

مقالات آموزشی

ایران گانکت

تغییر برای توسعه ...

گارگاه تجربه

دو تجربه تلخ اما آموزنده

علی میرسعید قاضی

## "کارگاه تجربه"

### دو تجربه تلخ اما آموزنده

اشاره: بر صحنه پیوسته به جا و رو به رشد نهاد روابط عمومی ایران، انسان‌های بی‌شماری نقش عشق زده‌اند و هریک در فراز و نشیب‌های این نهاد رو به تکامل، خالق رویدادی تأثیرگذار بوده که صد البته انبان تجربه‌های تلخ و شیرین‌شان را لبریز از خاطرات پندآموز و عبرت‌آور ساخته است. تجربه‌هایی که کشف و شناخت آنها و انتقال آن به نسل‌های امروز و فردای خانواده بزرگ روابط عمومی کشور، بر تارک اهداف دست‌اندرکاران این نشریه در صفحه پیش روی شما مخاطب گرامی با عنوان «کارگاه تجربه» قرار گرفته است. باشد تا با همت و تلاش تمامی فعالان عرصه روابط عمومی کشور، این مقال به مکانی تبدیل شود برای نقل رنج‌ها، شادی‌ها، خاطرات و تجارب ارزنده شما که یقین بدانید راهگشا و درس آموز برای سایر هم‌سنگران مان است.

حسن مطلع کارگاه تجربه این شماره از نشریه، روایت دو تجربه از استاد علی میرسعید قاضی پیشکسوت روابط عمومی این مرز و بوم است که در گفت‌وگو با تحریریه نشریه به شرح آن پرداخت. با هم می‌خوانیم:

### تجربه اول: لغو دیدار با دبیرکل سازمان ملل به خاطر یک اشتباه کوچک

چند روز تا آغاز کنفرانس اجلاس سران کشورهای اسلامی در تهران باقی مانده بود. این اجلاس مهم مصادف شد با پنجاهمین سالگرد تأسیس سازمان ملل متحد که همزمان با برگزاری، اجلاس «کوفی عنان» دبیر کل سازمان ملل نیز به تهران می‌آمد تا علاوه بر حضور در این اجلاس، در مراسم ویژه‌ای که به مناسبت پنجاهمین سالگرد تأسیس سازمان ملل در نظر گرفته شده بود، شرکت و سخنرانی کند.

از سویی دیگر بخش ارتباطات و اطلاع‌رسانی سازمان ملل متحد، با انتشار بروشور و کتاب و برای آگاهی مردم جهان به تشریح موفقیت‌ها، پیشرفت‌ها و معرفی فعالیت‌های سازمان می‌پردازد که لازم بود در

پنجاهمین سالگرد، به شکل ویژه‌ای در این حوزه اثری منتشر شود

. مأموریتی به اینجانب داده شد تا در این زمینه اثری خلق شود.

چند سال قبل برای انجام مقدمات تهیه کتاب زندگی‌نامه دبیران کل سازمان ملل، به خیلان انقلاب و کتاب‌فروشی‌های روبروی دانشگاه تهران رفته بودم. با حدود 30 کتاب‌فروشی صحبت کردم اما بهتر دیدم تا با مسئولان فروش کتاب مصاحبه‌هایی درخصوص عناوین مورد علاقه مردم در حوزه سازمان ملل و مسایل بین‌المللی انجام دهم. سه سال طول کشید تا با سفر به نیویورک با دبیران کل سازمان ملل و اعضای خانواده آنها به گردآوری مطالب مورد نیاز کتاب زندگی‌نامه دبیران کل سازمان ملل از ابتدا تا زمان حاضر بپردازم.

کتاب خوبی از کار درآمد. در پنجاهمین سالگرد تأسیس سازمان و همزمان با سفر «کوفی عنان»، وزارت امور خارجه پیشنهاد تجدید چاپ کتاب را به من داد. لازم بود تا اطلاعات و پیشینه دبیرکل وقت را در قالب دیدار و گفت‌وگویی با وی کسب و به کتاب قبلی اضافه کنم. این در حالی بود که تهران با قید فوریت فشار

می‌آورد تا هرچه زودتر کتاب تا قبل از شروع اجلاس به چاپ برسد. تقاضانامه دیدار با دبیرکل سازمان ملل همراه با یک نسخه کتاب قبلی را به نیویورک فرستادم و همزمان در دفتر ریاست جمهوری نیز موضوع را مطرح کردم تا در فهرست دیدارکنندگان با دبیرکل قرار گیرم. نیویورک پاسخ داد که مشکلی نیست و با مسئول برنامه‌ریزی دبیرکل، هماهنگی لازم به عمل آمد و همچنین با مسئول برنامه‌های «کوفی‌عنان» در ایران. 30 دقیقه زمان مورد نظر تأیید شد و منتظر ورود دبیرکل سازمان ملل به ایران اسلامی بودم. دفتر رییس جمهور نیز در ایران مدت‌زمان را 30 دقیقه در کاخ پذیرایی اعلام کرد. همه چیز آماده بود. جزیی‌ترین نکات را در ذهن مرور می‌کردم. نام من در فهرست ملاقات‌کنندگان با کوفی‌عنان در دفتر رییس جمهوری ثبت شده بود و حتی زمان دقیق نیز اعلام شد. اما این ملاقات به خاطر عدم توجه به یک موضوع بسیار جزیی از دست پرید.

ماجرا چه بود؟ حلقه‌ای به ظاهر خرد و جزیی از زنجیره فعالیت‌های روابط عمومی را نادیده گرفته بودم. بار دیگر تمامی کارهای مربوط به این دیدار را مرور کردم. یک هفته قبل سری به دفتر ریاست جمهوری زدم. گفتند همه چیز مرتب و نام شما در فهرست قرار دارد، به دفتر سازمان ملل نیز مراجعه کردم. در آنجا نیز روال مرسوم را تأیید کردند و نامم در فهرست بود و مکان دیدار کاخ سعدآباد اعلام شد. برای ارج و احترام‌گزاری بیشتر، نمونه سئوالات مورد نظر را به دستیار دبیرکل سازمان ملل اعلام کردم. اما درست در روز و لحظه موعود اعلام شد نام من در فهرست نیست. یک حلقه را نادیده گرفته بودم. **مأموران امنیتی** را. فرآیند برنامه روابط عمومی من ناقص بود. این مأموران امنیتی بودند که تأیید می‌کردند چه کسی باید به دیدار دبیرکل برود. گفتند یک هفته قبل باید به نهاد امنیتی مستقر در کاخ سعدآباد می‌آمدی و چک

امنیتی صورت می‌گرفت و بعد اسم شما در فهرست به ثبت می‌رسید. محاسبات اگرچه به ظاهر درست بودند اما از جزیی‌ترین بخش اجرای این برنامه غفلت کرده بودم. کار روابط عمومی فوق‌العاده حساسیت‌های بالای دارد. حتی جزیی‌ترین‌ها، گاه به مهم‌ترین بخش فعالیت یک روابط عمومی تأثیرگذار است به نحوی که گاه کل برنامه را متوقف و یا نابود می‌سازد. مقصر خودم بودم که ریزترین بخش‌های یک پروسه کاری را رعایت نکرده بودم و وسواس کمی به خرج داده بودم. در نظر گرفتن تمامی جزئیات درسی بود که از تجربه تلخ محروم شدن از دیدار با دبیرکل سازمان ملل به دست آوردم. اگرچه بعد از سخنرانی کوفی عنان در دانشگاه تهران در حرکتی خارج از عرف دیپلماتیک خود را به او رساندم و کتاب زندگی‌نامه دبیران کل را به او دادم اما شیرین نبود و نهایت یک ربع زمان در دفتر سازمان ملل از او گرفتم البته با ضایعات شدید.

### تجربه دوم: 170 اشتباه تاپی به خاطر ساده‌انگاری

بازهم عدم حساسیت کافی منجر به ثبت تجربه‌ای ناخوشایند در حوزه فعالیت‌های روابط عمومی من شد. با تمام زحمات و تلاش‌هایی که برای چاپ یک بروشور و تهیه محتوای بسیار مناسب صرف کردیم اما پس از چاپ بروشور متوجه شدیم 170 اشتباه و غلط تاپی محرز در آن به چشم می‌خورد. وقت و زمان محدود و عدم به خرج دادن حساسیت لازم، منجر شد تا قبل از چاپ، نمونه‌خوانی بروشور به فردی واگذار شود که از دقت کافی برخوردار نبود. مدیربرنامه روابط عمومی حساسیت و ظرافت‌های کار را نادیده گرفته بود و تلاش جمعی از همکاران به دلیل عدم رعایت جزئیات یک برنامه روابط عمومی زیرسؤال رفت. بودجه و دقت سازمان به هدر رفت و یادمان نبود که محتوای خوب، لباس و قالب مناسبی می‌خواهد که با رعایت تمامی جزئیات در راستای هدف روابط عمومی قرار می‌گیرد.