



روابط عمومی؛ از «چراغ برق‌های قاسم‌خان» تا «مهندسی اعتبار»

ما در دنیایی زندگی می‌کنیم که سازمان‌ها بدون «روابط عمومی»، مانند نیروگاه‌هایی هستند که برق تولید می‌کنند اما سیم رابطی برای رساندن این انرژی به خانه‌های مردم ندارند. ۲۷ اردیبهشت، روز جهانی ارتباطات، صرفاً یک تاریخ در تقویم نیست؛ بلکه بازخوانی یک ضرورت است.

تاریخ تبریز با «اولین‌ها» گره خورده است؛ همان روزهایی که «قاسم خان والی» اولین بلدیة ایران را در این خاک پایه‌گذاری کرد و چراغ‌های معابر را روشن کرد. شاید کمتر کسی فکر می‌کرد که ۱۲۰ سال بعد، چالش بزرگ ما دیگر فقط «روشن کردن چراغ‌ها» نباشد، بلکه «روشن‌گری افکار عمومی» باشد.

ما در دنیایی زندگی می‌کنیم که سازمان‌ها بدون «روابط عمومی»، مانند نیروگاه‌هایی هستند که برق تولید می‌کنند اما سیم رابطی برای رساندن این انرژی به خانه‌های مردم ندارند. ۲۷ اردیبهشت، روز جهانی ارتباطات، صرفاً یک تاریخ در تقویم نیست؛ بلکه بازخوانی یک ضرورت است.

امروز در دولت‌ها و سازمان‌های پیشرو، روابط عمومی از یک واحد «خدماتی و تشریفاتی» به یک رکن «استراتژیک و تصمیم‌ساز» تبدیل شده است. اگر در گذشته، وظیفه ما صرفاً نصب بتر و توزیع اخبار بود، امروز وظیفه اصلی ما «مدیریت دارایی‌های نامشهود» یعنی اعتماد، اعتبار و برند است.

اما بگذارید در آستانه این روز، صادقانه بگویم: علی‌رغم پیشینه چند هزارساله ایران در ارتباطات (از چاپار تا برج‌های نوری) و وجود قطب‌های علمی همچون دانشگاه تهران و علامه طباطبایی، هنوز زنجیره «تخصص» و «به‌کارگیری» در سازمان‌های ما گسیخته است. ما نیازمند نظارتی کلان هستیم تا روابط عمومی را از بند تعارفات اداری رها کرده و به جایگاه واقعی‌اش، یعنی «اتاق فکر سازمان»، بازگرداند.

در جوامع بین‌الملل آموخته‌ایم که: ۱. بحران را نباید پنهان کرد؛ باید مدیریت کرد. ۲. اعتبار، خریدنی نیست؛ ساختنی است. ۳. شنیدن، هزار بار مهم‌تر از گفتن است.

در هفته ارتباطات، بیایید به جای گزارش کارهای تکراری، به «داستان‌گویی» (Storytelling) روی بیاوریم. همان‌طور که کمپین‌های بزرگی مثل «Share a Coke» یا «Like a Girl» دنیا را تکان دادند، ما هم باید داستان تلاش‌های شبانه‌روزی مهندسانمان را، داستان صبوری مشتریانمان را و داستان هویت سازمان‌مان را با زبانی نو روایت کنیم.

در پایان این روز را خدمت تمامی حرفه‌مندان این حوزه بویژه همکاران محترم روابط عمومی شرکت توزیع نیروی برق تبریز تبریک و تهنیت عرض می‌کنم.

مینا نظری