

# Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΚΟΙΝΗΣ ΓΝΩΜΗΣ ΕΙΣ ΤΑΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

Τοῦ κ. ΔΙΟΝ. Κ. ΜΑΓΚΛΙΒΕΡΑ

## 1. Ὁ ὀρισμὸς τῆς κοινῆς γνώμης (1)

Ἡ προέλευσις τοῦ ὄρου «κοινὴ γνώμη» δὲν εἶναι γνωστὴ (2). Τὸ περιεχόμενον τοῦ ὄρου, ἀναλυόμενον, ὑπονοεῖ γενικῶς τὰς ἀπόψεις ὁμάδος ἀτόμων, διαβιούντων εἰς τὴν ἰδίαν κοινωνίαν, ἐπὶ θεμάτων τὰ ὁποῖα τὴν ἐνδιαφέρουν εἰς δεδομένην στιγμὴν (3).

Θὰ συνετέλει ἴσως εἰς τὴν κατανόησιν τοῦ περιεχομένου τοῦ ὄρου, ἐὰν ἐλέγομεν ὅτι «κοινόν», ἀπὸ πλευρᾶς κοινῆς γνώμης, θεωρεῖται μία ὁμάς ἀτόμων μετὰ κοινὰ ἐνδιαφέροντα, ἢ ὁποῖα ἔχει κοινὴν ἄποψιν ἐπὶ τινος συζητουμένου, διαφιλονικουμένου θέματος (π.χ. μία ὁμάς ἐργαζομένων, ἢ ὁποῖα συζητεῖ ἂν θὰ ἀπεργήσῃ). Ἐπίσης «γνώμη» εἶναι μία ἄποψις, μία κρίσις, μία ἐκτίμησις ἢ ὁποῖα ἐδημιουργήθη εἰς τὸν νοῦν τοῦ ἀτόμου ἐπὶ τινος ἐιδικοῦ θέματος (4). Ἡ γνώμη εἶναι ὀλι-

1. Ἡ ἀπόδοσις τοῦ ὄρου εἰς τὴν ἑλληνικὴν δὲν εἶναι ἀκριβής. Ἡ ὀρθότερα ἀπόδοσις τοῦ ὄρου «Public Opinion», «Opinion Publique», «Offentliche Meinung» εἶναι, καθ' ἡμᾶς, «δημοσία γνώμη», πλὴν ὅμως ὁ ὄρος «κοινὴ γνώμη» ἔχει καθιερωθῆ.

2. F. Allport, «Toward a Science of public opinion - public opinion and propaganda», N. York, 1954, σελ. 51 κ.έ., C. McDougall, «Understanding public opinion», N. York, 1952.

3. Σχετικὸς ὀρισμὸς περὶ κοινῆς γνώμης: «Κοινὴ ἢ δημοσία γνώμη καλεῖται ὅ,τι φρονεῖ ἢ αἰσθάνεται περὶ τινος προσώπου, πράγματος ἢ ἡγέμονος μία κοινωνία ἢ μερικότερον εἰς κοινωνικὸν κύκλον, χωρὶς ὅμως νὰ δύναται νὰ προσδιορισθῇ ἐπακριβῶς ὁ φορεὺς τῆς». Ἐγκυκλοπαιδικὸν Λεξικὸν «Ἡλίου», τ. 10, σελ. 951, «Κοινὴ γνώμη εἶναι οἱ δοξασίαι, πεποιθήσεις ἢ ἀπόψεις τῶν ἀτόμων σὲ ζητήματα εὐρείας δημοσιότητος ἢ ἀφορῶντα στὸ δημόσιον συμφέρον» (Πλ. Σταματιάδης, «Κοινὴ Γνώμη», Ἀθῆναι, 1960, σελ. 12), «Κοινὴ γνώμη εἶναι τὸ σύνολον τῶν ἀπόψεων πού διαμορφώνουν τὰ ἄτομα γιὰ ζητήματα ἢ ἐνδιαφέρουν τὴν κοινότητα» (G. Gallup, «A guide to public opinion polls», N. York, 1948, σελ. 84), «Κοινὴ γνώμη... ὁ ὄρος χρησιμοποιεῖται κοινῶς διὰ νὰ συνενώσῃ τὰς ἀπόψεις τῶν ἀνθρώπων ἐπὶ θεμάτων τὰ ὁποῖα ἐπηρεάζουν ἢ ἐνδιαφέρουν τὴν κοινωνίαν... εἶναι μία συλλογὴ ὄλων τῶν εἰδῶν τῶν ἐννοιῶν, τῶν πίστεων, τῶν ὑποθέσεων, τῶν προθέσεων κλπ... εἶναι συγκεχυμένη, συνεχόμενη, ἄμορφος, ποικίλλουσα ἀπὸ ἡμέρας εἰς ἡμέραν καὶ ἀπὸ ἐβδομάδος εἰς ἐβδομάδα». (L. Bryce, «Modern Democracies», ἀναφέρεται εἰς F. Allport, op. cit., σελ. 50).

4. «Webster's New Collegiate Dictionary», ἐκδοσις G. and C. Merriam Co, Springfield Mass.

γότερον ισχυρά και αξιόπιστος από την αληθῆ, αποδεικτική η θετική γνώση. Δι' αὐτὸ ἡ γνώμη εἶναι ἀσθενεστέρα τοῦ γεγονότος (5).

Συγγραφεῖς τινες ὑποστηρίζουν ὅτι ὑφίστανται διαφοραὶ μεταξύ τῆς «κοινῆς» καὶ τῆς «δημοσίας γνώμης». Συγκεκριμένως, ὁ Δ. Οἰκονόμου γράφει ὅτι «Κοινή γνώμη εἶναι τὸ ἀποτέλεσμα τῆς συζητήσεως ἐπὶ τινος θέματος, ἡ ὁποία λαμβάνει χώραν μεταξύ τῶν μελῶν μιᾶς μικρᾶς ἢ μεγάλης κοινωνικῆς ὁμάδος, ὡς π.χ. φιλικῶν κύκλου, κοινότητός τινος, γενικῆς συνελεύσεως σωματείου κ.ο.κ.», ἐνῶ, ἀντιθέτως, «Δημοσία γνώμη εἶναι τὸ γενικὸν καὶ τελικὸν συμπέρασμα τῶν συζητήσεων τῶν κοινῶν γνωμῶν ἐπὶ τινος θέματος γενικοῦ ἐνδιαφέροντος, ὁσάκις αἱ συζητήσεις αὗται καταλήγουν εἰς τι συμπέρασμα» (6).

Βάσει τῶν ἀνωτέρω, συμπεραίνομεν ὅτι, διὰ νὰ δραστηριοποιηθῆ ἡ κοινή γνώμη, πρέπει νὰ ὑπάρχῃ θέμα πρὸς συζήτησιν— ἔρευναν— λήψιν ἀποφάσεως μεταξύ τῶν μελῶν τῆς καὶ διὰ τὸ ὅποῖον θέμα νὰ ὑφίστανται διαφοραὶ ἀπόψεων. Ἡ κοινή γνώμη συνεπάγεται, ὅθεν, τὴν μεταφορὰν καὶ μεταβολὴν τῶν προσωπικῶν ἀπόψεων τῶν μελῶν τῆς εἰς ὁμαδικὰς τοιαύτας (7).

## 2. Παράγοντες διαμορφοῦντες τὴν κοινήν γνώμην

Ἡ κοινή γνώμη, διὰ νὰ μορφοποιηθῆ καὶ νὰ ἐκφρασθῆ, ἀπαιτεῖ τὴν συν-ὑπαρξίν ὀρισμένων παραγόντων.

Οἱ κυριώτεροι (8) ἐξ αὐτῶν εἶναι :

1. Ἡ πνευματικὴ ἀλληλεπίδρασις, ἡ ὁποία ὁδηγεῖ εἰς τὴν πνευματικὴν ἐπικοινωνίαν καὶ τὴν τάσιν συμφωνίας μεταξύ τῶν ἀνθρώπων.

2. Ἡ ὁμαδικὴ συνείδησις, ἡ ὁποία δημιουργεῖται ἀπὸ τὴν συμφωνίαν καὶ τὴν ὁμαδικὴν διαβίωσιν.

3. Ἡ ὁμαδικὴ μνήμη, ἡ ὁποία εἶναι συνάρτησις τῆς ἱστορικῆς μνήμης καὶ ἐξασφαλίζει τὸν γενικὸν προσανατολισμὸν τῆς συγκεκριμένης ἀνθρωπίνης κοινωνίας.

4. Ὁ ἡγέτης (διαμορφωτὴς τῆς κοινῆς γνώμης), ὁ ὁποῖος εἶναι «φορεὺς μιᾶς ὀρισμένης ἐξουσίας ἢ δυνάμεως μὲ τὴν ὁποίαν ἐπιβάλλεται εἰς δεδομένην κοινωνίαν τῶν ἀνθρώπων καὶ κατευθύνει τὴν πορείαν τῆς» (9). Ὁ ἡγέτης, παρ' ὅλον ὅτι ἀποτελεῖ παράγοντα διαμορφώσεως τῆς κοινῆς γνώμης καὶ «ἄγει τοὺς ἄλλους εἰς τὴν κατεύθυνσιν τῆς συζητήσεως, τὴν ὁποίαν οὗτος ἐπιθυμεῖ, ἐν ταῦτῳ ἄγεται πρὸς τὴν κατεύθυνσιν τὴν ὁποίαν ἡ ὁλότης ἢ ἡ πλειονότης ἐπιθυμεῖ» (10). Τέλος, εἶναι δυνατὸν ἡ ἰδία ὁμάς νὰ ἐπηρεάζεται καὶ νὰ καθοδηγῆται ὑπὸ δια-

5. K. Young, «Comments on the nature of "public," and "public opinion,», εἰς F. Allport, op. cit., σελ. 62.

6. Ἡ Δημοσία Γνώμη, Ἀθήναι, 1969, σελ. 15 κ.έ.

7. B. Canfield, Public Relations (5 edition), Illinois, 1968, σελ. 47 κ.έ.

8. Π. Σταματιάδη, Κοινή Γνώμη, Ἀθήναι, 1960, σελ. 29 καὶ 43.

9. Δ. Τσιροπινᾶ, «Ὁ ἡγέτης καὶ ἡ ἡγετικὴ τεχνικὴ», [περιοδικὸν «Βιομηχανικὴ Ἐπιθεώρησις», Ἰούνιος 1968.

10. Δ. Οἰκονόμου, Ἡ Δημοσία Γνώμη, Ἀθήναι 1969, σελ. 25.

φόρων ήγετων επί διαφόρων θεμάτων (π.χ. άλλος να ασκή επιρροήν επί κοινωνικών και άλλος επί οικονομικών θεμάτων) (11).

5. Τα μέσα μαζικής επικοινωνίας, όπου, και εις αυτά, ή σχέσις με την κοινήν γνώμην έχει διπλουν χαρακτήρα : ή κοινή γνώμη επηρεάζεται από αυτά, αλλά και επηρεάζει και κατευθύνει, με την στάσιν της, την θέσιν την όποιαν λαμβάνου πολλάκις τα μέσα μαζικής επικοινωνίας (12).

Αί προσωπικαί απόψεις των ατόμων τα όποια αποτελου την κοινήν γνώμην μεταβάλλονται, επηρεαζόμεναι από τον ήγετην της ομάδος, τα λοιπά μέλη, άτομα εύρισκόμενα εκτός της ομάδος, τα μέσα μαζικής επικοινωνίας, τας έκαστοτε ατομικάς ανάγκας, τας οικογενειακάς παραδόσεις, το επίπεδον μορφώσεως, την υπάρχουσαν εμπειρίαν, την κοινωνικήν θέσιν και την οικονομικήν κατάστασιν έκαστου μέλους κ.λ.π.

### 3. Η ισχύς της κοινής γνώμης

Έχει καταστή συνείδησις ότι οδδεμία κοινωνική δραστηριότης είναι δυνατήν να επιτύχη ή και να αναληφθή εάν παραγνωρίζη τας διαθέσεις, τας απόψεις και τα προβλήματα του κοινού (13).

Σχετικά κείμενα της Αρχαιότητος επιβεβαιώνουν ότι οι μελετηταί των κοινωνικών φαινομένων εγνωρίζον την σημασίαν της κοινής γνώμης και γενικώτερον την ισχύν της ομαδικής ψυχολογίας εις την επιτυχίαν των ομαδικών προσπαθειών και της αναπτύξεως ανθρώπινων σχέσεων. Ούτω, κατά τον στ' π.Χ. αιώνα ο Κινέζος Σουν - Τσε εις σχετικόν έργον και τον δ' π.Χ. αιώνα ο Ίνδος Καντίλυα ήσαν οι πρώτοι όμιλήσαντες διά την δύναμιν του ψυχολογικού πολέμου. Εις τας αρχαίας Αθήνας, αι έννοιαι της «φήμης», της «διαδόσεως» κ.ά., ως μέτρον κρίσεως των ανθρώπινων προσπαθειών, ήσαν εύρύτατα καθιερωμένα (14). Εις την Ρώμην, ο Κουίντος Τύλλιος (15) συνέγραψε δοκίμιον περί έκλογικής προπαγάνδας, εις το όποιον μελετᾶ την δύναμιν την προκύπτουσαν εκ της ανάλυσεως και υιοθετήσεως της γνώμης των έκλογέων. Ο Μακιαβέλλι ύπεδείκνυεν εις τον «Ηγεμόνα» την ανάγκην να δίδη ο Αρχων μεγάλην σημασίαν εις την δημοσίαν γνώμην (16). Ο Σαίξπηρ θέτει εις το στόμα του Έρρίκου Δ' την φράσιν ή όποια αποτελεί και αναγνώρισιν : «Κοινή γνώμη : Αυτή που με έβοήθησε (να φθάσω) εις το στέμμα» (17).

11. J. Kelly, «Αί νέαι απόψεις περί της Ήγεσίας», περιοδικόν «Δελτίον Διοικήσεως Έπιχειρήσεων», Σεπτέμβριος 1971.

12. «Η πληροφορία παράγον αναπτύξεως της νέας βιομηχανικής κοινωνίας», «Δελτίον Συνδέσμου Έλλήνων Βιομηχάνων», 15.2.1970.

13. «The basic principles of Public Relations», έκδοσις Galitain and Partuers Ltd, London, 1961, σελ. 5-6.

14. Βλ. σχετικώς J. Driencourt, «La Propagande nouvelle force politique», Paris, 1950.

15. Άδελφος του Κικέρωνος (102-43 π.Χ.).

16. Ο J.-J. Rousseau μάλιστα ύποστηρίζει ότι ο «Μακιαβέλλι, προσποιούμενος ότι διδάσκει τούς βασιλείς, έδωσε σπουδαίας διδαχάς εις τούς λαούς». (Το Κοινωνικό Συμβόλαιον, (έλλ. μετ.), Αθήναι, 1958, σελ. 63).

17. «Opinion, that did help me to the crown».

Τέλος, τὸ ρωμαϊκὸν «*vox populi, vox dei*» ὑπῆρξε καὶ ἐξακολουθεῖ νὰ θεωρῆται ὡς κανὼν ἐπιτυχῶν σχέσεων.

Κατὰ τὸν 18ον αἰῶνα, μὲ τὴν ἐξάπλωσιν τὴν τυπογραφίας, ἡ ὁποία εἶχεν ὡς ἀποτέλεσμα τὴν εὐρύτεραν ἐνημέρωσιν (κατὰ συνέπειαν δὲ τὴν αὐξησιν τῆς δυνάμεως) τῆς κοινῆς γνώμης, ἀνεπτύχθη παραλλήλως ἡ προσπάθεια προσεταιρισμοῦ τῆς κοινῆς γνώμης. Πλεῖστα συγγράμματα, διερευνῶντα τὸ θέμα καὶ προβάλλοντα διαφόρους θεωρίας περὶ κοινῆς γνώμης, ὑπογραμμίζουν τὴν δυναμικὴν δημιουργικὴν παρουσίαν τῆς εἰς τὴν διαμόρφωσιν τῶν κοινωνιῶν καὶ εἰς τὴν ἐπιτευξιν κοινῶν ὁμαδικῶν στόχων.

Εἰς τὴν ἐποχὴν μας, ἡ ἀνάπτυξις τῶν διεθνῶν σχέσεων καὶ συναλλαγῶν καὶ ἡ διεθνοποιήσις καὶ ἔθνικῶν ἀκόμη πρωτοβουλιῶν ἔχουν διευρύνει τὰ γεωγραφικὰ ὅρια τῆς δραστηριότητος τῶν διαφόρων κοινωνικῶν καὶ οἰκονομικῶν μονάδων (18). Δι' αὐτὸ πολλαὶ ἔθνικαὶ μονάδες ἔχουν ἀνάγκη νὰ ἀπευθυνθοῦν καὶ εἰς τὴν κοινὴν γνώμην ἄλλων γεωγραφικῶν, ἔθνικῶν, κοινωνικῶν κλπ. ἐνοτήτων, ὥστε νὰ ἐπιτύχουν ἀναγνώρισιν καὶ καταξίωσιν τοῦ ἔργου τῶν.

Σήμερον, ὅταν ἀναφερόμεθα εἰς τὴν κοινὴν γνώμην, ὑπονοοῦμεν, λανθασμένως ὅμως, τὸ σύνολον τῶν ἀπόψεων ὀρισμένης κοινωνικῆς τάξεως ἢ ὁμάδος καὶ ὄχι ἐνὸς μέρους αὐτῶν, ὡς εἶναι τὸ ὀρθόν (19). Εἰς τὸν ὅρον «κοινὴ γνώμη» δίδομεν εὐρύτεραν ἔννοιαν, σημασίαν καὶ περιεχόμενον ἀπὸ ὅ,τι συνήθως περιέχει καὶ ἐκφράζει, καθ' ὅσον ἡ κοινὴ γνώμη δὲν εἶναι ἡ γνώμη τῶν πάντων, ὅπως δὲν εἶναι καὶ ἄθροισμα ὁμοίων γνωμῶν, ἀλλὰ σύνθεσις διαφόρων γνωμῶν (20).

Δὲν εἶναι, κατὰ συνέπειαν, ὀρθὴ ἡ ὑπερεκτίμησις τῆς δυνάμεως τῆς κοινῆς γνώμης διὰ τὴν ἐπιβολὴν ἀπόψεων ἐφ' ὅλων τῶν θεμάτων τῆς κοινωνικῆς διαβίωσης, καθ' ὅσον, ἄλλωστε, διὰ τὴν ἀπόλυτον ἀξίαν τῶν ἀπόψεων τῆς κοινῆς γνώμης ἔχουν διατυπωθῆ δικαιολογημένοι ἐνδοιασμοί. Οὕτως, αἱ ἀπόψεις τῆς κοινῆς γνώμης ἔχουν τὸ μειονέκτημα τοῦ ἀνευθύνου, ὡς μὴ στηριζόμεναι εἰς μελετημένην διερεύνησιν, εἰς ἐπιστημονικὸν ἔλεγχον, ἐνίστε δὲ οὐδὲ κἀν εἰς λογικὰ συμπεράσματα. Ἐπίσης, τῇ ἐπιδράσει διαφόρων ἐμμέσως ἀναπτυσσομένων καὶ δυσκόλως ἐλεγχόμενων παραγόντων, αἱ ἀπόψεις τῆς κοινῆς γνώμης δὲν εἶναι πάντοτε σταθεραὶ (21).

Ἐπάρχει, τέλος, ἡ τάσις νὰ συγχέωνται αἱ ἀπόψεις τῆς κοινῆς γνώμης μὲ ἐκεῖνας τοῦ κυριωτέρου ἐκφραστοῦ τῆς, τοῦ Τύπου. Οὕτω, πολλάκις, αἱ θέσεις αἱ

18. Δ. Οἰκονόμου, *op. cit.*, σελ. 62 κ.έ.

19. Ὁ Γ. Γεωργαλᾶς γράφει: «Αὐτὸ ποῦ ἀποκαλοῦμε Κοινὴ Γνώμη δὲν εἶναι οὔτε μία πράγματι Κοινὴ Γνώμη, οὔτε ἡ συνισταμένη τῶν ποικίλων γνωμῶν, οὔτε καὶ ἡ πλειοψηφοῦσα γνώμη τῶν ἐπὶ ἐνὸς θέματος...», ἔφημερίς «Ἐλεύθερος Κόσμος», 19.1.1972.

20. Ὁ J. C. Calhoun γράφει ὅτι «ἐκεῖνο τὸ ὅποιον ὀνομάζεται δημοσία γνώμη, ἀντὶ νὰ εἶναι ἡ ἐνιαία γνώμη ὅλης τῆς κοινωνίας, δὲν εἶναι συνήθως παρὰ ἡ φωνὴ τῶν ἰσχυροτέρων συμφερόντων ἢ συνδυασμῶν συμφερόντων καὶ ὄχι σπανίως εἶναι ἡ φωνὴ μικρᾶς ἐνεργητικῆς μερίδος τοῦ λαοῦ». (B. F. Wright, *Source book of American political theory*, N. York, 1929, σελ. 537).

21. Βλ. καὶ ὄρισμὸν L. Bryce εἰς ὑποσ. 3 παρόντος Κεφαλαίου.

ἐκφραζόμενοι διὰ τοῦ Τύπου θεωροῦνται καὶ ὡς θέσεις τῆς κοινῆς γνώμης, πρᾶγμα ὅμως συχνὰ παρακινδυνευμένον (22).

Παρ' ὅλας τὰς ἀνωτέρω ἐπιφυλάξεις ἢ ὑπερβολὰς εἰς τὴν ἐκτίμησιν τῆς δυνάμεως τῆς κοινῆς γνώμης, εἶναι ἀναμφισβήτητον ὅτι οὐδεμία ἐθνικὴ, κοινωνικὴ, οἰκονομικὴ κλπ. ἐνότης (ἀκόμη καὶ αἱ διαθέτουσαι τυχὸν μονοπωλιακὰ ἀντικείμενα δραστηριότητος) δύναται νὰ ἐπιτύχῃ εἰς τὴν ἀποστολὴν τῆς, ὅταν ἀντιμετωπίξῃ δυσμενῶς διακειμένην κοινὴν γνώμην (23). Ἡ κοινὴ γνώμη ἀποτελεῖ δυναμικὴν ψυχολογικὴν κατάστασιν, ἢ ὁποῖα ἐπηρεάζεται καὶ μεταβάλλεται, ἀλλὰ συγχρόνως λαμβάνει μέρος εἰς τὰς ἐκδηλώσεις τῆς συγχρόνου ζωῆς: Ἐλέγχει, ἐκλέγει ἢ καὶ ἐπαναστατεῖ εἰς τὴν δημοσίαν ζωὴν, ἀγοράζει προϊόντα, ὑποστηρίζει ἐπιχειρήσεις, στηρίζει καταστάσεις, ἐλέγχει καὶ κρίνει ὁμαδικὰς ἢ ἀτομικὰς προσπάθειας, ἦτοι ἐνεργεῖ θετικῶς ἢ ἀρνητικῶς εἰς τὴν καθημερινὴν κοινωνικὴν ζωὴν (24).

#### 4. Ἐννοια καὶ διαδικασία τῆς ἐπικοινωνίας

Ἐκαστον ἄτομον ἢ ὁμάς ἀτόμων, μὲ τὸν τρόπον διαβίωσης ἢ ἀσκήσεως τῆς δραστηριότητός των δημιουργοῦν ἓν «ὄνομα», μίαν «εἰκόνα» (image) εἰς τοὺς πέριξ των (25). Ἡ καταβαλλομένη ὑπὸ ὄλων τῶν ἀνθρώπων εἰς ὅλας τὰς ἐποχὰς καὶ μορφὰς τῆς κοινωνικῆς διαβίωσης προσπάθεια ἀποβλέπει εἰς τὸ νὰ εἶναι ἡ «εἰκὼν» αὐτὴ ὅσον τὸ δυνατόν καλυτέρα, νὰ καθίσταται δηλαδὴ ὁ φορεὺς τῆς ὅσον τὸ δυνατόν περισσότερον ἀποδεκτὸς ἀπὸ τοὺς παράγοντας τῆς κοινῆς γνώμης, ἀπὸ τὴν κοινωνίαν ἐντὸς τῆς ὁποίας διαβιοῖ καὶ δημιουργεῖ.

Στοιχεῖα ὡς ὁ τρόπος διαβίωσης, ἢ ἀκολουθουμένη μεθοδολογία εἰς τὴν ἐκτέλεσιν τῆς ἐργασίας, ἢ γενικὴ κοινωνικὴ συμπεριφορὰ κ.ἄ., βαθμολογούμενα ὑπὸ τῆς κοινῆς γνώμης, ἀποτελοῦν ἀξιολογικὰ κριτήρια διὰ τὸν σχηματισμὸν τῆς «εἰκόνος». Τὰ στοιχεῖα αὐτὰ μεταδίδονται διὰ τῆς πληροφορήσεως (26).

Ἡ παροχὴ πληροφοριῶν—αἱ ὁποῖαι προκειμένου περὶ τῆς διαδικασίας τῶν Δημοσίων Σχέσεων πρέπει νὰ εἶναι ἠλεγμέναι, θετικά, ἀντικειμενικά, τίμια, πλήρεις καὶ πειστικά (27)—ἀποτελεῖ τὴν προϋπόθεσιν καὶ τὴν βάσιν τῆς ἐπικοι-

22. Δ. Οἰκονόμου, *op. cit.*, σελ. 5-6, 35 κ.έ.

23. Ὁ Α. Λίνκολν, πρὸ ἐνός καὶ πλέον αἰῶνος, εἶχεν ὑπογραμμίσει μὲ σαφήνειαν ὅτι: «Μὲ τὴν βοήθειαν τῆς κοινῆς γνώμης τίποτε δὲν εἶναι δυνατόν νὰ ἀποτύχῃ ἄνευ αὐτῆς τίποτε δὲν εἶναι δυνατόν νὰ ἐπιτευχθῇ».

24. Κ. Μαγνήσαλη, *Εἰσαγωγή στὶς Δημοσίες Σχέσεις*, τ. Α', σελ. 161-162.

25. Κατὰ τὸν Ι. Βαλασίδη, «Ἡ εἰκόνα» ἀποτελεῖ τὸ σύνολο τῶν γνώμων, τῶν προλήψεων, τῆς ἐμπειρίας καὶ τῶν προσδοκιῶν ποὺ ἔχει ἀποκτήσει ἓνα ἄτομο ἢ μιὰ ὁμάδα ἢ ἡ κοινὴ γνώμη γενικώτερα, γιὰ ἓνα φυσικὸ ἢ νομικὸ πρόσωπο ἢ γιὰ ὁποιοδήποτε ἄλλο ἀντικείμενον. («Στοιχεῖα ἐπὶ τοῦ θεσμοῦ τῶν Δημοσίων Σχέσεων», σημειώσεις ΕΑΚΕΠΑ, Ἀθῆναι, 1967, σελ. 9).

26. «Μεταξὺ ἀσυδοσίας καὶ σιωπῆς ὑπάρχει ἡ χρυσὴ ὁδὸς τῆς υπεύθυνης, τεκμηριωμένης καὶ ἀντικειμενικῆς ἐνημερώσεως», γράφει ὁ καθηγητὴς Δ. Δεληβάνης, «Πῶς τὰ μέσα Δημοσιότητος συμβάλλουν στὴν ὑποτίμησιν τοῦ νομίσματος», περιοδικὸν «Οἰκονομικὸς Ταχυδρόμος», 18.3.1971.

27. Π. Καραχάλιου, *Μαθήματα Δημοσίων Σχέσεων*, σελ. 28, L. and St. Lorette, «Οἰκονομικὴ ἐνημέρωσις καὶ Δημοσίαι Σχέσεις», περιοδικὸν «Δελτίον Διοικήσεως Ἐπιχειρήσεων», Μάρτιος 1971.

ωνίας<sup>(28)</sup>, δεδομένου ότι, ως επιγραμματικῶς τονίζεται, «ἡ πληροφορία εἶναι καὶ διαμόρφωσις γνώμης»<sup>(29)</sup>.

Ἐπικοινωνία σημαίνει καθιστῶ τινα «κοινωνόν» πράγματός τινος, δηλαδή τοῦ δίδω τὴν εὐκαιρίαν ἢ τὴν δυνατότητα νὰ συμμετάσχη εἰς τὴν ἀντλησιν ὀρισμένων γνώσεων, πληροφοριῶν κλπ. Ἐν ἄλλοις λόγοις, ἐπικοινωνία εἶναι ἡ «ἄμεσος ἢ ἔμμεσος μεταβίβασις ἑνὸς μηνύματος ἀπὸ ἀνθρώπου εἰς ἄνθρωπον»<sup>(30)</sup>, μὲ τὴν προϋπόθεσιν βεβαίως ὅτι ἡ ἔννοια τοῦ «μηνύματος» εἰς τὴν προκειμένην περιπτώσιν πρέπει νὰ ληφθῆ λίαν εὐρέως καὶ ὅτι ἡ μεταβίβασις τοῦ μηνύματος «πρέπει νὰ εἶναι εὐρέως συνειδητῆ καὶ ὄχι ἀκουσία ἢ τυχαία»<sup>(31)</sup>, καθ' ὅσον ἡ ἐπικοινωνία εἶναι διαδικασία ἀλληλεπιδράσεως.

Ἡ διαδικασία τῆς ἐπικοινωνίας<sup>(32)</sup> περιλαμβάνει : τὸν ἀποστολέα, τὸ μήνυμα, τὸ εἶδος, τὸ μέσον καὶ τὸν ἀποδέκτην.

α) Ὁ «ἀποστολεὺς» (πομπὸς τῆς ἐπικοινωνίας) εἶναι ἐκεῖνη ἢ ὁμάς ἢ τὸ ἄτομον τὸ ὁποῖον ἐκπέμπει τὸ ἐπικοινωνιακὸν μήνυμα, μὲ σκοπὸν νὰ προσελκύσῃ πρὸς τὰς ἀπόψεις του τὸν ἀποδέκτην.

β) Τὸ «μήνυμα» εἶναι ἡ πληροφορία ἢ ὁποία μεταδίδεται. Στόχος του εἶναι νὰ δώσῃ στοιχεῖα τὰ ὁποία νὰ ἐνδιαφέρουν τὸν ἀποδέκτην, νὰ εἶναι δὲ χρήσιμα πρὸς ἐπίτευξιν τοῦ σκοποῦ τῆς ἐπικοινωνίας. Διὰ τὸν λόγον αὐτὸν ὁ ἀποδέκτης πρέπει νὰ εἶναι ἀπολύτως ἐντοπισμένος ὡς κοινωνικὸς παράγων καὶ ὡς ψυχικὴ ὄντοτης.

γ) Τὸ «εἶδος» (ἢ μορφή) τῆς ἐπικοινωνίας εἶναι ἀνάλογον μὲ διάφορα στοιχεῖα (π.χ., ἡ συγκεκριμένη κοινωνικὴ ὁμάς, εἰς τὴν ὁποίαν ἀνήκει ὁ ἀποδέκτης, ὁ σκοπὸς τῆς ἐπιδιωκομένης ἐπικοινωνιακῆς ἐπαφῆς).

δ) Τὸ «ἐπικοινωνιακὸν μέσον» εἶναι ὁ τεχνικὸς τρόπος, διὰ τοῦ ὁποίου ἐπιτυγχάνεται ἡ ἐπαφή μὲ τὸν ἀποδέκτην (μέσα μαζικῆς ἐπικοινωνίας, μέσα Δημοσίων Σχέσεων κλπ.). Τὸ μέσον πρέπει νὰ εἶναι ἀνάλογον πρὸς τὴν θέσιν, τὴν

28. G. W. Dickson, op. cit.

29. «L' information joue son rôle de formation», γράφει ὁ R. Tavernier, «L'Information - comment y parvenir», περιοδικὸν «Relations Publiques - Informations», 11.12.1968.

30. I. Βαλασιδῆ, ὕποσ. 25 παρόντος Κεφαλαίου, σελ. 1. Ὁ E. Moonman δίδει διὰ τὴν ἐπικοινωνίαν τὸν ὄρισμον ὅτι εἶναι «ἡ ἰκανότης ἀτόμου ἢ μιᾶς ομάδος νὰ μεταδίδῃ ἰδέας καὶ συναίσθηματα πρὸς ἕτερον ἄτομον ἢ ομάδα καί, ὅπου τοῦτο χρειάζεται, νὰ προκαλῆ συγκεκριμένας ἀντιδράσεις» («Θεωρία καὶ Πρακτικὴ τῆς Ἐπικοινωνίας», περιοδικὸν «Δελτίον Διοικησέως Ἐπιχειρήσεων», Ὀκτώβριος 1970). Εἰς τὸν ὄρισμόν αὐτὸν ἀναφέρεται καὶ τὸ ἀποτέλεσμα τῆς ἐπικοινωνίας, δηλαδή ἡ δημιουργία ἀντιδράσεων ἐκ μέρους τοῦ ἀποδέκτου καὶ ἡ ἀποτελεσματικότης - ἐπιτυχία τοῦ μηνύματος κρίνεται ἀπὸ τὸ ἂν κατάρθωσε νὰ τὰς προκαλέσῃ. Ὁ Χρ. Παπαδόπουλος, Διοικήσις Ἐπιχειρήσεων καὶ Management, σελ. 29, δίδει τὸν ὄρισμόν ὅτι ἐπικοινωνία «εἶναι μία ἀμφίδρομος ροὴ πληροφοριῶν, διεξαγομένη μὲ δεδομένη διαδικασία καὶ εἶναι σὲ ἀποκατάστασι ἐπαφῆς δύο (κατ' ἐλάχιστο ὄριο) ἀτόμων ἢ μηχανισμῶν, μὲ τελικὸ σκοπὸ τὴν ἀποκατάστασι ἢ τὴν ἐξελικτικὴν διαμόρφωσι μιᾶς ἤδη δημιουργημένης σχέσεως».

31. K. Μαγνήσαλη, op. cit., τ. Β', σελ. 171.

32. Βλ. I. Βαλασιδῆ, ὕποσ. 25 παρόντος Κεφαλαίου, K. Μαγνήσαλη, ὕποσ. 31 παρόντος Κεφαλαίου, Δ. K. Μαγκλιβέρα, «Ἐγχειρίδιο Δημοσίων Σχέσεων», Ἀθῆναι, 1971, σελ. 61 κ.ε.

ιδιότητα και τὰ λοιπὰ χαρακτηριστικὰ γνωρίσματα τοῦ ἀποδέκτου <sup>33</sup>).

ε) Ὁ «ἀποδέκτης» (δέκτης) τοῦ μηνύματος εἶναι πᾶσα κοινωνικὴ ὁμάς ἢ ἄτομον. Ἐκαστὸν ἄτομον ἀνήκει συγχρόνως εἰς πολλὰς ὁμάδας κοινου (ἔθνο-λογικὴν, οἰκογενειακὴν, κοινωνικὴν, πολιτικὴν, θρησκευτικὴν, ἐκπαιδευτικὴν, ἐπαγγελματικὴν, γειτονίας κλπ. ὁμάδας) καὶ ἐπομένως ἀντιμετωπίζει πολλὰ ὅμοια ἀλλὰ καὶ διάφορα θέματα ὑπὸ διάφορον πρῖσμα <sup>34</sup>). Ὡς ἐκ τούτου ἡ ψυχικὴ δεκτικότητα τοῦ ἀποδέκτου πρέπει νὰ ἐπηρεάζεται μέσῳ ὅσον τὸ δυνατόν περισσοτέρων κοινωνικῶν ὁμάδων.

Λόγῳ αὐτῆς τῆς ὑπάρξεως πολλῶν κοινωνικῶν ὁμάδων, ἡ ἐπικοινωνιακὴ ἐπαφὴ μὲ τὴν κοινὴν γνώμην πρέπει νὰ εἶναι συνεχῆς, νὰ χρησιμοποιοῦνται δὲ ἐκάστοτε τὰ πλέον κατάλληλα μέσα, ἀναλόγως πρὸς τὴν τυπολογίαν ἐκάστης ὁμάδος <sup>35</sup>).

Ἀπὸ τὸν ἀποδέκτην τοῦ μηνύματος ζητοῦμεν νὰ λάβῃ ἐπὶ τοῦ μεταβιβαζομένου θέματος μίαν «θέσιν». Ἡ θέσις αὕτη προσπαθοῦμεν νὰ εἶναι ὅσον τὸ δυνατόν περισσότερο θετικὴ ὑπὲρ τῶν ἀπόψεων τοῦ ἀποστολέως τοῦ μηνύματος ἢ τοῦ Ὄργανισμοῦ ἢ τῶν ἀπόψεων τὰς ὁποίας ἐκπροσωπεῖ ὁ ἀποστολεὺς <sup>36</sup>). Αὐτὸς εἶναι ὁ στόχος εἰς τὸν ὁποῖον ἀποβλέπει ἡ διὰ τῆς ἐπικοινωνίας προσπάθεια προσεταιρισμοῦ.

Ἐκ τῆς ὡς ἄνω διαδικασίας προκύπτει καὶ τὸ πρόβλημα τῆς ἠθικῆς τῆς ἐπικοινωνίας. Κατὰ πόσον δηλαδὴ εἶναι ἠθικῶς ἐπιτρεπτός ὁ διὰ τῆς ἐπικοινωνίας ἐπηρεασμός. Ἐπ' αὐτοῦ οἱ θεωρητικοὶ τῶν Δημοσίων Σχέσεων εἶναι σύμφωνοι ὅτι, ἐφ' ὅσον ἡ παρεχομένη πληροφόρησις εἶναι ἀντικειμενικὴ, ὁ δὲ ἀποδέκτης τοῦ μηνύματος ἀφήνεται μόνος του, ἐλεύθερος, νὰ ἐξαγάγῃ τὰ ἰδικά του συμπεράσματα, «οὐδὲν μεμπτὸν ὑπάρχει κατ' ἀρχὴν εἰς τὴν ἐπικοινωνίαν καὶ τὸν ἐπηρεασμόν» <sup>37</sup>).

## 5. Ἐπικοινωνία καὶ Δημοσίαι Σχέσεις

Ἀπὸ τῆς σκοπιᾶς τῶν Δημοσίων Σχέσεων, τὴν κοινὴν γνώμην ἀποτελοῦν πολλαὶ ὁμάδες <sup>38</sup>), ἀναλόγως πρὸς τὸ ἐνδιαφέρον, τὸ ὁποῖον ἐμφανίζουν διὰ

33. J. Briggs, «Ἐπικοινωνία ἄνευ λέξεων», περιοδικὸν «Δελτίον Διοικήσεως Ἐπιχειρήσεων», Δεκέμβριος 1969.

34. Ὡς ἐπαγγελματίας λ.χ., ἔχει ἀνάγκην νὰ ἐργασθῇ τὴν πρωίαν τῆς Κυριακῆς, ἀλλ' ὡς χριστιανὸς τὸ ἀποφεύγει.

35. Π. Ἀλατσατιάνου, «Τὸ πρόβλημα τῆς ἐπικοινωνίας στοὺς ἰδιωτικοὺς καὶ τοὺς δημοσίους Ὄργανισμούς», περιοδικὸν «Οἰκονομικὸς Ταχυδρόμος», 14.10.1971, W. Cross, «Μεγαλύτερα ἐπικοινωνία μεταξύ ἐμπόρων καὶ βιομηχάνων», περιοδικὸν «Δελτίον Διοικήσεως Ἐπιχειρήσεων», Σεπτέμβριος 1971.

36. Γ. Θεοφιλοπούλου, «Ἡ ἐπικοινωνία μὲ τὸν καταναλωτὴν ὡς τομεὺς τοῦ Μάρκετινγκ», περιοδικὸν «Δελτίον Διοικήσεως Ἐπιχειρήσεων», Δεκέμβριος 1965.

37. Μ. Παυλίδη, «Ἡ σημασία τῆς ἐπικοινωνίας στὴν οἰκονομικὴν ἀνάπτυξιν», περιοδικὸν «Δημοσιότητα», Ἀπρίλιος - Μάιος 1967, ὅπου ἀναφέρεται καὶ ἡ ἐν τῷ κειμένῳ ἀναφερομένη γνώμη τοῦ Καθηγητοῦ J. Marston.

38. Περὶ «κοινωνικῆς ὁμάδος» εἰς Πλ. Σταματιάδη, Θεωρία τῆς Κοινωνικῆς Ὁμάδος, Ἀθήναι, 1962.

τὸ συγκεκριμένον ὑποκείμενον τῆς ἐνεργείας τῆς ἀναπτύξεως σχέσεων. Αἱ κυριώτεραι ἐξ αὐτῶν τῶν ομάδων εἶναι : 1) τὸ γενικὸν κοινόν, 2) οἱ ἄμμεσοι ἐνδιαφερόμενοι διὰ τὸ εἰδικὸν ἔργον τοῦ ὑποκειμένου τῶν Δημοσίων Σχέσεων (ἐξωτερικοὶ ἢ ἐσωτερικοὶ παράγοντες), 3) οἱ ἔμμεσοι ἐνδιαφερόμενοι, 4) εἰδικῶν ἐνδιαφερόντων ομάδες κοινού, καὶ 5) ἡγετικοὶ κοινωνικοὶ παράγοντες (ἐκπαιδευτικοί, κληρικοί, δημοσιογράφοι, ὄργανα τῆς νομοθετικῆς ἐξουσίας καὶ τῆς δημοσίας διοικήσεως κλπ.).

Ἡ προσπάθεια πρὸς ἐπίτευξιν ἐπικοινωνίας διὰ τῆς μεθοδολογίας τῶν Δημοσίων Σχέσεων, στηριζομένη εἰς τὴν ἀνάπτυξιν σχετικῶς εὐνοϊκῆς «στάσεως» (attitude) τῶν ἀτόμων τὰ ὅποια ἀποτελοῦν τὴν κοινὴν γνώμην, περιλαμβάνει τέσσαρα διαδοχικὰ στάδια :

— τὴν πληροφόρησιν, ἥτοι τὴν γνωστοποίησιν πρὸς τὴν κοινὴν γνώμην τοῦ συγκεκριμένου θέματος, τὸ ὁποῖον τίθεται ὑπὸ τὴν κρίσιν τῆς,

— τὴν ἐπικοινωνίαν, ἥτοι τὸν σχηματισμὸν προσωπικῆς ἐπὶ τοῦ θέματος γνώμης τοῦ συγκεκριμένου ἀτόμου ἢ ομάδος τῆς κοινῆς γνώμης,

— τὴν ἀνάπτυξιν σχέσεων, ἥτοι τὴν ἔναρξιν ἐπαφῆς καὶ συνεργασίας μεταξὺ τοῦ ἀντικειμένου καὶ τοῦ ὑποκειμένου τῶν Δημοσίων Σχέσεων, καὶ

— τὴν ἐνέργειαν, ἥτοι τὴν ἀποσαφήνισιν — μὲ τὴν ἐπίδρασιν τοῦ ἡγέτου, τῶν μέσων μαζικῆς ἐπικοινωνίας καὶ λοιπῶν παραγόντων<sup>(39)</sup>— τῆς θέσεως τῆς κοινῆς γνώμης ἐπὶ τοῦ δεδομένου θέματος, συμφώνως πρὸς τὰς ἀρχὰς καὶ τὰς ἐπιδιώξεις τῶν Δημοσίων Σχέσεων.

Ἡ ἐπικοινωνία καὶ ἡ δημιουργία προϋποθέσεων πρὸς συνεννόησιν μεταξὺ τῶν διαφόρων ἀτόμων καὶ ομάδων, λόγῳ τῶν συσχετισμῶν καὶ ἐπεκτάσεων εἰς τὸν ψυχικὸν κόσμον τῶν ἀνθρώπων, ἐμφανίζουσι ἰδιοτυπίαν, ἀπαιτοῦσαι καταλλήλους χειρισμούς, ὥστε ἡ προσπάθεια πρὸς συνεννόησιν νὰ καταλήξῃ εἰς συγκεκριμένα θετικὰ ἀποτελέσματα καὶ οὐχὶ εἰς παρανοήσεις, ὡς ἐνίοτε συμβαίνει<sup>(40)</sup>.

Βασικοὶ κανόνες, διέποντες τὸ κύκλωμα τῆς ἐπιτυχοῦς συνεννόησεως εἶναι καὶ οἱ κατωτέρω, ἰσχύοντες διὰ πᾶσαν ἀνθρωπίνην ἐπικοινωνίαν. Συμφώνως πρὸς αὐτούς, πᾶν ἄτομον ἀπευθυνόμενον πρὸς ἕτερον ὀφείλει<sup>(41)</sup> :

1. Νὰ διευκρινίζῃ προηγουμένως τὴν σκέψιν του : εἰς τί ἀποβλέπει διὰ τῶν ὄσων θὰ εἴπῃ, πρὸς ποῖον ἀπευθύνεται, διὰ ποῖον λόγον καὶ διὰ ποῖον σκοπόν.

2. Νὰ γίνῃ ἀποδεκτὸς ἀπὸ τὸν συνομιλητὴν-ἀκροατήριον, ἀποδεικνύων ὅτι διαθέτει ἐπαρκῆ γνώσιν τοῦ θέματος τὸ ὁποῖον ἀναπτύσσει καὶ κύρος διὰ νὰ τὸ χειρισθῇ.

39. Ὡς καὶ ἀνωτέρω ἀναφέρεται εἰς τὸ παρὸν Κεφάλαιον.

40. J. H. Grossman, «Are your messages provoking conflict?», περιοδικὸν «Supervisory Management», Νοέμβριος 1970, G. Kekst, «Ἐπικοινωνία μὲ εἰδικὰ ἀκροατήρια», περιοδικὸν «Δελτίον Διοικήσεως Ἐπιχειρήσεων», Σεπτέμβριος 1968.

41. Διασκευὴ τοῦ συγγραφέως ἐκ τῆς ἐκδόσεως «Pemberton Quarterly», τεῦχος 13 (χειμῶν 1964/1965). Βλ. καὶ ἄρθρα «Συνεννόησις καὶ ὄχι παρανόησις», περιοδικὸν «Διοικήσεως Ἐπιχειρήσεων», Μάρτιος 1965, P. Drucker, «Τὸ κενὸ στὴν ἐπικοινωνίαν», περιοδικὸν «Τεχνοκρατία», 13.12.1971, «Οἱ δέκα ἐντολὲς τῆς καλῆς ἐπικοινωνίας», περιοδικὸν «Διοικήσεως Ἐπιχειρήσεων», Ἀπρίλιος 1969, Χρ. Ι. Παπαδοπούλου, *op. cit.*, Παράρτημα 5, σελ. 88 κ.έ.



3. Νὰ χρησιμοποιοῦ ὡς πρὸς τὰ νοήματα, τὸ ἐπίπεδον ἐκφράσεως, τὸ περιεχόμενον κλπ. γλῶσσαν κατανοητὴν καὶ ἀνάλογον πρὸς τοῦ συνομιλητοῦ.

4. Νὰ διεγείρῃ ἐξ ἀρχῆς τὸ ἐνδιαφέρον τοῦ συνομιλητοῦ καὶ νὰ τὸ διατηρῇ καθ' ὅλην τὴν διάρκειαν τῆς ἐπικοινωνίας.

5. Νὰ ἐκλέγῃ τὸ προσφορότερον δι' ἐκάστην περίπτωσιν μέσον προφορικοῦ, γραπτοῦ κλπ. λόγου ἢ νὰ προβαίνει εἰς τὴν κατάλληλον ἐνέργειαν διὰ νὰ μεταδώσῃ τὸ μήνυμα.

6. Νὰ ἐπιλέγῃ τὸν κατάλληλον χρόνον, ἔντασιν καὶ διάρκειαν τοῦ μηνύματος, ὅταν δηλαδὴ ὁ συνομιλητὴς εἶναι ψυχολογικῶς ἔτοιμος νὰ τὸ δεχθῇ.

7. Νὰ προσπαθῆσῃ νὰ πείσῃ τὸν συνομιλητὴν, παρουσιάζων εἰς αὐτὸν θέματα ὑπὸ τὴν μορφήν κατὰ τὴν ὁποίαν ταῦτα θὰ ἔχουν πρακτικὴν ἀξίαν καὶ ἄμεσον σημασίαν δι' αὐτόν. Νὰ ἀποδεικνύῃ ἐπίσης διὰ τῶν ἰσχυρισμῶν του ὅτι αἱ πράξεις του συμφωνοῦν πρὸς τοὺς λόγους του.

8. Νὰ εἶναι εἰς θέσιν νὰ συλλάβῃ καὶ νὰ ἐκτιμῆσῃ τὰς ἀντιδράσεις τοῦ συνομιλητοῦ-ἀκροατηρίου, τὸ ὅποιον τὸν παρακολουθεῖ. Τότε μόνον ὁ ἀποστολεὺς μηνυμάτων δύναται νὰ ἐπηρεάσῃ, ὅταν καὶ ὁ ἴδιος δέχεται προσηνῶς τὴν ἀντίδρασιν τῶν ἄλλων, πρᾶγμα τὸ ὅποιον ἀποτελεῖ, ἄλλωστε, τὴν βάσιν τῆς ἐπικοινωνίας καὶ τοῦ ὄρθου, ἐπικοδομητικοῦ διαλόγου.

9. Νὰ ἐπιτυχάνῃ ἀβίαστον ἐπαφὴν μὲ ἕκαστον συνομιλητὴν-ἀκροατήριον, ἀσχέτως πρὸς τὴν προέλευσίν του.

10. Νὰ γνωρίζῃ καλῶς ὅτι, διὰ νὰ ἐπιτύχῃ τὴν συνεννόησιν, εἶναι ἀπαραίτητον νὰ ἔχῃ τὴν ψυχολογικὴν εὐχέρειαν τροποποιήσεως τῆς πορείας τῆς ἐπικοινωνιακῆς ἐπαφῆς.

Ἐπὶ τοῦ θέματος τῆς «εἰκόνας» τὴν ὁποίαν ἔχουν σχηματίζει οἱ παρὰγοντες τῆς κοινῆς γνώμης ἐπὶ τινος ἀντικειμένου, πρέπει νὰ προστεθῇ ὅτι δυνατόν νὰ εἶναι καλυτέρα, χειροτέρα ἢ τελειῶς διάφορος τῆς πραγματικῆς. Σκοπὸς τῶν Δημοσίων Σχέσεων, ἀναλόγως πρὸς τὴν περίπτωσιν, εἶναι νὰ τὴν μεταβάλουν ἐπὶ τὰ βελτίω, παρουσιάζουσαι τελικῶς, ἐν τῷ μέτρῳ τοῦ δυνατοῦ, τὴν πραγματικὴν τοιαύτην.

## 6. Ὁ ρόλος τῆς ἐρεῦνης εἰς τὴν διαδικασίαν τῶν Δημοσίων Σχέσεων

Αἱ Δημόσιαι Σχέσεις, στηριζόμεναι διὰ τὴν ἀνάπτυξιν τῆς δραστηριότητός των εἰς τὴν συνεργασίαν των μετὰ τῆς κοινῆς γνώμης, ἔχουν ἀνάγκην νὰ προβαίνουν εἰς δημοσκοπήσεις, προκειμένου νὰ ἐξακριβώσουν τὰς τάσεις καὶ τὰς ἀπόψεις τῆς. Ἡ διερεύνησις τῆς κοινῆς γνώμης δὲν ἀποτελεῖ ἐν προκειμένῳ μόνον μέσον τῶν Δημοσίων Σχέσεων ἀλλὰ καὶ σκοπὸν αὐτῶν. Κατὰ συνέπειαν, ἐντὸς τοῦ πλαισίου τῶν Δημοσίων Σχέσεων, εἶναι πρωταρχικῆς σημα-

σίας μέσον ή Έρευνα Άγοράς (42) εις τόν ειδικότερον τομέα τής διερευνήσεως τής κοινής γνώμης.

Η έρευνα, παραλλήλως πρὸς τὸν ρόλον τής ὡς μέσου παρατηρήσεως καὶ προβολῆς τῶν ἀπόψεων τής κοινής γνώμης, ἀποτελεῖ καὶ κατ' ἐξοχήν μέσον ἐπαφῆς μεταξὺ τοῦ ὑποκειμένου καὶ τοῦ ἀντικειμένου τής ἐνεργείας τῶν Δημοσίων Σχέσεων, καθ' ὅσον διὰ τής χρησιμοποίησέως τής ἀποδεικνύεται τὸ ἐνδιαφέρον διὰ τὴν διερεύνησιν τῶν ἀπόψεων τής κοινής γνώμης καὶ ἐπιτυγχάνεται πρακτικῶς ἡ ἐπικοινωνία (43).

Διὰ τὰ σταθμισθῆ καὶ τὰ καθορισθῆ ἡ πολιτικὴ ἐνὸς Ὁργανισμοῦ, ἡ έρευνα εἶναι ἀπαραίτητος· διότι ἄλλως ὁ Ὁργανισμὸς ἀπομονοῦται ἐκ τοῦ σώματος τής κοινής γνώμης καὶ εἰσπράττει τὴν ἐπιζημίαν παθητικὴν ἀντίστασιν ἢ τὴν συσσωρευτικὴν ἀντίδρασιν τής, ἐπίσης δὲ δραστηριοποιεῖται ἐντὸς κλίματος ἀγνοίας, δεδομένων καὶ καταστάσεων (44).

42. Ἐπιστημονικὴ Έρευνα Άγοράς, μετὴν σύγχρονον μορφήν τής, σημαίνει «τὴν συστηματικὴ, ἐπίσημη καὶ συνειδητὴ διαδικασία διαμορφώσεως καὶ δοκιμασίας ὑποθέσεων, σχετικῶν μετὴν πραγματικότητά, ἢ, κατὰ πλεόν σύγχρονον διατύπωσιν, ὑποθέσεων, ἢ ἐξακρίβωσις τής ἀληθείας τῶν ὁποίων χρησιμεύει διὰ τὴν λήψιν ἀποφάσεων» (H. V. Roberts, «Ο ρόλος τής έρευνῆς ὡς βοηθήματος εις τὴν λειτουργίαν τοῦ Marketing», περιοδικὸν «Διοίκησις Ἐπιχειρήσεων», Δεκέμβριος 1968. Κατὰ ἓνα ειδικότερον ὄρισμόν, «Έρευνα Άγοράς εἶναι ἡ συγκέντρωσις, καταγραφή, καὶ ἀνάλυσις ὅλων τῶν στοιχείων τὰ ὅποια ἔχουν σχέσιν μετὴν μεταβιβάσιν καὶ πώλησιν ἀγαθῶν καὶ ὑπηρεσιῶν ἐκ τοῦ παραγωγοῦ ἢ τοῦ ἐμπόρου εις τὸν καταναλωτὴν» (I. Θ. Ζέρβα, «Θέματα Marketing», Ἀθῆναι, 1970, σελ. 23).

Ἡ ἐπιστημονικὴ Έρευνα Άγοράς διαχωριζομένη ἀπὸ τὴν διαίθησιν, τὰς ἐμπειρικὰς θεωρήσεις ἢ τυχόν ἀξιώματα καὶ γνωμικά, ἀκολουθοῦσα προκαθορισμένους ἐπιστημονικοὺς τύπους καὶ μορφάς, προβαίνει εις συστηματικὴν περιγραφὴν καὶ κατάταξιν τῶν στοιχείων, εις ἐρμηνείαν στατιστικῶν πορισμάτων, εις διερεύνησιν πραγματικῶν ὑποθέσεων αἱ ὅποια εἶναι δυνατόν νὰ χρησιμεύσουν ὡς πηγαὶ μελετῶν διὰ τὴν ἀντλήσιν προβλέσεων κλπ. Ὁ έρευνητῆς, κατὰ συνέπειαν, στηριζόμενος εις ἐπιστημονικὰ δεδομένα, διατυπώνει τὰ συμπεράσματά του μετὴν ἀντικειμενικότητα καὶ ὄχι βάσει προκαθορισμένων θέσεων, καθ' ὅσον τότε ἡ ἄνευ ἀντικειμενικῶν συμπερασμάτων έρευνα καθίσταται ἄχρηστος. Ἐπίσης ἄχρηστος καθίσταται ἡ έρευνα, ὅταν ὁ έρευνητῆς παρουσιάξῃ μέρος μόνον τῶν συμπερασμάτων, ἀποκρύπτων τὸ σύνολον.

43. Ὡς παρατηρεῖ ὁ Δ. Κακαβελάκης, μετὴν έρευναν ἀποκτώμεν τὴν «πολύτιμη γνώμη τής στάσεως, τής συμπεριφορᾶς καὶ τῶν προβλημάτων ἐνὸς ἀτόμου, μιᾶς ομάδος ἀνθρώπων ἢ ἐνὸς ἐκτεταμένου κοινοῦ (ποῦ) ἀποτελεῖ τὸ κλειδί γιὰ ν' ἀνοίγουμε τὴν δύσκολη πόρτα τῶν ἀνθρωπίνων ἐπικοινωνιῶν» («Η Έρευνα», ἐφημερίς Τὸ «Βῆμα», 7.7.1963). Βλ. I. Γιαννούζα - Σ. Μπούκη, «Αἱ ἐπικοινωνίαι εις τὰς ἐπιχειρήσεις», περιοδικὸν «Σπουδαί», Σεπτέμβριος-Ὀκτώβριος 1971.

44. Χαρακτηριστικὴν εἰκόνα τοῦ τρόπου ἐνεργείας τής Έρευνῆς Άγοράς δίδει ὁ Δ. Κ. Μαγκλιβέρας, ὑποσ. 32 παρόντος Κεφαλαίου, σελ. 115, γράφων:

«Κάθε ομάδα ἢ ἄτομο, πού, γιὰ τὸν ὅποιονδήποτε λόγο, ἀπευθύνεται στὸ κοινὸ καὶ κατευθύνει τὴν ἐνέργειά του πρὸς αὐτὸ μοιάζει μετὴν ἓνα πλοῖο στὸ μέσο τοῦ ὄκεανου. Εἶναι ἀναγκασμένο τὸ πλοῖο αὐτὸ νὰ μπορῆ, τὴν κάθε στιγμῆ, νὰ ἐλέγχῃ τὴν πορεία πλεύσεως καὶ νὰ τὴν προσαρμόξῃ, ἀνάλογα μετὴν τὴν συνθήκες πού, κάθε στιγμῆ, ἐπικρατοῦν. Κατὰ τὸν ἴδιον τρόπο ἓνας Ὁργανισμὸς δὲν μπορεῖ νὰ παραμένῃ ἀκαταπόριστος στὰ ὅσα συμβαίνουν γύρω του ἢ στὴν τάσιν αὐτῶν πού τὸν περιβάλλουν καὶ πού συνεχῶς ἀλλάζουν. Οἱ τάσεις αὐτὲς συχνὰ τὸν ἐνοχλοῦν καὶ πολλὰς φορὰς γίνονται καὶ ἐπικίνδυνες γι' αὐτόν. Ἡ ἐπιστημονικὴ Έρευνα Άγοράς ἀποτελεῖ, ἀκριβῶς, τὴν πνευματικὴν κατευθύνει τὴν ὀρθὴ πορεία πλεύσεως, ἀνάλογα μετὴν τὴν συχνὰ μεταβαλλόμενες ἀπαιτήσεις τοῦ κοινοῦ, στὸ ὅποιο ἀπευθύνονται οἱ ἐνέργειες τῶν Δημοσίων Σχέσεων».

Ἄπαιτεῖται, ὡς ἐκ τούτου, διάκρισις μεταξύ τῆς γενικῆς, οὕτως εἰπεῖν ἔρευνας, ἢ ὁποῖα ἀποβλέπει εἰς τὴν ἀντίλησιν στατιστικῶν στοιχείων, γενικοῦ ἢ εἰδικοῦ περιεχομένου, καὶ τῆς εἰδικῆς ἔρευνας Ἀγορᾶς, ὡς ἀποκαλεῖται, ἢ ὁποῖα ἀποβλέπει εἰς τὴν διευκρίνισιν τῆς στάσεως καὶ τῆς θέσεως τῆς κοινῆς γνώμης ἔναντι συγκεκριμένων καταστάσεων, προσώπων κλπ. (45).

Ἐν συμπεράσματι, δυνάμεθα νὰ εἰπωμεν ὅτι ἡ τεχνικὴ τῶν Δημοσίων Σχέσεων ἀρχίζει καὶ τελειώνει μὲ τὴν ἔρευναν, ἢ ὁποῖα ὀδηγεῖ εἰς τὸν προγραμματισμὸν ἀλλὰ καὶ εἰς τὸν ἔλεγχον τῆς πορείας καὶ τῆς μετρήσεως τῶν ἀποτελεσμάτων τῶν προγραμματισθέντων στόχων (46).

---

45. M. Friedman, «Essays in Positive Economics», Chicago, 1953, σελ. 10 - 11.

46. I. Βαλασιδῆ, ὑποσ. 25 παρόντος Κεφαλαίου, σελ. 11.