روابط عمومی از نگاه مقام رهبری

حسینی خامنه ای، سید علی

فکر اینکه برادران یک بخش مشابه در ارگانهای کشور را مثل روابط عمومی‏ها گردهم آوردند فکر خوبی است.ما در نظام خود احتیاج به یک انسجام حقیقی از هر طریق‏ ممکن داریم یکی از طریق هم همین است که عرف روابط عمومی در وزارتخانه‏ها همگون و همنوا شود.حداقل‏ فایده این کار بهره‏گیری از تجربیات یکدیگر است. در مورد خود روابط عمومی،برادران شاغل این کار به سأن‏ و مسئولیت کار واقف هستند به خصوص در این ایام که با مسئولان کشور تماس گرفتند و نقطه‏نظرها روشن شده‏ است.روابط عمومی‏ها می‏دانند کارشان چیست و چه‏ توقعی از آنها می‏رود.شاید کار روابط عمومی‏ها را بتوان‏ به‏عنوان روابط بین دستگاه‏ها و مردم ملاحظه کرد.

روابط عمومی‏ها باید ببینند خلأیی که وجود آنها را ضروری کرده است چیست.عشق به خدمت گاهی در برخی از افراد و دستگاهها موجب می‏شود که قلمرو وسیع‏ تری را برای کار خود جستجو کنند و در نتیجه تداخل‏ بخشهای مختلف پیش می‏آید.جای خالی روابط عمومی‏ها باید روشن شود و باید روشن شود منظور از رابطه با مردم چیست.یعنی مردم باید از ما چه چیزهایی‏ بدانند.

بعضی معتقدند که روابط عمومی‏ها بایستی حقیقت‏ مطلب در مورد دستگاهها را بیان کنند زیرا مردم انتظار و توقع دارند که همه واقعیتها را بشنوند.بعضی هم‏عقیده‏ دارند علاوه بر گفتن این حقیقت باید نظر مردم نسبت به‏ آن وزارتخانه نیز مشخص و منعکس شود.عده‏ای‏ می‏گویند تنها چیزهای امیدبخش را باید به مردم گفت و مطالب یأس‏آفرین را نباید ارائه داد.

روابط عمومی‏ها باید روش خود را از بین این سلیقه‏ها انتخاب کنند.به نظر من شما باید مشخص کنید انتظار مردم و دستگاه‏ها از شما چیست.باید با مردم صادقانه‏ رفتار شود و با زبان فریب با آنها رفتار نشود.مهمترین‏ ممیزه جمهوری اسلامی ایران در بخش تشکیلات این‏ است که مردم،مسئولان را از خود می‏دانسته و توقع‏ غیرواقعی شنیدن و حرف سست شنیدن را ندارند.آنان‏ حرف صادقانه می‏خواهند.

از سوی دیگر لزومی ندارد همه حقایق را به مردم‏ بگویید و این منافاتی با صادقانه بودن با مردم ندارد.باید ترکیبی از این دو شیوه را اتخاذ کرد.یعنی صادقانه،دور از اغراق و بدون قصد سرگرم کردن مردم با آنها ارتباط برقرار کرد.

اصل این است که همه سخنان صدق به مردم منتقل‏ نشود تا دشمن از خفایای دستگاه‏ها آگاه نشود.هیچ‏ لزومی ندارد همه مسائل و دقایق را با شعار صدق و حسن‏ نیست بگوییم.کسانی که خطاب به مردم از دستگاه‏های مختلف انتقاد می‏کنند و ضعف‏های آن را گوشزد و اتمام‏ حجت باید با مقام مافوق مثلا دولت یا مجلس صورت‏ گیرد نه اینکه چنین اتمام حجتی دل مردم را خالی کند. این نشانه برخورد صادقانه نیست بلکه ساده‏لوحانه‏ است.

باید مردم به دستگاه‏ها اطمینان پیدا کنند،وعده‏های‏ پوچ و صریح به مردم لزوم ندارد،در بیان حقیقت زبان‏ صدق لازم است.

ما بایستی بلندگوی مردم نسبت به خود را همواره باز نگه داریم به هر صورتی که ممکن است ما باید همیشه به‏ گوش باشیم وگرنه چیزهایی از ما فوت می‏شود که در تصمیم‏گیریهای ما مؤثر خواهند بود.

نقص بزرگ دچار شدن باه افراط یا تفریط در رابطه با مردم است.به این معنی که گاهی آنقدر چیزی نگفته‏ایم‏ که اصلا مردم اطلاعی از جریانات پیدا نکرده‏اند.مثلا مردم هنوز از کارهایی که شده است خبر ندارند.مردم ما نمی‏دانند که پس از پیروزی انقلاب چه تحولاتی صورت‏ گرفته و همین امر موجب شد که امام فرمودند مسئولان‏ باید کارهای خود را به مردم گوشزد کنند.گاهی هم در تبلیغ و بیان مطلب چنان زیاده‏روی و بدلحنی کرده‏ایم‏ که به ضد تبلیغ مبدل شده است که آثار بد آن از تبلیغات‏ سوء شاید کمتر نباشد.

گاهی مطالب در مطبوعات و صدا و سیما بد بیان و ارائه می‏شود و گاهی تبلیغ به نوعی در صدا و سیما مطرح می‏شود که گویی دشمن آن را تهیه کرده است. زبان تبلیغ و لحن تبلیغ گاهی در خدمت ضد تبلیغ قرار می‏گیرد.بسیاری از اخباری که به رسانه‏ها داده می‏شود از طریق روابط عمومی انجام می‏گیرد و باید از افراط و تفریط دور باشد،درعین‏حال مسئولان در تنظیم خبر و در زمینه ارائه خبر مسئول هستند.

نکته دیگر این است که برادران باید قدری در توسعه‏ دادن به انتشارات روابط عمومی‏ها قناعت کنند.زیرا زیاد شدن خبرنامه‏ها هیچ لزومی ندارد.روح مصوبات‏ مجلس هم همین بود که جلوی این کار را بگیرند اما این‏ توسعه متأسفانه هنوز هم وجود دارد اما کارهای ابتکاری را باید توسعه دارد.از جمله نظارت دادن خود مسئول به کار خود وی و تهیه جدولها و نمودارها برای دیدن مسئولان که‏ چه کارهایی کرده است.

وابط عمومی بهترین نمایانگر اوضاع داخلی‏ وزارتخانه از یک سو و از سوی دیگر منعکس کننده‏ چگونگی مسائلی است که در آن نهاد می‏گذرد.سلامت‏ یک دستگاه به اتصال اجزای آن و همنوایی و همسازی‏ آنها ارتباط دارد.روابط عمومی‏ها می‏توانند فعالیت نهادها را ارزیابی و منعکس کنند و مشخص کننده روشها و نقصهای دستگاه مربوط خود باشند.