با شرکت در رأی‌گیری، وکالت خود را به فرد یا افراد دیگری واگذار کند. ناقص‌بودن این شیوه دموکراسی نیز دقیقا در این مفهوم نهفته است که فرد تنها «حق دارد» تا «حق خود» را به دیگری تفویض کند؛ ولی خود هرگز در امور مدیریتی جامعه رأسا شرکت نمی‌کند. از سویی وکیلان وی فورا با تشکیل «کمیته‌های کارشناسی» امور را به شکلی خارج از برنامه‌های انتخاباتی خود مدیریت می‌کنند؛ چراکه «کارشناسان» فورا به جامعه یادآور می‌شوند که «قول‌های انتخاباتی»، «غیرعلمی» بوده است و با کمک‌گرفتن از علم البته «برنامه‌های مدیریتی تخصیص منابع» تغییر می‌کند و رأی‌دهنده نیز دیگر برای چهار سال هیچ قدرتی در اختیار ندارد؛ چراکه او «حق» خود را به‌طور قانونی به «غیر» یعنی به «وکیل» خود که همان احزاب سیاسی هستند، منتقل کرده است و احزاب طبق هیچ قانونی موظف به پیگیری برنامه‌های انتخاباتی خود، یعنی همان قول‌هایی که به مردم داده بودند، نیستند. به عبارت ساده‌تر وکیل می‌تواند برخلاف «عهدی» که با موکل خود بسته بود، با توجه به مذاکراتش با دیگر وکلای انتخاب‌شده، و براساس تصمیمات «کارشناسان» عمل کند. موکل نیز برای چهار سال حق خلع وکیل را از خود ساقط کرده است.

نقش رسانه‌های سنتی در حق تعیین سرنوشت

اما برای آنکه همین شیوه ناقص مدیریت منابع نیز به شکلی دموکراتیک به سرانجام برسد، وجود نشریات آزاد و رسانه‌هایی که آرا و عقاید مردم را منعکس کنند، الزامی است. یک دموکراسی ناقص در هر صورت جامعه‌ای است چندصدایی که به همه صداها اجازه می‌دهد تا به گوش مردم رسیده و به‌این‌ترتیب امکان «حق تعیین سرنوشت» شهروندان به همین شکل حداقلی و ناقص را فراهم می‌کند. بنابراین یکی از ارکان اصلی نظام‌های دموکراتیک، وجود رسانه‌های آزاد است که امکان رقابت آزادانه دیدگاه‌های مختلف مدیریت سیاسی و اجتماعی جامعه را فراهم کنند.

گرچه این دموکراسی ناقص است، اما نقش «قاضی» برای انتخاب دیدگاه مدیریتی حاکم را همان مردمی برعهده دارند که در نظام‌های پیشینی «فلک» می‌شدند و چوب می‌خوردند و رعیت یا حتی برده بودند و از کوچک‌ترین حقی برای تصمیم‌گیری در چگونگی تقسیم منابع برخوردار نبوده یا به عبارت دیگر «سرنوشت آنان به‌طور کامل به‌وسیله دیگران تعیین می‌شد». بنابراین با آنکه هگل به‌غلط نظام لیبرال‌دموکراتیک را پایان تاریخ و کامل‌ترین شکل حکومت و اداره امور محسوب می‌کرد، اما هگل در این نکته محق بود که این نظام پیشرفته‌ترین شیوه حکومتی بوده که تا آن زمان در غرب ظاهر شده است.

اما ظهور این نظام چندصدایی امکان‌پذیر نبود مگر آنکه در اولین وهله، ماشین چاپ قدم به عرصه وجود گذاشت. ادامه این نظام نیز در اشکال پیچیده امروزینش بدون وجود رسانه‌های ارتباطی همچون روزنامه، رادیو و تلویزیون، نمی‌توانست امکان‌پذیر شود. در حقیقت خبر به‌مثابه یک ژانر نوین ریشه در همین مفهوم رساندن اطلاعات صحیح و انعکاس بی‌طرفانه نظرات و دیدگاه‌های مختلف موجود در یک جامعه مشخص دارد. چراکه چنین کارکردی به شهروند به‌مثابه رأی‌دهنده اجازه می‌دهد تا با شنیدن همه نظرات و دیدگاه‌ها و همه انتقادات موجود، سرنوشت خود را حداقل هر چهارسال یک‌بار تعیین کند. رسانه‌های امروزین چون نشریات مکتوب یا تلویزیون تنها در چارچوب چنین نظامی کارکرد داشته و ابزارهایی محسوب می‌شدند برای دیدگاه‌های قدرتمند اجتماعی (که در چنین جوامعی عمدتا بخش‌های مختلف سرمایه هستند) تا با انحصار این رسانه‌ها دیدگاه‌های خود را به‌مثابه دیدگاه‌های «غالب» اجتماعی به سمع و نظر مردم؛ یعنی رأی‌دهندگان برسانند. در تحقیقات مختلف نشان داده شده است که چگونه در انگلیس و آمریکا نشریات چپ، مستقل و کارگری یکی پس از دیگری به‌دلیل نداشتن تبلیغات تجاری و بالارفتن مخارج نشر روزنامه ورشکست شدند و بدون آنکه نظام‌های دموکراتیک مجبور به به‌کارگیری شیوه‌های دقیقا سرکوبگرانه شوند، دیدگاه‌های رقیب را که به کمپ‌های بزرگ سرمایه وابسته نبودند از میدان به‌در برده و در نهایت رسانه‌های جمعی را به‌طور کامل در اختیار گرفتند (آن بخش از رسانه‌ها که هنوز در اختیار اتحادیه‌های کارگری، جریانات لیبرال یا مستقل بودند آنچنان کوچک و «خارج از محدوده‌ای» شده بودند، که دیگر توان ایفای نقشی مثبت در مناسبات اجتماعی را نداشته و نمی‌توانستند در تغییر افکار عمومی جایگاهی مثبت و دارای کارایی بالا را برعهده داشته باشند). به عبارت ساده‌تر من می‌خواهم نتیجه بگیرم که این رسانه‌های جمعی سنتی مانند روزنامه‌ها و تلویزیون تنها در چارچوب همان نظام سرمایه‌داری دموکراتیک کارایی داشته و دارند.

ایدئولوژی رسمی خبری مبنی‌بر بی‌طرفی نیز در حقیقت امکان آن را فراهم می‌کرد تا همه نیروهای وابسته به نظام سرمایه‌داری که البته دارای دیدگاه‌های گاه کاملا متفاوت و برنامه‌های متضادی بودند با استفاده از این «دالان‌ها»، این «سرسراهای» گفت‌وگوی عمومی، با بیان نظرات خود و انتقاد از حاکمان وقت، امکان تغییر نظام مدیریتی و برنامه‌ای حاکم را به شکلی «صلح‌جویانه» و بدون خون‌ریزی فراهم کرده تا قدرت در چارچوب نظام سرمایه‌داری لیبرال به جناح‌های مختلف منتقل شود و از دست گروهی به دست گروه و جناح دیگری افتاده و البته دراین‌میان نیروهای مترقی، لیبرال - چپ و مستقل نیز با به‌دست‌آوردن کرسی‌هایی در پارلمان‌های کشورهای دموکراتیک، بخشی از خواسته‌های مردم از جمله حقوق کارگران، زنان و سایر گروه‌های مستضعف را تحقق می‌بخشیدند. جالب اینکه این گروه‌های اقلیتی و به‌گوشه‌ای رانده‌شده گاه به‌دلیل رقابت‌های سخت جناح‌های مختلف حاکم در پارلمان کشورهای اروپایی قادر می‌شدند تا از طریق بده‌بستان‌های پارلمانی بعضی از حقوق اصلی و حقه گروه‌های پایینی جامعه را تحقق بخشند.

اما رسانه‌های سنتی جمعی فقط در چارچوب همین نظام لیبرال‌دموکراتیک بود که می‌توانستند به کارکرد خود در کمک به مردم از طریق ارائه اطلاعات صحیح برای تعیین حق سرنوشت خود (البته به شکلی محدود) جامه‌عمل بپوشانند. آنها در بهترین حالت بخشی از نظرات این اقلیت‌های پارلمانی یا به قول معروف «تحمل‌شده» را نیز منعکس می‌کردند.

توجه به این نکته نیز الزامی است که رسانه‌های سنتی جمعی ماهیتی «سانترالیستی» دارند که قاعدتا با ماهیت هرم‌گونه و سانترالیستی حکومت‌های دموکراتیک هم‌خوانی غریبی نیز دارند. منظور من از ماهیت سانترالیستی و هرم‌گونه رسانه‌های سنتی این است که یک مرکز رسانه‌ای مثلا با گردآوری اخبار به‌وسیله عده‌ای کارشناس حرفه‌ای در قاعده سازمان، آن را در مسیری هرم‌گونه قرار می‌دهد که شامل دروازه‌ها و گزینشگران حرفه‌ای است که از یک زاویه «کارشناسانه» با توجه به ارزش‌های خبری (که بنا بر ادعا طبق «تحقیقات علمی» به‌دست آمده است!) «خبر» را در اختیار مخاطبان؛ یعنی همان مردم یا شهروندان قرار می‌دهد. به عبارت دیگر کار کارشناسانه و حرفه‌ای خبری به این وسیله همچون سایر کارشناسان اجتماعی خود را از هرگونه سوگیری منزه اعلام می‌کند. مخاطب نیز با انتخاب کانال یا نشریه موردنظر، در حقیقت خود بدون کوچک‌ترین اجباری از میان یک تکثر نسبی رسانه‌ای، به‌نوعی به تأیید محتوای رسانه فوق اقدام کرده، ولی هرگاه احساس کند که مباحث آن کانال یا نشریه با منافع و دیدگاه‌ها و نظراتش هم‌خوانی ندارد، می‌تواند از سایر کانال‌ها یا نشریات متعدد موجود استفاده کند که این خود نشان‌دهنده این واقعیت است که مخاطب در تهیه، پردازش و نشر خبر هیچ نقشی نداشته است و تنها نقش وی انتخاب کانال موردنظر بوده است. این نقش هماهنگی غریبی با نقش مخاطب به‌مثابه شهروند در مقابل حکومت‌هایی دارد که با رأی وی بر سر کار می‌آیند، اما همه امور را به شکلی کارشناسانه و بدون دخالت شهروندان به پایان می‌رسانند. مخاطب در هر دو مورد تنها یک «انتخاب‌کننده» است، ولی امور اصلی بدون کوچک‌ترین دخالتی از سوی مخاطب یا شهروند انجام می‌پذیرد.

تکنولوژی‌های نوین ارتباطی

با اختراع کامپیوتر و ورود تکنولوژی‌های مختلف دیجیتالی، نقش رسانه‌های سنتی الزاما باید کم‌رنگ‌تر و کم‌رنگ‌تر می‌شد، چراکه تکنولوژی‌های نوین ارتباطی امکان ورود و مشارکت هرچه‌بیشتر شهروندان را در عرصه‌های مختلف تولید رسانه‌ای پررنگ‌تر می‌کردند. البته در ابتدا تکنولوژی‌های نوین در خدمت بسط و گسترش رسانه‌های جمعی سنتی قرار گرفتند. گویی که قرار بر این بود تا از طریق به‌کارگیری تکنولوژی‌های نوین گران، ولی کارآمد سیطره و قدرت رسانه‌های چندملیتی همچون سی‌ان‌ان بیشتر شود و این رسانه‌ها در خدمت بسط و گسترش آنچه «نظم نوین جهانی» نامیده می‌شد، قرار گیرند. گویا قرار بر این بود که سیطره نظام لیبرال‌دموکراسی بر تمام جهان با وضوح بیشتری مشاهده و همه جهان به یک نظام واحد لیبرال دموکراتیک تبدیل شود.

در ابتدا تکنولوژی‌های نوین، قدرت رسانه‌های جمعی سنتی را قوی‌تر کردند و به تمرکز هرچه‌بیشتر و حتی بزرگ‌ترشدن غول‌های رسانه‌ای کمک شایان‌توجهی کردند. این جریان چنان غالب بود که باعث ایجاد نوعی بدگمانی مفرط علیه این تکنولوژی‌های ارتباطی در میان روشنفکران و مخصوصا روشنفکران چپ و مستقل و لیبرال شد. کانال‌های رسانه‌ای بزرگی همچون سی‌ان‌ان قادر شدند تا حوادث و جنگ‌ها را به‌طور هم‌زمان پوشش دهند. این در حالی بود که کانال‌های خبری کوچک‌تر به‌دلیل دسترسی‌نداشتن به این تکنولوژی‌ها کاملا میدان را به حریفان بزرگ‌تر واگذار می‌کردند.

روزنامه‌های بزرگی که به سرمایه بیشتری دسترسی داشتند، نه‌تنها اتاق‌های خبری خود را کاملا دیجیتالی کردند بلکه در یک زمان قادر بودند در چندین نقطه یک کشور واحد یا چندین کشور مختلف نشریه خود را سر یک ساعت معین به چاپ برسانند و به‌این‌ترتیب غول‌های رسانه‌ای ملی قادر شدند ابتدا نشریات محلی را یکی پس از دیگری در اروپا از پای درآورند و سپس غول‌های رسانه‌ای جهانی با چنان حجمی از مخاطبان جهانی در سراسر قاره‌های پهناور این کره خاکی ارتباط برقرار کردند که همه شواهد حاکی از آن بود که تکنولوژی‌های نوین ارتباطی در خدمت «جهانی‌سازی» نظام لیبرال‌دموکرات غربی بوده و هستند. همه شواهد اولیه و مباحث اولیه از جهانی‌شدن، نه به معنای نزدیکی جهان با یکدیگر، بلکه حکایت از غلبه یک نظام مشخص بر همه جهان می‌کرد؛ همان نظامی که هگل آن را پایان جهان نامیده بود.

کاربران غیرحرفه‌ای یعنی مخاطبان «سابق»

اما این همه ماجرا نبود و در امتداد ابداع تکنولوژی‌های جدید ارتباطی، تولیدکنندگان تمرکز خود را بر «فرد»؛ یعنی همان شهروند یا مخاطب سابق رسانه‌های سنتی استوار کردند. بازار رسانه‌های حرفه‌ای، بازاری کوچک بود که خیلی زود اشباع می‌شد و تنها تعدادی معدود از تولیدکنندگان نیز توان رقابت با یکدیگر را در این بازار محدود داشتند.

اما در مقابل این بازار، یک بازار به‌مراتب وسیع‌تر نیز قرار داشت که تشکیل شده بود از افراد اصطلاحا شخصی؛ بازار کاربران کامپیوترهای شخصی و همچنین بازار استفاده‌کنندگان از تلفن‌های همراه که به‌شدت عمومی می‌شد. این دو بازار با اختراعات جدیدی که هرروزه به‌وسیله سازندگان سخت‌افزارها و نرم‌افزارهای مختلف انجام می‌شد، قدم در مسیری گذاشت که این مسیر را می‌توان نیاز مخاطبان در رابطه با مشارکت هرچه‌بیشتر در امور نام‌گذاری کرد.

نرم‌افزارهای تولید رسانه‌ای غیرحرفه‌ای و غیرکارشناسانه و امکان ارتباط این تولیدکنندگان رسانه‌ای غیرحرفه‌ای با یکدیگر در مقیاسی وسیع در حقیقت فونداسیون دموکراسی کامل را کم‌کم پی می‌اندازد و دور نیست روزی که فرزندان فرزندان ما در کتاب‌های تاریخ خود درباره «دوران‌هایی» مطالعه کنند که تحت سیطره «نمایندگان مردم» و «مسئولان روابط‌عمومی» و «لابیست‌های پرقدرت» قرار داشت؛ دورانی که درک آن برای نسل‌های آینده بشری کاری چندان سهل نخواهد بود. البته رسانه‌های سنتی جمعی هم‌اینک نیز سعی می‌کنند از عکس‌هایی که مردم عادی و غیرحرفه‌ای از حوادث و اتفاقات مختلف طبیعی، سیاسی و اجتماعی برداشته‌اند، تنها در جهت «هرچه پربارترکردن» برنامه‌های حرفه‌ای خبری خود استفاده کنند یا آنکه «خبرنگاران و عکاسان خبری شهروند» را در برنامه‌های کوتاه یا بخش‌هایی از برنامه‌های خبری خود به‌مثابه «مشارکت‌دادن مخاطب در امر تولید خبر» سازمان دهند.

اما دور نیست روزی که نرم‌افزارهای مختلف تلفن‌های همراه و کامپیوترهای شخصی، شکل‌گیری رسانه‌ها یا فوروم‌هایی کاملا مردمی و غیرحرفه‌ای را امکان‌پذیر کنند تا در سطوح مختلف محلی، ملی و بین‌المللی امر تولید خبر از یک امر حرفه‌ای به یک امر غیرکارشناسانه و عمومی تبدیل شود که مخاطب، یعنی همان شهروند خود رأسا آن را پیگیری کرده و دیدگاه‌های خود و دیگران را در اختیار سایر شهروندان قرار دهد. آن روز، روزی خواهد بود که فونداسیون عملی دموکراسی کامل پی‌ریزی شده و بر بالای چنین فونداسیونی می‌توان بنای عظیمی را شاهد بود؛ دموکراسی کامل، نظامی که دیگر شهروند تنها هر چندسال یک‌بار با دادن رأی از خود سلب اختیار نکرده، بلکه در تمامی امور و در رابطه با تمامی مصوبات، چه در سطح محلی و چه در سطوح ملی و بین‌المللی، فعالانه اعمال نظر می‌کند و برای هر مصوبه، رأی همه شهروندان فعال و آگاه و علاقه‌مند، شمارش می‌شود.

دیگر شهروند وکیل انتخاب نمی‌کند تا از خود سلب اختیار کرده و حقوق خود را برای چهار سال به «غیر» واگذارد و آن را در اختیار «کارشناسان» و «وکلا» و «لابیست‌های» حرفه‌ای قرار دهد. سیاست به امری غیرحرفه‌ای تبدیل می‌شود و مباحث سیاسی- اجتماعی در همه سطوح در دالان‌ها و سرسراهای غیرحرفه‌ای بحث یعنی رسانه‌های عمومی و غیرحرفه‌ای آینده مورد بحث قرار می‌گیرد. دالان‌هایی که رسانه‌اند و از خبرنگاران غیرحرفه‌ای و شهروندی سود می‌جویند که تعدادشان به تعداد همه علاقه‌مندان شرکت در مباحث عمومی است. گستره حوزه عمومی تنها آنگاه است که چنان عریض می‌شود که شامل همه ما شود. حرفه‌ای‌ها و کارشناسان فقط و فقط به ساماندهی فنی این سرسراهای بحث عمومی مشغول خواهند شد و امر خبررسانی و امر تصمیم‌گیری سیاسی را به همه شهروندان وا خواهند گذاشت. فقط آنگاه است که می‌توان از آزادی واقعی اطلاعات از آزادی واقعی بیان و از دموکراسی واقعی و کامل سخن گفت.

نگاه

سرمایه اجتماعی و ارتباط با رسانه‌ها

روابط‌عمومی حرفه‌ای در هر سازمان از بخش‌های مختلفی تشکیل شده است که این بخش‌ها به موازات هم در راستای دستیابی به یک هدف مشترک فعالیت می‌کنند. یکی از این بخش‌ها که نگارنده براساس تجربه اهمیت بیشتری نسبت به سایر قسمت‌ها برایش قائل است، بخش «ارتباط با رسانه‌ها» در روابط‌عمومی ادارات است. به گزارش شفقنا رسانه به نقل از کاوشگران روابط‌عمومی، یکی از وظایف مهم و درعین‌حال اصلی روابط‌عمومی‌ها، انعکاس اخبار و رویدادهای سازمانی به مخاطبان از طریق رسانه‌هاست، که با توجه به حساسیت و اهمیت این امر معمولا روابط‌عمومی‌ها در چارت خود واحدی را با عنوان «مدیریت ارتباط با رسانه‌ها» یا شخصی را به‌عنوان مسئول «ارتباط با رسانه‌ها» منصوب می‌کنند که درهرحال افراد شاغل در این واحد باید از تجربه، تخصص، درایت و آگاهی کافی نسبت به وظایف و حوزه سازمانی خود برخوردار بوده و دارای ارتباطات قوی و مؤثر باشند.

از آنجایی که روابط‌عمومی و بخش «ارتباط با رسانه‌ها» به‌عنوان تسهیل‌گر ارتباطات درون‌سازمانی و برون‌سازمانی در دستگاه‌های اجرائی و مرکز گردش و انباشت اطلاعات است، به‌جرئت می‌توان گفت «سرمایه اجتماعی» در این بخش تبلور پیدا می‌کند. سؤال این است که چه رابطه‌ای بین سرمایه اجتماعی و واحد ارتباط با رسانه‌ها وجود دارد؟

بدیهی است سرمایه اجتماعی در کنار تمام منابع دیگر، منبعی است که ادارات، سازمان‌ها، ارگان‌ها، شرکت‌های دولتی و خصوصی با استفاده از ظرفیت آن می‌توانند به اهداف خود دست یابند. جامعه‌شناسان تعاریفی مختلف از سرمایه اجتماعی، ابعاد و شاخص‌های آن ارائه کرده‌اند. در این مقاله که قصد دارد به بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و بخش «ارتباط با رسانه‌ها» در روابط‌عمومی بپردازد، به تعریف فرانسیس فوکویاما از سرمایه اجتماعی استناد می‌شود.

برخی از ابعاد، جنبه‌ها و اَشکال سرمایه اجتماعی ـ که گاه از آنها به‌عنوان ارزش‌های اجتماعی نیز یاد می‌شود، اعتماد، صداقت، حسن تفاهم، سلامتی نفس، همدردی، دوستی و هم‌بستگی هستند. روابط‌عمومی‌ها و رسانه‌های ارتباط جمعی با یک رویکرد مشترک اطلاع‌رسانی در جهت ارتقای سطح آگاهی مردم و مخاطبان، همواره نیاز به تعامل و پویایی بیشتر در حوزه‌های اطلاع‌رسانی مشترک دارند، به گونه‌ای که روابط‌عمومی به‌عنوان منبع پیام و تأمین‌کننده اطلاعات برای رسانه‌ها و رسانه‌ها نیز انعکاس‌دهنده حوزه فعالیت و عملکرد حوزه تحت پوشش سازمان‌ها و وزارتخانه‌ها هستند. خبرنگاران و کارشناسان روابط‌عمومی هر دو انتظارات متفاوتی از یکدیگر دارند. از یک‌سو روابط‌عمومی‌ها به تأسی از یک روش و آموزه منسوخ شده، در گیرودار جریان پنهان‌کردن برخی از حقایق و واقعیات مرتبط با رویدادهای سازمانی هستند، از سوی دیگر، رسانه‌ها نیز به لحاظ مسئولیت خطیر اجتماعی و رسالت سنگین آنها در قبال افکار عمومی و مردم، ناگزیر به آشکارکردن بیشتر ابعاد مکتوم اطلاعات دریافتی از روابط‌عمومی هستند، در چنین شرایطی نقطه تعامل و تعارض روابط‌عمومی و رسانه‌ها، ابعاد پیچیده‌ای پیدا می‌کند.

بدیهی است درک مشترک انتظارات و محدودیت‌های رسانه‌ها و روابط‌عمومی و پذیرش این مهم که رکن اصلی اطلاع‌رسانی و پذیرش آن از سوی مخاطبان در گرو اعتمادسازی است، می‌تواند در جهت تعمیق مناسبات سالم، سازنده و به‌دور از مسائل حاشیه‌ای همکاری دامنه‌داری را فراهم کند که ایجاد این بستر و تحقق این امر از وظایف و رسالت‌های خطیر واحد ارتباط با رسانه‌هاست و اینجاست که تقویت ابعاد مختلف سرمایه اجتماعی از جمله ایجاد اعتماد، همکاری، دوستی، صداقت، تعامل مثبت و سازنده را می‌توان برای این واحد ضروری دانست.

نمونه

هابرماس و فضای عمومی

در اینجا برای آنکه در عمق بیشتری وارد این بحث شوم، اجازه دهید تا به توضیح بعضی از کلیدی‌ترین مباحث طرح‌شده از سوی هابرماس اقدام کنم. هابرماس با نظام سرمایه‌داری برخوردی دوگانه دارد. در حالی که برای آرمان‌های آغازین سرمایه‌داری سویه‌ای مترقی قائل است. نسبت به وضعیت کنونی این نظام به‌شدت برخوردی انتقادی را اتخاذ می‌کند. هابرماس تفکیکی روشن بین آنچه امروز نظام سرمایه‌داری نامیده می‌شود و آرمان‌های ابتدایی سرمایه‌داری قائل می‌شود. وی به تبعیت از مارکس آرمان‌های آغازین سرمایه‌داری، که هرگز تحقق نیافت را مترقی قلمداد کرده و اعتقاد دارد دلیل تبدیل سرمایه‌داری و دموکراسی به نظامی فراگیر را باید در همین آرمان‌های ابتدایی و اولیه جست‌وجو کرد. البته هابرماس همچون آدورنو و دیگران چنین تضادی را به مفهوم «فریب» ربط نمی‌دهد، بلکه برعکس اعتقاد دارد می‌توان با تعمیق دموکراسی، این آرمان‌های مترقی آغازین را عملی کرد. تعمیق دموکراسی مفهومی مرکزی در تفکر اصلاح‌طلبانه هابرماس است که چندان به مذاق متفکرانی همچون آدورنو خوش نمی‌آمد. به‌همین‌دلیل نیز آدورنو هرگز تز فوق‌دکترای هابرماس را امضا نکرد، زیرا به اعتقاد وی، تز هابرماس به نام «تغییرات ساختاری در فضای عمومی» به‌نوعی برای نظام سرمایه‌داری مشروعیتی ضمنی ایجاد می‌کرد.

هابرماس در تز خود برای فضای عمومی کارکردهایی قائل می‌شود که اصلی‌ترین آن جریان‌دادن به گفت‌وگوی عمومی یعنی طرح مباحث مورد اختلاف از طریق سازمان‌دهی به یک دیالوگ اجتماعی گسترده است. این دیالوگ عظیم اجتماعی گرچه در واقعیت جهان امروزین سرمایه‌داری کمتر دامن زده می‌شود، اما آنچه به تغییرات ساختاری دامن می‌زند، در حقیقت همان گفت‌وگوی عمومی است که در فضای عمومی در جریان است. به‌همین‌دلیل نیز هابرماس مفاهیم گفته شده را به عنوان آرمان‌های مطلوب نظام سرمایه‌داری محسوب کرده است. از آنجا که این آرمان‌ها از نظر هابرماس عملی نشده است، عناصر مترقی می‌توانند به گسترش «مساحت فضای عمومی» از طریق «نقدی سازنده» اقدام کنند و از این مسیر در حقیقت دموکراسی را تعمیق بخشند.

اما در اینجا چند سؤال برای من به عنوان خواننده آثار هابرماس ایجاد می‌شود: نخست اینکه چرا سرمایه‌داری نتوانست به این آرمان‌های اولیه خود نائل آید و دوم آنکه سرسرا یا دالان به‌جریان‌افتادن چنین دیالوگ گسترده‌ای را در کجا می‌توان یافت؟ برای من مسلم است جواب به این سؤال را نمی‌توان در رسانه‌های نوشتاری یا دیداری و شنیداری سنتی جست‌وجو کرد. در حقیقت درست درباره همین سؤال دوم است که شبکه‌های اجتماعی و مفاهیمی همچون روزنامه‌نگاری شهروندی معنا می‌یابد. با آنکه هابرماس به دانش من به این شبکه‌ها به عنوان سرسرای اصلی دیالوگ گسترده عمومی و همچنین دموکراسی کامل اشاره‌ای نکرده است، من اعتقاد دارم آنچه را که هابرماس تعمیق دموکراسی نامیده است، فقط می‌تواند در مفهوم دموکراسی کامل معنا یابد و گسترش شبکه‌های اجتماعی برای به‌جریان‌انداختن گفت‌وگوی عمومی بین شهروندان اصلی‌ترین ابزار برای دستیابی به آن است.

اما در جواب به سؤال اول می‌توان به «شکافی» اشاره کرد که به اعتقاد هابرماس، امروزه در سطح جهان بین جامعه و دولت ایجاد شده است. این شکاف باعث شد تا مساحت فضای عمومی آن‌قدر محدود شود که حتی هابرماس از محوشدن چنین فضایی سخن به میان آورد. دلیل اصلی جدایی دولت از جامعه را باید در تخصصی‌شدن امور و کارهای دولت جست‌وجو کرد.

کارشناسان دولتی یعنی بوروکرات‌هایی که به ادعای خودشان «بدون وابستگی به منافع خاص بهترین تصمیمات را برای عموم مردم اتخاذ می‌کنند»، عمده‌ترین سد در مقابل جاری‌شدن بحث و گفت‌وگو در جامعه درباره همه مسائل و مباحث، قبل از اتخاذ تصمیمات اجرائی هستند. آنها تصمیم و تصمیم‌گیری را فرایندی «علمی» و غیرسوگیرانه و کارشناسانه وانمود می‌کنند و با تأکید بیش از حد بر اهمیت «کار کارشناسی» بدون تأکید بر «منافع متفاوت گروه‌های مختلف اجتماعی»، در حقیقت سعی می‌کنند تا جدایی دولت از جامعه را «منطقی» جلوه دهند که این نتیجه‌ای جز «نامحرم»شدن عموم مردم دربر نخواهد داشت.

مسلما قدرت یا حداقل بخش‌هایی از قدرت، منافع مشخصی در محوکردن فضای عمومی داشته و خواهان قراردادن مفهوم «کارشناسی» به جای مفهوم «گفت‌وگوی همه‌جانبه عمومی» بوده و هستند، زیرا با شکل‌دادن لابی‌های قدرتمند امکان تأثیرگذاری بر نظرات کارشناسان را امری در دسترس می‌بینند.

دقیقا درهمین‌باره است که من روزنامه‌نگاران حرفه‌ای را به عنوان «کارشناسان خبری» بررسی می‌کنم. خبرنگار حرفه‌ای نیز همچون سایر کارشناسان با تکیه بر تخصص خود مبنی‌بر یافتن خبر و موضوعات ارزشمند و مورد علاقه مردم به‌مثابه یک دروازه‌بان سعی می‌کند جریان گفت‌وگوی عمومی جاری در رسانه‌های سنتی را در «مسیری کارشناسانه» جاری کند که معمولا نیز این مسیر فقط درباره موضوعات و سرفصل‌های موردنظر جناح‌های مختلف قدرت معنا می‌یابد. اما عموم مردم در شبکه‌های اجتماعی درباره آن سرفصل‌هایی با یکدیگر سخن می‌گویند که واقعا موردعلاقه خود آنهاست. سرفصل مباحث از سوی مردم انتخاب می‌شود. خبرهایی که در این شبکه‌ها نشر می‌یابد از سوی خبرنگاران غیرحرفه‌ای یعنی عموم مردم، مهم تلقی شده است و این سایر کاربران هستند که با ادامه بحث درباره یک خبر، یک موضوع، مسیر گفت‌وگوی عمومی در جریان در این سرسراها را خود رأسا تعیین می‌کنند. به عبارت دیگر، امر اطلاع‌رسانی به امری غیرحرفه‌ای تبدیل می‌شود و این دقیقا در انطباق با امر تصمیم‌گیری‌های سیا