روابط عمومی برنده و بازنده

آقاداوود، رسول

روابط عمومی علم و هنر ایجاد،حفظ و نگهداری روابط مطلوب و حسنه با جامعه است.جامعه‏ای‏ که شکست و موفقیت سازمان به آن وابسته می‏باشد.از روابط عمومی تاکنون تعاریف بی‏شماری‏ توسط اندیشمندان و صاحب نظران ارائه شده وبا توجه به خواستگاه تعاریف ارائه شده نیز وظایف‏ و تکالیف متعدد و متنوعی برای مدیران و کارکنان روابط عمومی ارائه شده است و با توجه به این‏ وظایف و تکالیف نیز،الگوهای بسیار زیادی برای ارزیابی عملکرد روابط عمومی مدیران و کارکنان آن‏ها ارائه شده است.ولی الگوهای رفتاری روابط عمومی برنده و بازنده می‏تواند این امکان را مهیا نماید که با سنجش عملکرد رفتاری خود بتوانیم کامیابی و عدم کامیابی مدیران روابط عمومی را بسنجیم و برای‏ افزایش کامیابی‏ها،برنامه‏ریزی جدی و اصولی‏تری ارائه نموده و با تحلیل عدم کامیابی‏ها نیز امکان‏ غلبه موثر بر عوامل شکست را مهیا سازیم.

این الگو به شما این توان را ارائه می‏نماید که خودتان را به راحتی در عرصه کار و زندگی ارزیابی‏ نمایید.الگوی برنده و بازنده،خصوصیات و ویژگی‏های رفتاری،فکری وذهنی مدیران موفق و ناموفق را در برخورد و رویارویی با مسائل و موضوعات مختلف در محیط کار مشخص نموده و واکنش‏های رفتاری‏ ارائه شده توسط افراد نسبت به موقعیت‏ها و شرایط را ارائه می‏نماید.شما با بررسی و انطباق واکنش، نگرش و رفتار خود قادر خواهید بود،تحلیل درست و جامعی از برنده یا بازنده بودن خود،بدست آورید. عمده‏ترین شاخص‏های مورد استفاده دراین الگو به‏شرح ذیل می‏باشد:

برندگان بازندگان

متعهد می‏شود.وعده می‏دهد.

وقتی برنده‏ای مرتکب اشتباه می‏شود می‏گوید:«اشتباه کردم»

وقتی بازنده‏ای مرتکب اشتباه می‏شود می‏گوید:«تقصیر من‏ نبود»

برنده بیش از بازنده کار انجام می‏دهد و درانتها بازهم وقت دارد.

بازنده همیشه«آنقدر گرفتار»است که نمی‏تواند به کارهای ضروری‏ بپردازد.

هراس برنده از باختن به آن اندازه نیست،

که بازنده باطنا از برنده شدن دارد.

برنده به بررسی دقیق یک مشکل می‏پردازد.

بازنده از کنار مشکل گذشته و آن را حل نشده،رها می‏کند.

برنده می‏گوید:«بیا برای مشکل راه‏حلی پیدا کنیم»

بازنده می‏گوید:«هیچ‏کس راه‏حلی را نمی‏داند»

برنده می‏داند به خاطر چه چیزی،پیکار کند و برسر چه چیزی، توافق و سازش نماید.

بازنده آن‏جا که نباید،سازش می‏کند و به خاطر چیزی که ارزش‏ ندارد،مبارزه می‏کند.

برنده با جبران اشتباهش تأسف و پشیمانی خود را نشان می‏دهد.

بازنده می‏گوید:«متأسفم»اما درآینده،اشتباه خود را تکرار می‏کند.

برنده مورد تحسین واقع شده را به«دوست داشته شدن»،ترجیح‏ می‏دهد هرچند که هر دو حالت را مدنظر دارد.

بازنده«دوست داشتنی»بودن را،به مورد تحسین واقع شدن، ترجیح می‏دهد.حتی اگر بهای آن خفت‏وخواری باشد.

برنده گوش می‏دهد.

بازنده فقط منتظر رسیدن نوبت خود،برای حرف‏زدن است.

برنده از میانه روی و نرمش خود،احساس قدرت می‏کند.

بازنده هرگز،میانه‏رو و معتدل نیست.گاهی از موضع ضعف و گاهی، همچون ستمگران فرودست،رفتار می‏کند.

برنده می‏گوید:«باید راه بهتری هم وجود داشته باشد»

بازنده می‏گوید:«تا بوده،همین بوده و تا هست،همین است»

برنده به افراد برتر از خود،احترام می‏گذارد و سعی می‏کند تا از آن‏ چیزی بیاموزد.

بازنده از افراد برتر از خود،خشم و نفرت داشته و درپی یافتن نقاط ضعف آنان است.

برنده گام‏های متعادلی برمی‏دارد.

بازنده دو نوع سرعت دارد؛یا خیلی تند و یا خیلی کند.

برنده می‏داند که گاهی اوقات،پیروزی،به بهای بسیار گرانی بدست‏ می‏آید.

بازنده بسیار مشتاق برنده شده است،در جایی که نه قادر به برنده‏ شدن و نه حفظ آن است.

برنده ارزیابی درستی از توانایی‏های خود داشته و هوشمندانه از ناتوانی‏های خود،آگاه است.

بازنده از توانایی‏ها و ناتوانی‏های واقعی خود،بی‏خبر است.

برنده مشکلی بزرگ را انتخاب می‏کند و آن را به اجزای کوچک‏تر تفکیک می‏کند،تا حل آن آسان گردد.

بازنده مشکلات کوچک را،آن‏چنان به هم می‏آمیزد که دیگر قابل‏ حل شدن،نیستند.

برنده می‏داند که اگر به مردم فرصت داده شود،مهربان خواهند بود.

بازنده احساس می‏کند که اگر به مردم فرصت داده شود،نامهربان‏ خواهند شد.

برنده تمرکز حواس دارد.

بازنده پریشان حواس است.

برنده از اشتباهات خود،درس می‏گیرد.

بازنده از ترس مرتکب شدن اشتباه،یاد گرفته که اقدام به هیچ‏ کاری نکند.

برنده می‏کوشد تا مردم را هرگز نیازارد،مگر در مواقع نادری که این‏ دل‏آزاری،در راستای یک هدف بزرگ باشد.

بازنده نمی‏خواهد به عمد،دیگران را آزار دهد،اما ناخودآگاه، همیشه این کار را می‏کند.

برنده ثروت‏اندوزی را،وسیله‏ای برای لذت بردن از زندگی می‏داند. بازنده مال‏اندوزی را هدف خود قرار می‏دهد،بنابراین گذشته از میزان انباشت ثروت،هیچگاه نمی‏تواند خود را برنده محسوب کند و هرگز لذت نمی‏برد.

برنده نسبت به فضای اطراف خود،حساس است.

بازنده فقط نسبت به احساسات خود،حساس است.

برنده ترجیح می‏دهد که خود را مسؤول شکست‏هایش بداند و نه‏ دیگران را.او وقت زیادی را،صرف عیب‏جویی نمی‏کند.

بازنده شکست‏های خود را،ناشی از«تبعیض»یا«سیاست» می‏داند.

برنده معتقد است؛ما با کارهای درست و اشتباه خود سرنوشت‏ خویش را،تعیین می‏کنیم.

بازنده به قضا و قدر اعتقاد دارد.

برنده در چنین موقعیتی،احساس می‏کند که اعتبار خود را برای‏ آینده،تقویت می‏نماید.

بازنده از این‏که بیش از آنچه می‏گیرد،بدهد،احساس می‏کند، بازنده است.

برنده در هر شرایطی که قرار بگیرد،آرامش و تعادل خود را حفظ می‏کند.

بازنده اگر از دیگران عقب بماند،تندخو و خشن می‏شود و اگر جلوتر از دیگران باشد بی‏احتیاطی می‏کند.

برنده می‏داند که نارسایی‏های او جزئی از شخصیت وجودی اوست‏ و در حالی‏که می‏کوشد تا آثار ناگوار این نقایص را بزداید،هرگز تاثیر آن‏ها را انکار نمی‏کند.

بازنده از این‏که خود و یا دیگران به نقایص وی آگاهی یابند،هراسان‏ است.

برنده در چنین شرایطی آزادانه رنجش و آزردگی خود را بیان نموده، تخلیه‏ی احساسی می‏کند،سپس مسأله را به فراموشی می‏سپارد. بازنده هنگامی که از دیگران بدرفتاری می‏بیند،خشم و ناخشنودی‏ خویش را به زبان نمی‏آورد و زجر می‏کشد و با انتقام گرفتن از خود،شرایط بدتری را پدید می‏آورد.

برنده می‏داند که کدام تصمیم‏ها را،به‏طور مستقل بگیرد و کدام‏ یک را،پس از مشورت با دیگران.

بازنده به«استقلال»خود می‏بالد،درحالی که به واقع درحال‏ خودسری است و به«کارگروهی»خود می‏بالد،در صورتی که درحال‏ دنباله روی است و اراده‏ای از خود ندارد.

داوری برنده درباره دیگران،با توجه به چگونگی استفاده آنان از توانایی‏ها و استعدادهای خودشان است،نه برمبنای معیارهای‏ موفقیت مادی و دنیوی.او برای یک«پسر بچه واکسی»که کارش را استادانه انجام می‏دهد در مقایسه به یک فرصت طلب تمام عیار، احترام بیشتری قایل است.

بازنده نسبت به برندگان حسادت کرده و دیگر بازندگان را،حقیر می‏شمارد.

برنده می‏داند که هر قاعده‏ای را،در هر کتابی می‏توان نادیده‏ انگاشت،جز یکی؛«همانی که هستی و می‏خواستی،باش.تنها برگ‏ برنده در دنیا همین است»

بازنده فکر می‏کند که برای بازنده شدن و برنده شدن،قوانینی‏ وجود دارد.

برنده روی پای خود،می‏ایستد و از اینکه دیگران به وی تکیه کنند، احساس تحمیل شدن نمی‏کند.

بازنده به کسانی که از خودش قوی‏ترند،تکیه می‏کند و عقده‏های‏ خود را بر سر افراد ضعیف‏تر از خویش،خالی می‏کند.

برنده در وجود یک آدم بد،خوبی‏ها را می‏جوید و روی همین‏ قسمت،کار می‏کند.

بازنده در وجود یک انسان خوب،بدی‏ها را می‏جوید.ازاین‏رو،به‏ سختی،می‏تواند با دیگران،همکاری کند.

برنده در عین‏حال که تعصبات خود را می‏پذیرد،تلاش می‏کند که‏ در هنگام قضاوت کردن،براین تعصبات غلبه کند.

بازنده منکر وجود هرگونه تعصب در خود است،و بنابراین،در سراسر عمر،اسیر تعصبات خویش خواهد بود.

برنده هراسی ندارد ازاینکه،در یک موقعیت ضدونقیض قرار گیرد، زیرا در افکارش،خللی وارد نمی‏شود.

بازنده سازگار شدن با موقعیت‏های ضدونقیض را به کار شایسته، ترجیح می‏دهد.

برنده بازی سرنوشت،و این حقیقت که شایستگی‏ها را همواره‏ پاداشی نیست،بی‏آنکه دیدگاهی بدبینانه داشته باشد،درک می‏کند. بازنده بی‏آنکه بازی‏های سرنوشت را درک نماید،بدگمان است. برنده می‏داند که چگونه می‏تواند جدی باشد،بی‏آنکه خشک و رسمی بنماید.

بازنده غالبا خشک و رسمی است،زیرا فاقد توانایی جدی بودن‏ است.

برنده آنچه را که ضرورت دارد،با متانت لازم،انجام می‏دهد و توان‏ خود را برای راه حل‏هایی ذخیره می‏کند که در آن‏ها،از حق انتخاب، برخوردار است.

بازنده آنچه را که ضرورت دارد،با حالتی اعتراض‏آمیز،انجام‏ می‏دهد و هیچ توان و نیرویی را برای گرفتن تصمیمات اخلاقی مهم‏ باقی‏نمی‏گذارد.

برنده ارزش‏های اخلاقی را،به عنوان تنها منبع قدرت حقیقی، می‏شناسد.

بازنده چون در باطن،برای ارزش‏های اخلاقی،احترام اندکی قایل‏ است،بیش از ظرفیت خویش،در جهت کسب منابع قدرت بیرونی، تلاش می‏کند.

برنده سعی می‏کند که رفتارهای خود را،براساس نتایج منطقی‏ آن‏ها،قضاوت کند و رفتارهای دیگران را،براساس قصد و نیت آن‏ها، ارزیابی نماید.

بازنده رفتارهای خود را،براساس قصدونیت خویش و رفتارهای‏ دیگران را،براساس نتایج آن‏ها،ارزیابی می‏کند.

برنده دیگران را نکوهش می‏کند،ولی آنان را می‏بخشد.

بازنده چنان بزدل است که قادر به نکوهش دیگران نیست و چنان‏ حقیر است که قادر به بخشیدن دیگران هم،نیست.

برنده پس از بیان نکته‏ی اصلی موردنظرش،لب از سخن فرو می‏بندد.

بازنده آنقدر به صحبت ادامه می‏دهد که نکته‏ی اصلی را،فراموش‏ می‏کند.

برنده هر امتیازی را که بتواند بدهد،می‏دهد،جز این‏که اصول‏ بنیادی خود را،فدا کند.

بازنده به خاطر هراس از دادن امتیاز،به لجاجت خود ادامه می‏دهد و این درحالی است که اصول بنیادی‏اش،رفته‏رفته،ازبین می‏رود. برنده ضعف‏های خود را به خدمت توانایی‏هایش می‏گیرد.

بازنده توانایی‏های خود را هدر می‏دهد،زیرا که آن‏ها را در خدمت‏ ضعف‏های خود،به کار می‏گیرد.

برنده دربرابر افراد سودمند و ناتوان،یکسان عمل می‏کند.

بازنده به تملق قدرتمندان پرداخته و ضعفا را تحقیر می‏کند.

برنده می‏خواهد مورد احترام دیگران باشد،اما ذهنش را درگیر آن‏ نمی‏کند.

بازنده برای رسیدن به این هدف،دست به هر کاری می‏زند،اما سرانجام،با شکست روبرو می‏شود و به هدف‏اش نمی‏رسد.

برنده حتی زمانی که،دیگران وی را به عنوان یک خبره‏ می‏شناسند،می‏داند که،هنوز خیلی چیزها را نمی‏داند.

بازنده می‏خواهد که دیگران او را یک خبره بدانند و این نکته که: «بسیار کم می‏داند»را،هنوز،نیاموخته است.

برنده گشاده روست،زیرا که می‏تواند بی‏آنکه خود را تحقیر کند، بر خطاهای خویش بخندد.

بازنده گشاده روست،زیرا که می‏تواند بی‏آنکه خود را تحقیر کند، بر خطاهای خویش بخندد.

بازنده چون حتی،در خلوت خویش،خود را پست و تحقیر می‏شمارد،در حضور دیگران نیز،قادر به خندیدن بر خطاهای خود نیست.

برنده نسبت به ضعف‏های دیگران،غمخواری می‏کند،زیرا ضعف‏های خود را درک نموده و آن‏ها را پذیرفته است.

بازنده دیگران را به دلیل ضعف‏هایشان،خوار و خفیف می‏شمارد، زیرا وجود ضعف،در درون خود را،انکار نموده و پنهان می‏کند.

برنده هر کاری که از دستش برآید،انجام می‏دهد و اگر سرانجام‏ شکست خورد،به معجزه،امید می‏بندد.

بازنده بدون آنکه،کوچکترین تلاشی کند،به انتظار معجزه‏ می‏نشیند.

برنده تا دم مرگ،بیش از آنچه که می‏گیرد،می‏دهد.

بازنده تا پای جان،از این تو هم دست برنمی‏دارد که«پیروزی»یعنی‏ بیش از آنچه که می‏دهی،بستانی.

برنده هنگامی که می‏بیند،راهی را که در پیش گرفته است،با مسیر زندگانی او،سازگار نیست،هراسی از ترک کردن آن راه،ندارد.

بازنده«نیمه راهی»را در پیش گرفته و به آن ادامه می‏دهد و اهمیتی‏ نمی‏دهد که به کجا منتهی می‏شود.