

И. Дзялошинский,
директор Института гуманитарных коммуникаций

Возможно ли честное партнерство в сфере «публик рилейшнз»

Первое, что бросается в глаза при анализе деятельности отечественных служб по связям с общественностью, это удивительное расхождение между декларируемыми принципами, почерпнутыми из книг С.Блэка, других зарубежных и отечественных авторитетов и тем, чем эти службы занимаются на самом деле.

На уровне принципов речь идет о честном информировании общественности, создании благожелательного информационного климата и тому подобных замечательных вещах. На деле чаще всего идет беспардонное манипулирование информацией, главной задачей которого является создание королевства кривых зеркал, в котором фирма и ее хозяин будут казаться воплощением всех мыслимых достоинств и добродетелей.

И это противоречие не является свидетельством чьей-то личной непопорядочности или непрофессионализма - оно внутренне укоренено в структуре самой деятельности этих служб. Поэтому бесполезны любые инвективы в чей бы ни было адрес - надо попытаться понять причины возникновения этого противоречия.

Есть основания предложить следующую интерпретацию этой проблемы. События, происходящие в России в последнее десятилетие, можно рассматривать как социокультурную революцию, то есть радикальное изменение основных механизмов и способов взаимодействия и общения людей. Все перевороты и революции, на которые так богата история России, были связаны с перестройкой механизмов производства, распределения и потребления различных (в основном материальных) ценностей, и сохраняли практически в неизменном виде тоталитарно-иерархическую структуру взаимодействия и общения людей.

При любых изменениях в политической или экономической сферах люди всегда делились на господ (как бы они ни назывались) и холопов. Поэтому с незапамятных времен и в общем-то до сегодняшнего дня взаимодействие и общение людей в России опиралось на принуждение (со стороны господ) и на манипулирование (со стороны холопов), а чаще всего оба эти механизма использовались вместе.

То, что происходит в России сейчас, свидетельствует не просто о смене политического устройства (переход от тоталитаризма к демократии) и изменении экономического механизма (переход от экономики, управляемой государственными органами, к рыночному хозяйству), но является знаком "великого отказа" людей рассматривать себя в качестве чьих бы то ни было холопов. (Разумеется, речь идет лишь о тенденции, потому что на практике желающих отказаться от свободы и стать благодарным холопом в обмен на миску похлебки и кусок хлеба сколько угодно).

Отказ от тоталитарных механизмов организации общественной и индивидуальной жизнедеятельности поставил в повестку дня вопрос о переосмыслении самых фундаментальных представлений о целях, средствах, результатах общения и взаимодействия людей. Не удивительно, что на наших глазах разворачивается борьба между тремя исторически сложившимися способами коммуникации. Один из них можно назвать тоталитарным, поскольку одна из общающихся сторон рассматривает себя как субъекта коммуникации, целью которого является навязывание (явное - принуждение, или скрытое - манипуляция) своих взглядов, представлений или целей деятельности другой стороне, которая рассматривается в качестве объекта воздействия.

Другой способ коммуникации - информационный - также характеризуется делением субъектов коммуникации на ведущего и ведомого, но тот, кто рассматривает себя в качестве ведущей стороны общения, не ставит своей целью в чем-то убедить другую сторону или заставить ее что-то делать, он стремится обеспечить ведомого всей нужной последнему информацией, пытаясь, по мере сил и возможностей, сохранить объективность и беспристрастность.

Третий способ коммуникаций можно назвать гуманитарным, поскольку взаимодействующие стороны принципиально отказываются от иерархических отношений и рассматривают друг друга как равных и честных партнеров, вместе решающих общие проблемы, и сознательно отказывающихся от любых способов убеждающего и манипулирующего воздействия на сознание и поведение друг друга.

Борьба этих трех систем коммуникации прослеживается во всех сферах и на всех уровнях человеческого взаимодействия: от организационного построения управленческих комплексов до общения в семье.

Все сказанное выше позволяет рассматривать нынешнюю ситуацию в сфере информационных процессов (в том числе и связанных с деятельностью служб по связям с общественностью) как переходную.

Поэтому сейчас очень важно способствовать повсеместному распространению и принятию в качестве практически необходимых таких подходов к организации “публик рилейшенз”, согласно в основе общения (неважно в какой форме - внутрииндивидуальной, межличностной или массовой; и в какой сфере - политике, торговле, рекламе и т.п. - оно осуществляется) лежит уважение к свободе личного бытия того, с кем мы общаемся. Необходимо всячески способствовать социокультурной революции в России, стремясь к повсеместному распространению идеологии честного партнерства во всех сферах коммуникации: организационной, массовой, рекламной, межличностной и т.д.