

Η ΑΝΑΓΚΗ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΣΤΗ ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

Ὑπό

Δρος ΔΙΟΝΥΣΗ Κ. ΜΑΓΚΛΙΒΕΡΑ

1. Δὲν ξέρω πόσοι ἀπὸ μᾶς ὅλους ἔχουν ἀντιληφθεῖ τὴ μεγάλη ἀλλὰ συνάμα ἀπλή ἀλήθεια ὅτι ἡ ἰδιωτικὴ ἐπιχείρηση βρίσκεται στὸ ἐπίκεντρο τοῦ κοινωνικοῦ ἐνδιαφέροντος.

Ἄν προσέξουμε τὰ διάφορα πολιτικά, κοινωνικά, οἰκονομικά συστήματα ποὺ προβάλλονται κι ἐφαρμόζονται γύρω μας θὰ δοῦμε ὅτι ἡ βάση τῆς θεωρητικῆς διδασκαλίας, τὸ σημεῖο τῆς μεταξύ τους διαφοροποίησης βρίσκεται ἀκριβῶς στὴν προσπάθεια τοῦ νὰ καθορίσουν τὸ ρόλο τῆς ἐπιχειρήσεως στὴν κοινωνικὴ δομὴ. Σοσιαλισμός, κομμουνισμός, φιλελεύθερη οἰκονομία ἢ ὁ Ἄνταμ Σμίθ, ὁ Κέυνς, ὁ J. B. Say, ὁ Galbraith, ὁ Μάρξ, ἡ ἀτέλειωτη σειρὰ τῶν παλιῶν καὶ συγχρόνων οἰκονομολόγων μὲ τι ἄλλο παρὰ μὲ τὸ Κεφάλαιο ἀσχολοῦνται. Καὶ Κεφάλαιο σήμερα, μετὰ τὴ βιομηχανικὴ ἐπανάσταση, δὲν εἶναι πιά ὁ ἀγρός, ἡ ἰδιοκτησία ἢ ὁ ἀποθησαυριζόμενος πλοῦτος, ἀλλὰ ἡ ἰδιωτικὴ ἐπιχείρηση.

Ἄν πάλι μελετήσουμε τὸ βαθύτερο στόχο τῶν περισσοτέρων νόμων καὶ κανονιστικῶν διατάξεων ποὺ ἐπιβάλλουν οἱ διάφορες κυβερνήσεις ἢ ψηφίζουν τὰ κοινοβούλια ὅλου τοῦ κόσμου θὰ δοῦμε ὅτι ἐνυπάρχει στίς γραμμές τους ἡ συλλογιστικὴ τῆς μεθοδεύσεως τοῦ ἐλέγχου τῆς ἰδιωτικῆς ἐπιχειρήσεως στὴν ἐθνικὴ ζωὴ.

Αὐτὴ ἡ ἀλήθεια εἶναι τόσο ἀπλή, τόσο γνωστὴ ποὺ μᾶς διαφεύγει — τίς περισσότερες φορές — τῆς προσοχῆς μας ! Κι ὅσο περνᾶνε τὰ χρόνια καὶ τὰ διάφορα κράτη μπαίνουν στὴ χορεία τῶν ἀνεπτυγμένων, ἡ ἀλήθεια αὐτὴ μεταβάλλεται σὲ "sine qua non", σὲ θεμελιακὴ ἀρχὴ τῶν διαφόρων κοινωνικῶν, οἰκονομικῶν καὶ πολιτικῶν συστημάτων.

Πράγματι, σήμερα ποὺ ἔχει γίνει πιά ἀντιληπτὸ ὅτι δὲν μπορεῖ νὰ ὑπάρξει πολιτικὴ δημοκρατία χωρὶς νὰ προϋπάρξουν— ἢ νὰ συνυπάρξουν — ἡ οἰκονομικὴ καὶ ἡ κοινωνικὴ δημοκρατία, ὁ ρόλος καὶ τὰ αἰτήματα ποὺ ἀπευθύνονται

πρὸς τὴν ἰδιωτικὴ ἐπιχείρηση ὄχι μόνο αὐξάνονται, ἀλλὰ γίνονται καὶ περισσό-
τερο ἀπαιτητά.

Αὐτὸς ὁ ρόλος τῆς ἐπιχειρήσεως δὲν περιορίζεται μόνο στὰ θεωρητικὰ κεί-
μενα, σχήματα κι ἀπόψεις. Ὁ χῶρος τῆς ἐπιχειρήσεως δὲν εἶναι χῶρος μελετῶν,
διατριβῶν, ἐρευνῶν, ἀναζητήσεως τοῦ ἰδεώδους· εἶναι χῶρος πράξεων, ἐφαρμογῆς
λύσεων, συγκεκριμένων ἐνεργειῶν.

Ὁλόκληρο τὸ φάσμα τῆς σύγχρονης κρατικῆς δραστηριότητος (ἀπὸ τὴν ἀν-
τιμετώπιση τῆς ἀνεργίας μέχρι τὴν προστασία τοῦ περιβάλλοντος (οἰκολογία)
κι ἀπὸ τὴν προστασία τοῦ καταναλωτοῦ μέχρι τῆς μέσῳ τοῦ ἐμπορίου ἀσκήσεως
ἐξωτερικῆς πολιτικῆς) ἔχει σὰν συμμετοχο (ἢ καλύτερα : κύριο μέτοχο) τὴν
ἐπιχείρηση.

Ἐπιπλέον πολλῶν μεγάλων προβλημάτων τῆς ἐποχῆς μας ἡ ἐπίλυση βρίσκε-
ται μέσα στὸ πλέγμα τῶν ἐνεργειῶν τῆς ἐπιχειρήσεως. Ἀπὸ τίς ἐπιχειρήσεις, πα-
ράδειγμα, ζητᾶ τὸ κράτος νὰ βροῦν μεθόδους γιὰ νὰ καταναλίσκουν λιγότερη
ἐνέργεια. Οἱ ἐπιχειρήσεις εἶναι αὐτὲς ποὺ χρειάζονται ἄδεια γιὰ νὰ χρησι-
μοποιῶν γιὰ τὴν κατασκευὴ τῶν προϊόντων τους ὕλες ποὺ ἐκλείπουν.

Οἱ ἀπέναντι τῆς ἐπιχειρήσεως ἀπαιτήσεις ὑπάρχουν ἰδιαίτερα στὸν κοινω-
νικὸ τομέα μιὰ καὶ ἡ «ποιότητα τῆς ζωῆς εἶναι ἡ business τῆς ἐπιχειρήσεως»,
ὅπως ἤδη τὸ 1969 ἔγραφε ὁ P. Drucker.

Αὐτὴ «ἡ ποιότητα τῆς ζωῆς» περιλαμβάνει καὶ θέματα ποὺ ἔχουν σχέση μὲ
τὰ ψυχολογικά, πνευματικά, κοινωνικά, ἐργασιακά προβλήματα τοῦ ἐργαζομένου.
Περιλαμβάνει καὶ τὸ νέο στόχο τῆς Βιομηχανικῆς Δημοκρατίας (Διοικητικὴ καὶ
οἰκονομικὴ συμμετοχὴ τοῦ ἐργαζομένου στὴν ἐπιχείρηση). Περιλαμβάνει πολ-
λὰ καὶ ποικίλα ποὺ ὀλοένα αὐξάνονται καὶ διευρύνονται σὲ βάθος κι ἔκταση.
Κι αὐτὸ ὅλο τὸ πλέγμα τῶν πολυποικίλων θεμελιακῶν προβλημάτων καλεῖται
ἡ ἐπιχείρηση νὰ τὸ ἀντιμετωπίσει καὶ νὰ τὸ λύσει. Νὰ τὸ λύσει μάλιστα κατὰ
τρόπο ποὺ νὰ ἐξυπηρετεῖ καὶ νὰ ὑπηρετεῖ τίς κοινωνικὲς ἀπαιτήσεις.

2. Ὅλα, λοιπόν, τὰ πολιτικοοικονομικοκοινωνικά συστήματα μὲ διαφο-
ρετικὲς μεθόδους καὶ διαφορετικὲς ὁδοὺς (πολλὲς φορές κι ἀτραπούς), προσπα-
θοῦν νὰ μεθοδεύσουν τὸν ἔλεγχο τῆς δραστηριότητος τῆς ἐπιχειρήσεως. Τὸ κρά-
τος ἀναμειγνύεται (κατ' ἄλλους ἐπεμβαίνει) ὅλο καὶ περισσότερο στὴν ἐπιχει-
ρηση. Ἐμφορούμενο ἀπὸ τὸ ἴδιο πνεῦμα μὲ τὸ ὁποῖο ἀναμειγνύεται συνεχῶς καὶ
περισσότερο στὴ ρύθμιση τῆς ζωῆς τῶν πολιτῶν του. Μόνο ποὺ στὴν ἐπιχείρηση
τὸ ποσοστὸ τῆς ἀναμειξεως εἶναι πολὺ μεγαλύτερο. Καὶ περισσότερο καθορι-
στικό.

Ἄκόμη καὶ σὲ χῶρες, ὅπως οἱ Η.Π.Α., ποὺ θεωροῦνται κι εἶναι ἡ παραδο-
σιακὴ Μέκκα τῆς φιλελεύθερης οἰκονομίας, σὲ κάθε σύνοδο τοῦ Κογκρέσου,

ὅπως παρατηρεῖ ὁ G. Steiner, ψηφίζονται δεκάδες νόμοι ποὺ παραβιάζουν τὴν ἀρχὴ τῆς ἐλευθερίας τοῦ ἐμπορίου. Αὐτό, τὶς περισσότερες φορές, γίνεται γιὰ νὰ ἱκανοποιήσει τὸ Κράτος τὴν κριτικὴ καὶ τὶς αἰτιάσεις τῶν διαφόρων κοινωνικῶν ὁμάδων κατὰ τῆς ἐπιχειρήσεως.

Ἡ ρυθμιστικὴ, ἃς τὴν ἀποκαλέσουμε ἔτσι, ἐπέμβαση τοῦ κράτους, στὰ πλαίσια τῆς βιομηχανικῆς κοινωνίας, γίνεται μὲ στόχο νὰ ἐλεγχθεῖ ἡ δραστηριότητα τῆς ἐπιχειρήσεως, ὥστε νὰ προκύβουν ἀποτελέσματα ποὺ θὰ βελτιώσουν τὸ συνολικὸ καὶ τὸ κατὰ κεφαλὴ βιοτικὸ ἐπίπεδο τῶν ἀνθρώπων, γιὰ νὰ ἀποκτήσουν ἀντίκρουσμα οἱ ἰδέες καὶ οἱ ἀρχές τῶν οἰκονομικοκοινωνικῶν συστημάτων. Ὅπως γράφει ὁ H. Wuttli χρειάζεται «ἓνας λογικὸς συγκερασμὸς ὥστε ἡ οἰκονομία νὰ παρέχει στὸ κράτος τὰ μέσα γιὰ νὰ μπορεῖ νὰ ἀντεπεξέλθει στὶς συνταγματικές καὶ κοινωνικὲς ὑποχρεώσεις του».

Ἡ ἐπιχείρηση, λοιπὸν, τὸ ἐπαναλαμβάνουμε, βρίσκεται στὸ ἐπίκεντρο τοῦ κοινωνικοῦ ἐνδιαφέροντος. Καὶ βρίσκεται ὄχι μόνον σὰν οἰκονομικὴ ὄντοτητα, ἀλλὰ καὶ σὰν κοινωνικὸς παράγοντας.

Ἡ ξαφνικὴ ἄνοδος καὶ ἡ ἐδραΐωση τῆς θέσεως τῆς ἐπιχειρήσεως σὰν ὀργανωμένης ὁμάδος, σὰν «ἐνότητος δυνάμεως», προκάλεσε, ὅπως ἦταν φυσικὸ, ἀντιδράσεις.

Οἱ ἄλλες «ἐνότητες δυνάμεως» ποὺ μονοπωλιακὰ κυριαρχοῦσαν στὴν ἐθνικὴ ζωὴ : ἡ πολιτεία, ἡ ἐκκλησία, οἱ ἔνοπλες δυνάμεις χρειάστηκαν πολλοὺς αἰῶνες γιὰ νὰ ὀργανωθοῦν, νὰ ἱεραρχηθοῦν καὶ νὰ ἐπιβληθοῦν. Καὶ χρειάστηκαν αἰῶνες σημαδεμένους ἀπὸ αἱματηροὺς πολέμους, θεμελιακὲς μεταβολές, ταξικὲς ἀναδιարθρώσεις κ.ἄ. πολλά. Ἀντίθετα, ἡ ἐπιχείρηση ἐξελίχθηκε τόσο γρήγορα, ἰσχυροποιήθηκε τόσο κυριαρχικά, ὥστε δὲν μπόρεσε νὰ φτιάξει καὶ νὰ προβάλει στὴν κοινὴ γνώμη τὴν «εἰκόνα» τῆς. Νὰ ἐξηγήσει δηλαδὴ στὸν πολὺ κόσμον τὸ σκοπὸ καὶ τὰ μέσα ποὺ διαθέτει, τὴν ἀποστολὴ τῆς. Ἡ κοινωνία λοιπὸν ποὺ συναισθάνεται τὴ δύναμη τῆς ἐπιχειρήσεως, θέλει νὰ χρησιμοποιηθεῖ αὐτὴ ἡ δύναμη «σωστά», κατὰ τρόπο ποὺ νὰ ἀξιοποιουῦνται οἱ ἀνάγκες καὶ οἱ ἀπαιτήσεις τῆς κοινωνίας.

Ἀπὸ τὶς παραπάνω ἀπόψεις προκύπτει ὁ ρυθμιστικὸς ρόλος, ὁ ρόλος ἐλέγχου ποὺ τὸ κράτος διαδραματίζει — ἢ προσπαθεῖ νὰ διαδραματίσει — στὴν ἐπιχείρηση. Ἄλλωστε ἓνα ἀπὸ τὰ γνωρίσματα τῆς μεταβιομηχανικῆς κοινωνίας εἶναι ἡ αὔξηση τῆς συνεργασίας κράτους - ἐπιχειρήσεως, ἀνοιχτὰ πιά καὶ ὄχι συγκαλυμμένα. Ὁ P. Χάιλμπρονερ μάλιστα προβλέπει ὅτι στὸ μέλλον ἡ ἀνακατανομὴ τῶν πόρων τῆς οἰκονομίας θὰ «βγαίνει μέσα ἀπὸ τὴν συντονισμένη δράση τοῦ κράτους καὶ τῶν ἰδιωτικῶν ἐπιχειρήσεων».

3. Ὅλα αὐτὰ ὀδηγοῦν στὴ νέα ἀποστολὴ τῆς ἐπιχειρήσεως : σ τ ἡ ν κ ο ι ν ω ν ι κ ῆ ε ὑ θ ὦ ν η τ η ς.

Πρωταρχικός στόχος τῆς ἐπιχειρήσεως εἶναι, παραμένει καὶ θὰ πρέπει νὰ παραμείνει τὸ ΚΕΡΔΟΣ. Χωρὶς ντροπὴ, χωρὶς ἐνδοιασμούς, χωρὶς ἐξορκισμούς, χωρὶς πρόθεση ἀποκρύψεως τῶν προθέσεων, τὸ ἔλλογο κέρδος εἶναι ἡ ἰσχυρὴ ὀδηγητικὴ δύναμη τῆς ἐπιχειρήσεως καὶ τῆς οἰκονομίας, ἀφοῦ χωρὶς κέρδος δὲν μπορεῖ νὰ πραγματοποιηθεῖ ὁ βασικὸς αἰμοδοτικὸς ρόλος τῆς ἐπιχειρήσεως στὴν ἔθνικὴ οἰκονομία, ποῦ εἶναι οἱ ἐπενδύσεις.

Σ' αὐτὰ ὑπάρχει μία προϋπόθεση. Αὐτὴ ποῦ ἀνέφερε, τὰ πρῶτα ἡδὴ μεταπολεμικὰ χρόνια, ὁ Ρ. Η. Sraak : «Τὸ πρόβλημα σήμερα δὲν εἶναι πιά ποιὸς θὰ παράγει περισσότερα, τὸ πρόβλημα εἶναι πὼς θὰ χρησιμοποιηθεῖ ὁ παραγόμενος πλοῦτος, τί εἶδους κοινωνία θὰ ὀργανωθεῖ καὶ ποιά ἐλπίς θὰ παρασχεθεῖ στοὺς ἀνθρώπους».

Ἡ θέση τῆς ἐπιχειρήσεως, ὅμως, ὅπως εἶναι γνωστό, δὲν περιορίζεται μόνο στὰ θεωρητικὰ κείμενα, σχήματα κι ἀπόψεις. Ἡ θέση τῆς ἐπιχειρήσεως στὴν κοινωνία θεμελιώνεται — ἀμφισβητεῖται, ἀναγνωρίζεται, κρίνεται, καταξιώνεται — τὴν κάθε μέρα, μὲ τὴν κάθε ἔκφρασή της. Κρίνεται ὄχι μόνο ἀπὸ τοὺς ὑπεύθυνους, γιὰ νὰ παρακολουθοῦν τὴ δραστηροποίησή της παράγοντες (τῆς πολιτείας καὶ τῆς κοινωνίας) ἀλλὰ κι ἀπὸ τὴν ἀνεύθυνη κοινὴ γνώμη, τὸν κάθε ἄνθρωπο, ἄσχετα ἂν εἶναι κατατοπισμένος, μυημένος ἢ ἀνίδεος. Τώρα, μάλιστα, μὲ τὴ διάδοση τῶν πολυεθνικῶν ἐταιρειῶν, τὴ σχεδὸν ὀλοκληρωτικὴ κατάργηση τῶν οἰκονομικῶν συνόρων (μὲ τίς διάφορες πολυκρατικὲς οἰκονομικὲς ἐνώσεις), μὲ τὴν τεράστια ἀνάπτυξη τῶν μέσων μαζικῆς πληροφορήσεως, ἡ θέση τῆς ἐπιχειρήσεως σὰν θεσμοῦ καὶ ἡ δραστηριότητά της σὰν οἰκονομικοῦ παράγοντα κρίνεται κι ἀπὸ τοὺς ἀνθρώπους ξένων χωρῶν, ἀνθρώπους χωρὶς εἰδικές, ἴσως, γνώσεις, ἀλλὰ ποῦ κι αὐτοὶ εἶναι ἔκφραστὲς γνώμων καὶ φυσικὰ κριτές.

Ἡ δομὴ τῆς κοινωνίας, ὅπως εἶναι ἐπίσης γνωστό, ἀποτελεῖται ἀπὸ πολλὰ συστήματα καὶ θέσεις ποῦ ἀλληλοσυμπληρώνονται κι ἐργάζονται μαζί ἢ παράλληλα — ἄλλοτε ἄρμονικὰ κι ἄλλοτε σὲ διάσταση — γιὰ νὰ ἐπιτύχουν τοὺς στόχους ποῦ ἔχουν τεθεῖ· ἰδιαίτερα αὐτὸ συμβαίνει στὴν πλουραλιστικὴ κοινωνία, ὅπου ἡ ἐπιχείρηση ἀποτελεῖ κέντρο δυνάμεως. Ὅπως ἀναφέρει ὁ Ν. Chamberlain «Γιὰ τὴν κοινωνία, ἡ ἐπιχείρηση εἶναι ἓνα ὄργανο ποῦ μπορεῖ νὰ χρησιμοποιηθεῖ. Γιὰ τὴν ἐπιχείρηση, ἡ κοινωνία εἶναι ἓνα ἔδαφος ποῦ μπορεῖ νὰ ἐκμεταλλευθεῖ».

Ἡ κοινωνικὴ σύνθεση, σκοποὶ καὶ στόχοι ἀλλάζουν συνεχῶς. Οἱ ὁροὶ τοῦ κάθε «κοινωνικοῦ συμβολαίου» μπορεῖ νὰ συμπίπτουν μὲ ἐκείνους τῆς ἐπιχειρήσεως, ἀλλὰ μπορεῖ νὰ εἶναι κι ἀντιτιθέμενοι. Ἐπειδὴ, ὅμως, ἡ ἐπιχείρηση εἶναι, ὅπως εἶπαμε, ἓνα ἀπὸ τὰ συμπαγῆ ὀργανωμένα συστήματα ποῦ ἀποτελοῦν τὴν κοινωνία, ἀπὸ τὸν τρόπο ποῦ θὰ ἀναπτυχθεῖ ἡ συνεργασία καὶ θὰ ρυθμιστεῖ ἡ τυχὸν ἀντίθεση μὲ ἄλλα κοινωνικὰ συστήματα δημιουργοῦνται γενικότερες

(θετικές ή αρνητικές) καταστάσεις για όλόκληρο τον κοινωνικό μετασχηματισμό μιας χώρας. Όσο μάλιστα ή κοινωνική έκφραση μιας χώρας αποτελείται από οργανωμένες ομάδες, με διαφορετικά προγράμματα κι επιδιώξεις, τόσο ή συνεργασία με την επιχείρηση γίνεται πιο περίπλοκη και ή χάραξη ενός κοινής αποδοχής προγράμματος δράσεως πιο δύσκολα έφικτή. Σ' αυτές, άλλωστε, τις περιπτώσεις παρεμβαίνει συνήθως, όπως ήδη αναφέραμε, το κράτος.

Η επιβίωση και ή αποδοτικότητα της επιχειρήσεως βρίσκεται σε συνάρτηση με τα ενδιαφέροντα (τά καλώς έννοούμενα γενικά) του προσωπικού, των μετόχων, των πελατών, των προμηθευτών της κ.ά. ομάδων, καθώς και με τα συμφέροντα της κοινωνίας, μια και ή ανανέωση για την πρόοδο της επιχειρήσεως δεν πρέπει να αποβλέπει μόνο στο προϊόν, αλλά και στην αγορά. Με άλλα λόγια, ομάδες με διαφορετικά συμφέροντα και κατευθύνσεις είναι αυτές που στην ουσία καθορίζουν την εξέλιξη και τη δραστηριότητα της επιχειρήσεως.

Από την άλλη πλευρά, ή «κοινωνική ευθύνη» της επιχειρήσεως διαφοροποιεί κατά κάποιο τρόπο, την κοινωνική αποστολή της : ή θεμελιακή αποστολή της μεγιστοποίησης της παραγωγής και του κέρδους συμπληρώνεται τώρα με το κριτήριο της ευημερίας της κοινότητας. Η επιχείρηση καλείται να χρησιμοποιήσει το κέρδος για να αντιμετωπίσει τα κοινωνικά προβλήματα που γεννιούνται από την ίδια την ανάπτυξη, τη γενική και τη δική της.

Τέτοια προβλήματα είναι κυρίως : ή συγκράτηση των τιμών, το ανερχόμενο κόστος των προϊόντων της, ή ειδική εκπαίδευση για την αντιμετώπιση της ανεργίας, οι επενδύσεις εξοπλισμού για τον περιορισμό της ενεργείας και της μόλυνσεως της ατμοσφαιρας, ή συνεργασία με το κράτος και την τοπική αυτοδιοίκηση σε προγράμματα κοινωνικά, εκπαιδευτικά, πολιτιστικά, ή άρνηση επενδύσεων σε χώρες που καταδικάζονται για την πολιτική πρακτική τους ή τις φυλετικές διακρίσεις, ή εκπροσώπηση του κοινού και των εργαζομένων στη διοίκηση και ή συμμετοχή των τελευταίων στα οικονομικά αποτελέσματα, ή διάθεση προς την κοινωνία στελεχών και ειδικών μέσων κ.ά. σχετικά.

Στην επιχείρηση συνεχώς προστίθενται νέες κοινωνικές αξίες, με μέτρα περισσότερο ανθρώπινα. Χαρακτηριστικά παραδείγματα αυτού είναι οι αλλαγές που έχουν γίνει στις διαδικασίες προσλήψεων - απολύσεων, στον τρόπο καθορισμού των αποδοχών, στο περιεχόμενο της συγκεκριμένης δουλειάς της κάθε θέσεως κλπ. «Ίσως εις οὐδένα ἕτερον κλάδον της οικονομίας ἐπετεύχθη τόσον χαρακτηριστική και έντονος αλλαγή ρόλου και διαδικασίας ασκήσεως της επαγγελματικής δραστηριότητος ὅσον εις την ιδιωτικήν ἐπιχείρησιν. Ἐπί πλέον, ή πραγματοποιηθεῖσα αλλαγή ὑπῆρξε — με διαφοράς χρόνου, έντάσεως, μεθόδων κλπ. σχεδόν γενική, ἀνεξαρτήτως δραστηριότητος», μου είχε δοθεί ή ευκαιρία να γράψω πριν από χρόνια.

4. Τὸ συμπέρασμα ἀπ' ὅλα ὅσα ἀναφέραμε μέχρι τώρα βγαίνει ἀπὸ μόνο του : ἡ ἐπιχείρηση ὀφείλει νὰ ἐπικοινωνεῖ, τὴν κάθε στιγμή, μὲ κάθε ἐνέργειά της μὲ τὴν κοινωνία μιὰ κι «ὁ ἄνθρωπος μὲ ὄλες τὶς ιδιότητες, ἀνάγκες καὶ ἐκδηλώσεις του, αὐτὸς εἶναι ὁ τελικὸς σκοπὸς καὶ ἡ ἀρχικὴ πηγὴ τῆς βιομηχανίας » (Εὐθ. Τζαμουράνης).

Αὐτὴ ἡ πλήρης συνειδητοποίηση τῶν εὐθυνῶν τῆς ἐπιχειρήσεως ἀπέναντι τῆς κοινωνίας τῶν ἀνθρώπων ἐκφράζεται μὲ τὴν ἐφαρμογὴ τῶν Δημοσίων Σχέσεων.

Οἱ Δημόσιες Σχέσεις δὲν εἶναι μιὰ ἀπλὴ μεθοδολογία τῶν ἐπιστημῶν τῆς συμπεριφορᾶς, ἕνας νέος κλάδος τῆς ἐφαρμοσμένης Κοινωνιολογίας. Εἶναι κάτι παραπάνω : ἕνας τρόπος ζωῆς, μιὰ φιλοσοφία, μιὰ διαλεκτικὴ κοινωνικὴ δύναμη ἐκφράσεως.

Ἡ προσπάθεια τοῦ ἀνθρώπου νὰ πλησιάσει τὸ συνάνθρωπό του, ἡ ἔμμονη ἰδέα τοῦ νὰ φτιάξουμε μιὰ καλὴ, θετικὴ «εἰκόνα» (Image) γιὰ μᾶς, τὴν οἰκογενειὰ μας, τοὺς φίλους μας, τὸ σωματεῖο ἢ τὴν ομάδα πού ἀνήκουμε ἀπασχολεῖ καθημερινά, ἐπὶ πολλὰς παραγωγικὰς ὥρες, τὸν ἄνθρωπο τῆς κάθε ἐποχῆς. Ἡ θέληση τοῦ οἱ ἄλλοι νὰ πιστέψουν σὲ μᾶς, νὰ μᾶς πλησιάσουν καὶ νὰ μᾶς ἐμπιστευθοῦν εἶναι, θὰ μπορούσαμε νὰ ποῦμε, ἔμφυτη στὸν ἄνθρωπο. Ἀποτελεῖ μιὰ ἀπὸ τὶς βίσεις, στὶς ὁποῖες στηρίζεται ἡ ἀνθρώπινη κοινωνία.

Ὁ πολλαπλασιασμὸς αὐτῶν τῶν καθημερινῶν ἀνθρώπινων σχέσεων ὀδηγεῖ στὶς Δημόσιες Σχέσεις. Περισσότερο ὀργανωμένες καὶ πειθαρχημένες σ' ἕνα συστηματικὸ κύκλωμα ἐνεργειῶν μὲ ἀλληλένδετες φάσεις, οἱ Δημόσιες Σχέσεις ὀδηγοῦν στὴν ἀνάπτυξη τῶν διαύλων τῆς Ἐπικοινωνίας.

Ἡ ἐπικοινωνία γιὰ νὰ ἐπιτύχει χρειάζεται τιμια πληροφόρηση, ἀντικειμενικὴ ἐνημέρωση, ἀνοιχτὸ διάλογο καὶ πλήρη διάχυση τῆς πληροφορήσεως. Χρειάζεται δημοκρατικὰς διαδικασίαις σὲ μιὰ κοινωνία ὅπου σέβονται τὸν πολίτη καὶ τιμοῦν τὸν καταναλωτὴ. Ἡ ἐλευθερία καὶ ἡ εὐθύνη ἀπέναντι στὸ σύνολο εἶναι δύο στοιχεῖα πού συμβαδίζουν στὴ δημοκρατικὴ κοινωνία. Ὅποιος πιστεύει στὴν ἐλευθερία, αὐτὸς καὶ δραστηριοποιεῖται μὲ εὐθύνη.

Σήμερα, μάλιστα, ὅπου, ὅπως ἀναφέρει ὁ Ἄθ. Κανελλόπουλος, «ὁ ρόλος τῶν ὁμάδων στὴν οἰκονομικὴ λειτουργία θεσμοποιήθηκε καὶ οἱ μηχανισμοὶ γίνηκαν περισσότερο κοινωνικοὶ παρά οἰκονομικοί», ἡ Ἐπικοινωνία δημιουργεῖ περισσότερο ἐνημερωμένους πολίτες, περισσότερο μελετημένους καταναλωτὰς. «Οἱ ἄνθρωποι ὅλων τῶν ἡλικιῶν ἔχουν ἀρχίσει νὰ μὴ δέχονται ἀνεπιφύλακτα καὶ χωρὶς ἐρευνητικὴ διάθεση τὸ κάθε τι πού τοὺς προτείνεται», σημειώνει εὐστοχα ὁ C. Jennigs, ἀντιπρόεδρος τῶν ἐργαζομένων στὴν Reynolds Tobacco.

Ἡ ἐνημέρωση ἔχει κι ἕνα ἄλλο σημαντικὸ ἀποτέλεσμα : ὀδηγεῖ στὴν συμμετοχὴ, γεννᾷ συνυπευθυνότητα, δημιουργεῖ περισσότερο συνεννοημένες κι ὁμονοῦσες κοινωνικὰς τάξεις. Ὁ ἄγνωστος πολίτης, ὁ Χ καταναλωτὴς, μετατρέπεται

σὲ ζωντανὸ στοιχεῖο τῆς κοινωνικῆς συμβιώσεως ποὺ γνωρίζει, ποὺ κατευθύνει τὶς ἀποφάσεις, ἄρα συμμετέχει ἐνεργά, ἔμπειρα καὶ πρὸ πάντων ὑπεύθυνα. «Ἐμπειρία μὲν γὰρ ποιεῖ τὸν αἰῶνα ἡμῶν πορεύεσθαι κατὰ τέχνην, ἀπειρία δὲ κατὰ τύχην», ἔγραψε ὁ Πλάτων.

Προϋπόθεση πρωταρχικὴ γιὰ νὰ ἐφαρμοσθεῖ ἡ ἐπικοινωνιακὴ ἐπαφὴ ποὺ ἐκφράζουν οἱ Δημόσιες Σχέσεις εἶναι ἡ ὑπαρξὴ ἔργου ὑπὲρ τοῦ κοινωνικοῦ συνόλου. Μόνον ὅταν ἔχουμε ἔμπρακτα παραδείγματα γιὰ τὸ ὅτι ἡ ἐπιχείρηση ἐξεπλήρωσε — μέσα κι ἔξω ἀπ' αὐτὴ — τὰ καθήκοντά της πρὸς τὸ σύνολο, μόνον ὅταν ἀποδεικνύεται ὅτι κινήθηκε σύμφωνα μὲ τὶς ἀρχὲς τῆς κοινωνικῆς εὐθύνης της τότε μόνο μπορεῖ νὰ ἐπιδιώξει τὴν ἀνάπτυξη τῶν Δημοσίων Σχέσεων της. Διαφορετικὰ μπορεῖ νὰ κάνει διαφημιστικὴ ἐκστρατεία, μπορεῖ νὰ ἀσκήσει προπαγανδιστικὴ πολιτικὴ ἀλλὰ ὄχι Δημόσιες Σχέσεις. Καὶ τοῦτο γιὰτὶ ἐνῶ ἡ Διαφήμιση ἀποσκοπεῖ στὴν πώληση προϊόντων, ἡ Προπαγάνδα στὴν ἐπιβολὴ ἀπόψεων, οἱ Δημόσιες Σχέσεις ἀποσκοποῦν στὴν προβολὴ τῆς «θετικῆς εἰκόνας» ποὺ χρειάζεται νὰ ἔχουν γιὰ τὴν ἐπιχείρηση οἱ ἐργαζόμενοι, οἱ πελάτες, τὸ εὐρύτερο κοινὸ τοῦ γεωπολιτικοῦ καὶ οἰκονομικοῦ συστήματος μέσα στὸ ὁποῖο ἡ ἐπιχείρηση δρᾷ κι ἀναπτύσσεται.

Γενικεύεται πιά ὄλο καὶ περισσότερο ἡ ἀπαίτηση γιὰ νὰ δημοσιεύεται, νὰ γνωστοποιεῖται, νὰ ἐλέγχεται ὁ «κοινωνικὸς ἰσολογισμὸς» τῆς ἐπιχειρήσεως. Ὁ ἰσολογισμὸς αὐτὸς ἀποτελεῖ τὴ συνθετικὴ παρουσίαση γιὰ τὸ πῶς ἡ κάθε ἐπιχείρηση ἀντιλαμβάνεται τὸν κοινωνικὸ ρόλο της ἀπέναντι στοὺς ἐργαζομένους της, τοὺς πελάτες της, τοὺς μετόχους της, τὸ κοινωνικὸ σύνολο. Μὲ τὸν ἴδιο μάλιστα στόχο ποὺ οἱ νόμοι ἐπιβάλλουν τὴν πληροφόρηση τοῦ κοινοῦ πάνω στὰ οἰκονομικὰ ἀποτελέσματα τῆς ἐπιχειρήσεως (Οἰκονομικὸς ἰσολογισμὸς), ἀρχίζει νὰ ἀπαιτεῖται ἡ δημοσιότητα καὶ τοῦ «κοινωνικοῦ ἰσολογισμοῦ» (πρᾶγμα ποὺ ἤδη γίνεται νομοθετικὰ κατοχυρωμένα στὴ Γαλλία).

Ἴσως, μάλιστα, κάποια μέρα (ὄχι πολὺ μακρινή) θὰ ζητηθεῖ νὰ ὑπάρχουν καὶ ὀρκωτοὶ λογιστὲς - ἐκτιμητὲς ποὺ νὰ ἐλέγχουν ὑπεύθυνα αὐτὸν τὸ νέο ἰσολογισμὸ γιὰ περισσότερη ἀποκατάσταση τῆς ἐπικοινωνίας μεταξὺ τῶν διαφόρων κοινωνικῶν ὁμάδων καὶ τῆς ἐπιχειρήσεως.

Αὐτὴ ἡ ἀπαίτηση δὲν ἀφορᾷ — καὶ δὲν μπορεῖ νὰ ἀφορᾷ — μόνο τὴν ἐπιχείρηση. Ἡ πολιτικὴ τῶν Δημοσίων Σχέσεων εἶναι πιά ὑποχρεωτικὴ γιὰ τὸν καθένα ποὺ ἀσκεῖ ἔργο κοινωνικῆς συμμετοχῆς (ἄτομα, σύνολα, ἡ Πολιτεία, ἡ Δημόσια Διοίκηση, ἡ ἐκπαίδευση, ἡ κοινωνικὴ πρόνοια κλπ.).

5. Ἡ Ἐπικοινωνία, ὅμως, δὲν σημαίνει μόνο πληροφόρηση, σημαίνει, ὅπως εἶπαμε, καὶ γνώση. Πληροφορία καὶ γνώση εἶναι τὰ κύρια χαρακτηριστικὰ τῆς σημερινῆς μεταβιομηχανικῆς κοινωνίας. Ὅπως γράφει ὁ R. Williams «ἡ ἐπιχείρηση

ἔχει γίνει πλέον ἓνα δομικὸ στοιχεῖο τοῦ κοινωνικοῦ μας περιβάλλοντος, γιατί μὲ τὸν ὄρα «κοινωνία» σήμερα δὲν ἐννοοῦμε μόνο ἓνα πλέγμα πολιτικῶν καὶ οικονομικῶν σχέσεων, ἀλλὰ ἐπίσης μιὰ διαδικασία ἐπικοινωνίας καὶ μαθήσεως».

Μόνο μὲ τὴ γνώση τὸ «ἐγώ», γίνεται κι «ἐσύ», γίνεται κι «ἐμεῖς». Μόνον ἔτσι τὸ ἀνθρώπινο πρόσωπο κι ὁ ἐργάτης εἰδικότερα, μετασχηματίζεται ἀπὸ ἀντικείμενο σὲ ὑποκείμενο τῆς κοινωνικῆς δραστηριότητος. Τὸ ἄτομο γίνεται αὐτοτελὴς ἀνθρώπινη ὄντοτητα, κυρίαρχος τοῦ κόσμου, μιὰ καὶ ὁ ἄνθρωπος δὲν εἶναι μονάχα φυσικὸ, ὑλικὸ ὄν, εἶναι καὶ ἔμβιο ὄν, εἶναι καὶ «ζωντανὸς ὀργανισμός», εἶναι καὶ ψυχικὴ ὄντοτητα, εἶναι καὶ κοινωνικὴ παρουσία.

6. Σὲ ποιά κοινωνία βαδίζουμε ; Ποιά κοινωνία θὰ διαδεχθεῖ τὴν μεταβιομηχανικὴ ; Δὲν μπορῶ νὰ τὸ ξέρω. Ἐκεῖνο, ὅμως, ποῦ εἶναι φανερό εἶναι ὅτι ἡ προσεχῆς κοινωνία θὰ εἶναι ἀσφαλῶς κ α ι πληροφορικὴ κοινωνία.

Δὲν εἶναι τῆς στιγμῆς νὰ ἀναφερθοῦν τὰ προβλήματα ποῦ θὰ γεννηθοῦν γιὰ νὰ προστατευθεῖ ὁ ἄνθρωπος ἀπὸ τὴν ἀχαλίνωτη πληροφορικὴ, ποῦ θὰ φέρει σιὸ μέλλον ἢ ὑπερτεχνολογία. Κάποιοι ἄλλοι θὰ ἀσχοληθοῦν μὲ αὐτά, ὅπως καὶ μὲ τὶς κοινωνικὲς ἀνακατατάξεις ποῦ θὰ προηγηθοῦν, ὅπως καὶ μὲ τὴν προστασία τῶν ἀτομικῶν ἐλευθεριῶν ποῦ θὰ χρειασθεῖ κι ἄλλα συναφῆ προβλήματα.

Ἐκεῖνο ποῦ μποροῦμε νὰ προβλέψουμε ἀσφαλῶς εἶναι, ὅτι καὶ στὴ νέα κοινωνία ὁ ρόλος τῶν Δημοσίων Σχέσεων συνεχῶς θὰ αὐξάνει, συνεχῶς θὰ ἀπαιτεῖται περισσότερο μιὰ, κι ὅπως εἶπε ὁ Πασκάλ, «ὁ ἄνθρωπος εἶναι φτιαγμένος γιὰ τὴ διερεύνηση τῆς ἀλήθειας κι ὄχι γιὰ τὴν κατοχὴ τῆς».