ویژگی های رفتاری در ارتباط متقابل کارکنان

خاتمی، مصباح

بخش عمده‏ای از تحقیقات در زمینهء روابط عمومی توسط دانشجویان‏ کارشناسی ارشد و دکترا صورت‏ می‏گیرد،این‏روند از گذشته تا کنون‏ صادق بوده و در آینده نیز ادامه خواهد یافت و ممکن است بعضی از محققان و دست‏اندرکاران حوزهء روابط عمومی از این واقعیت چندان خشنود نباشند.این‏ امر نه تنها از نظر کمّی بلکه از نظر کیفی‏ نیز کاملا صادق است.با وجود اینکه در اروپا از اوایل دههء 90 میلادی شاهد پیشرفت‏های امیدوار کننده‏ای در زمینهء تحقیقات روابط عمومی بوده‏ایم ولی در کل،زیز ساخت‏های پژوهش‏های‏ نظام‏مند در زمینهء روابط عمومی به طور مستمر رو به ضعف نهاده است.

مهم‏ترین زیر ساخت‏های پژوهش در روابط عمومی در سطح اروپا عبارتند از: کرسی‏های استادی و دپارتمانهای‏ روابط عمومی،بنیادها و نهادهایی که بر پژوهش‏های روابط عمومی تأکید دارند، نشریاتی که علاقمند به پژوهش‏های‏ روابط عمومی هستند و سایر نهادها و سازمان‏ها،بنابراین برای بهبود این‏ روند باید بدون پروا و ترس طرح‏های‏ جدیدی را در این زمینه ارائه کرد تا بتوانیم به انتظارارت مورد نظر این حوزه‏ دسترسی پیدا کنیم.

اما با درک این واقعیت که بخش‏ عمده‏ای از پژوهش‏های روابط عمومی‏ توسط دانشجویان مقاطع کارشناسی‏ ارشد و دکترا صورت می‏گیرد باید بدانیم‏ چه نتایج و پیامدهایی برای این حوزه‏ خواهد داشت؟پاسخ این است:اگر می‏خواهیم روندهای پژوهشی را در آینده جدی بگیریم باید به این استنباط و نتیجه‏گیری برسیم که اگر مایلیم کمیّت و کیفیت پژوهش‏های روابط عمومی را بهبود بخشیم،باید کمیّت و کیفیت‏ پایان‏نامه‏های کارشناسی ارشد و دکترا را ارتقاء دهیم که خود مستلزم تخصیص‏ منابع جدید و بیشتری برای این نوع پایان‏ نامه‏هاست؛به عبارت دیگر با بهبود و ارتقاء پایان‏نامه‏های دانشجویی باعث‏ بهبود پژوهش‏های روابط عمومی‏ خواهیم شد.

مطمئنا این پیشنهاد،طرح و ایده‏ای‏ کاملا جدید نیست و در دیگر رشته‏ها و زمینه‏های مطالعاتی ازجمله زیر مجموعه‏های علم ارتباطات نیز صادق‏ است.هم‏چنین لازم به ذکر نیست که‏ پایان‏نامه‏های کارشناسی ارشد و دکترا نقش عمده‏ای در شکل‏گیری کتابها و انتشارات جدید و خدمات مشاوره‏ای در حوزهء روابط عمومی و دیگر حوزه‏ها دارند.به هر حال با توجه به اینکه رشتهء روابط عمومی در دوران طفولیت خود به‏ سر می‏برد(حداقل در بعضی از کشورها و در مقایسه با دیگر رشته‏ها)ما را به این‏ واقعیت نه چندان خوشایند رهنمون‏ می‏سازد که آیا ما در حوزهء روابط عمومی برنامه‏ای معقول و نظام‏مند برای پژوهش‏های دانشجویی و غیر دانشجویی طراحی و ارائه کرده‏ایم؟

L1و یا اصول بدنه و ساختاری نظام‏مند برای پژوهش‏های روابط عمومی تهیه و ارائه کرده‏ایم؟

هدف این مقاله بررسی و ارائه‏ برنامه‏هایی نظام‏مند برای پایان‏ نامه‏های کارشناسی ارشد و دکترای‏ روابط عمومی است و سعی دارد تا از طریق نوع‏شناسی کارهای انجام شده،به‏ این مهم دست یابد.با وجود اینکه این‏ مقاله عمدتا به صورت تحلیلی تهیه شده‏ و کمتر بر بررسی‏های تجربی و داده‏های‏ حاصل از یک پژوهش خاص متکی است‏ ولی با استفاده از منابع و پژوهش‏های‏ عملی و تجربی توانسته است تا حدودی‏ این ضعف را نیز رفع کند.علاوه بر این‏ مؤلف دارای تجارب زیادی در زمینهء روابط عمومی است و طی هشت سال‏ گذشته راهنمایی و مشاورهء چندین‏ پایان‏نامهء کارشناسی ارشد و دکترا را در دانشگاه«سالزبورگ»به عهده داشته‏ است.عمده‏ترین پژوهش مورد استفاده در این مقاله عبارتند از:

-پژوهش‏های انجام شده روی پایان‏ نامه‏های روابط عمومی به زبان آلمانی‏ طی سالهای 1980-1990 که توسط Angerer در سال‏1990انجام شده‏ است.

-مطالعات پاولیک برای توسعه و نظام‏مندکردن حوزهء روابط عمومی که‏ در سال 1987 انجام شده است. طی بررسی‏های انجام شده روی‏ مطالعات و پایان‏نامه‏ها و متون موجود در زمینهء روابط عمومی به طور کلی‏ پایان‏نامه‏های روابط عمومی را از نظر نوع می‏توان به گروه‏های زیر تقسیم‏ بندی کرد:

1-پایان‏نامه‏های با روش پژوهشی- بنیادی.

2-پایان‏نامه‏های نظری که بر بخش‏ خاصی تأکید دارند.

3-پایان‏نامه‏های تجربی که بر بخش‏ خاصی تأکید دارند.

4-یایان‏نامه‏های نظری که بر موضوع‏های مرتبط با برنامه‏های‏ روابط عمومی تأکید دارند.

5-پایان‏نامه‏های تجربی که بر موضوع‏های مرتبط با برنامه‏های‏ روابط عمومی تأکید دارند.

6-پایان‏نامه‏های نظری که بر روش‏های‏ روابط عمومی تأکید دارند.

7-پایان‏نامه‏های تجربی که بر روش‏های روابط عمومی تأکید دارند.

8-پایان‏نامه‏های نظری که بر جنبه‏های‏ خاصی از فرآیند روابط عمومی تأکید دارند.

9-پایان‏نامه‏های تجربی که بر جنبه‏های‏ خاصی از فرآیند روابط عمومی‏ تأکید دارند.

10-پایان‏نامه‏های نظری که بر افراد شاغل در حوزهء روابط عمومی تأکید دارند.

11-پایان‏نامه‏های تجربی که بر افراد شاغل در حوزهء روابط عمومی تأکید دارند.

12-پایان‏نامه‏های عمدتا تجربی که بر جنبه‏های مختلف صنعت روابط عمومی تأکید دارند و این حوزه را به‏ عنوان یک صنعت مدنظر قرار داده‏اند.

13-پایان‏نامه‏های عمدتا کاربردی که‏ منتهج به پیشنهادهای کاربردی و عملی در حوزه روابط عمومی‏ می‏شوند.

1-پایان‏نامه‏های با روش پژوهشی‏ بنیادی:

پایان‏نامه‏های بنیادی به طور کلی بر کارکرد روابط عمومی تأکید دارند که‏ مهم‏ترین این کارکردها عبارتند از: راهبردهای مختلف در روابط عمومی‏ مثل راهبردهای سازمانی،بازاریابی و اجتماع،نظریه‏های مختلف در موضوع‏های علم روابط عمومی، بررسی‏های تاریخی،نقد و بررسی‏ روابط عمومی در سطوح مختلف،تجزیه‏ و تحلیل مفهومی روابط عمومی(مثل‏ موارد مرتبط با بازاریابی،ارتباطات‏ گروهی و مشترک،تبلیغات،ارتباطات‏ یکپارچه،دیپلماسی عمومی)،مدل‏های‏ روابط عمومی مرتبط با مدیریت روابط عمومی و اصول پایه‏ سازمانی و موارد استراتژیک،ابعاد اصولی و پایه اخلاقیات در روابط عمومی و غیره.در این نوع پایان‏نامه‏ها اصولا بر موارد کلی و عام تأکید شده و از ماهیتی نظری برخوردار هستند و از روشهای تاریخی وانتقادی در آنها استفاده می‏شود.لازم به ذکر است که این‏ نوع پایان‏نامه‏ها کمتر مدنظر دانشجویان کارشناسی ارشد و دکترا قرار می‏گیرند.

2-پایان‏نامه‏های نظری که بر بخش‏ خاصی تأکید دارند:

در این نوع پایان‏نامه‏ها،وظایف‏ و عملکردهای روابط عمومی در بخش‏های خاصی ازاقتصاد و جامعه مد نظر قرار می‏گیرند.مثال‏های بارز این‏ نوع پایان‏نامه‏ها عبارتند از:وظایف و عملکردهای روابط عمومی در خطوط هواپیمایی،دانشگاهها،صنعت‏ منسوجات،دولت‏های محلی،صنعت‏ جهانگردی و موارد مشابه؛هدف این نوع‏ مطالعات پاسخ‏گویی به سؤال کلی زیر است:نقش روابط عمومی در دستیابی‏ یک سازمان به اهداف اقتصادی و اجتماعی چیست و چگونه می‏تواند به این‏ روند کمک نماید؟برای پاسخگویی به این‏ سؤال لازم است تا از یک رهیافت‏ اجتماعی برای مطالعات روابط عمومی‏ استفاده کرد(البته با مدنظر قرار دادن‏ یک رهیافت سازمانی معقول).