

V SMERI KONCEPTA ODNOSOV MED ORGANIZACIJO IN JAVNOSTMI¹

Mnogi teoretiki in praktiki trdijo, da je namen odnosov z javnostmi grajenje in vzdrževanje odnosov med organizacijo in njenimi javnostmi. Vendar pa v literaturi le težko najdemo uporabno definicijo takšnih odnosov. Nasprotno: avtorji literature s tega področja zmotno predvidevajo, da bralci razumejo pomen koncepta *odnosi*, in vedo, kako ga meriti. Žal pa ni dokazov, ki bi podpirali njihova predvidevanja.

V okvirju seminarja na podiplomskem programu študija odnosov z javnostmi smo si zadali za nalogo opredeliti ta središčni pojem odnosov.² V nadaljevanju predstavljamo okvir za tolmačenje koncepta odnosov v kontekstu odnosov z javnostmi in za grajenje teorije okoli tega.

Potreba po definiciji

V literaturi o odnosih z javnostmi se pogosto pojavlja termin *odnosi*, vendar različni avtorji tega koncepta doslej niso niti definirali ne pokazali, kako ga meriti. Center in Jackson sta izpostavila osrednjo vlogo odnosov v upravljanju odnosov z javnostmi: "Ustrezni termin za rezultate, ki naj bi jih povzročala praksa odnosov z javnostmi, so razmerja z javnostmi. Organizacija, ki ima uspešne odnose z javnostmi, bo dosegla pozitivna razmerja z javnostmi." (Center in Jackson 1995, 2)

Vendar pa avtorja ne definirata koncepta in ne pojasnita, kako v praksi opazovati in meriti "pozitivnost razmerij" z javnostmi.

Avtorji knjige *Effective Public Relations* definirajo odnose z javnostmi kot "upravljalško funkcijo, ki gradi in ohranja obojestransko koristne odnose med organizacijo in javnostmi, od katerih je odvisen uspeh ali neuspeh organizacije" (Cutlip, Center in Broom 1994, 6). Ehling pravi, da premik od vplivanja na mnenje h graditvi in vzdrževanju odnosov predstavlja "pomembno spremembo v konceptualizaciji primarnega poslanstva odnosov z javnostmi". Vendar pa avtor opozarja, da je termin "odnosov" morda "preveč splošen, da bi lahko natančno pokazal končni uspeh" (Ehling 1992, 622)

* Glen M. Broom, Shawna Casey in James Ritchey, School of Communication, San Diego State University.

¹ Prev. Dejan Verčič in Petja Rijavec. Članek je v originalu izšel v drugi številki devetega letnika *Journal of Public Relations Research* ("Toward a concept and theory of organization-public relationships", str. 83-98). Prevajalca in urednika se zahvaljujejo Glenmu Broomu, urednici JPRR Elizabeth Toth in založbi Laurence Erlbaum Associates za dovoljenje za prevod in objavo v slovenskem jeziku.

² To je bil že drugi seminar te vrste, ki smo ga organizirali na temo odnosov.

Broom in Dozier (1990) sta opazila, da le malo raziskovalcev dejansko meri odnose med organizacijo in javnostmi; vendar pa kljub temu sama nista pojasnila narave ali lastnosti samih odnosov:

"V osnovi naj bi programi odnosov z javnostmi vplivali na odnose med organizacijami in njihovimi javnostmi. Vendar pa te vplive le redko merimo. V praksi se učinki programov odnosov z javnostmi običajno ocenjujejo z mnenjem ene ali obeh strani o tem, kako one vidijo spremembo v odnosu. Včasih so ta mnenja eksplicitna, bolj pogosto pa implicitna."
(Broom in Dozier 1990, 82 - 83)

L. Grunig, J. Grunig in Ehling (1992, 81) so zapisali, da je koncept odnosov med organizacijami in deležniki v središču njihove teorije odnosov z javnostmi in organizacijske uspešnosti. Vendar so po pregledu literature ugotovili, da je le malo raziskovalcev, ki te odnose preučujejo. Odkrili so, da so velike razlike v pojmovanju odnosov prisotne tudi v drugih disciplinah. Tisti raziskovalci, ki pa se ukvarjajo z odnosi, premalo pozornosti posvečajo takšni definiciji pojma, ki bi praktikom in raziskovalcem omogočala merjenje tega fenomena v realnem svetu. Zato so Grunig in sodelavci predlagali splet lastnosti, zaznav in konstruktov, s pomočjo katerih bi lahko merili odnose:

"Raziskovalci in praktiki bi lahko za merjenje kakovosti strateških odnosov organizacij uporabili kateregakoli izmed teh konceptov. Po našem mnenju pa so najpomembnejši naslednji: recipročnost, zaupanje, kredibilnost, obojestransko legitimnost, odprtost, obojestransko zadovoljstvo in obojestransko razumevanje." (L. Grunig, J. Grunig in Ehling 1992, 83)

Po Pavliku (1987, 122) je bilo kljub temu, da se odnosi z javnostmi osredotočajo pretežno na javnosti in odnose, na področju samih odnosov opravljenih premalo raziskav. Kot je ugotovil Pavlik, v nobeni raziskavi na področju odnosov z javnostmi kot enote analize niso uporabili *odnosov*, pač pa posameznike. Fergusonova (1984) je izpostavila potrebo po definiranju in merjenju odnosov med organizacijami in njihovimi javnostmi. Vendar pa pristopi, ki jih je predlagala, mešajo lastnosti odnosov z mnenji strani, ki so vpletene v odnose, in s konstrukti, ki temeljijo na njihovih poročilih.

Čeprav definicije odnosov z javnostmi vključujejo termine, kot so *odnos* in *obojestranski odnosi*, pa se v praksi bolj ukvarjamo z "merjenjem, analiziranjem in vplivanjem na javno mnenje." (Broom 1977, 11)

"Pravijo, da je funkcija odnosov z javnostmi graditi in vzdrževati komunikacijske vezi med organizacijo in njenimi različnimi javnostmi in da je namen tega vzdrževanje obojestransko koristnih odnosov."

Takšen pogled na odnose z javnostmi zahteva merjenje odnosov v družbenem sistemu, ki ga sestavljajo organizacija in njene javnosti."

Raziskave javnega mnenja, ki ugotavljajo podobnost mnenja javnosti o določeni zadevi z mnenjem organizacije, pa ne nudijo vseh potrebnih informacij za natančen opis odnosa med organizacijo in javnostmi na področju skupnih interesov." (Broom 1977, 111)

Broom je nadalje predlagal uporabo t.i. znotrajosebnih meril "zaznav strinjaja", s pomočjo katerih naj bi izračunali koorientacijske kazalce odnosov. Vendar pa ti kazalci temeljijo na stališčih posameznikov in ne predstavljajo pojava, ki bi bil od teh stališč neodvisen.

Teoretiki in praktiki odnosov z javnostmi sicer govorijo o odnosih kot središčnem konceptu, vendar le redki ta koncept definirajo ali merijo lastnosti samih odnosov. Merjenje se pogosto odvija na nivoju mnenj, ki jih izražajo skupine v odnosu, kot da bi ta mnenja lahko veljavno predstavljala odnose, ki jih preučujemo.

Definiranje koncepta: eksplikacija

Chaffee (1991) je opredelil *eksplikacijo* kot proces povezovanja konceptualnega sveta z realnim. Gre za intelektualni proces, ki povezuje teoretične trditve s fenomeni, ki jih lahko opazujemo (operativne definicije). Po Chaffeeju (1991, 7) so *enostavni termini* (besede, ki imajo splošno razumljene pomeni in jih obravnavamo kot dane) osnova eksplikativnega procesa. Enostavne termine uporabljamo za opredeljevanje drugih terminov. Cilj tega početja je povezati pojave v svetu, ki ga lahko opazujemo, s koncepti, ki jih predstavljajo v teoriji. Uporabnost konceptualne definicije je v tem, da podaja bistvene lastnosti koncepta, s katerimi lahko razlikujemo med podobnimi objekti. "Eksplikacija koncepta določa postopke, ki jih morajo znanstveniki upoštevati pri izdelavi konkretnega koncepta; veljavnost je splošno merilo, s katerim ocenjujemo primernost operacionalizacije - potem ko smo določili postopke njegove eksplikacije." (Chaffee 1991, 12)

Brez jasno opredeljenih konceptov raziskovalci ne morejo izvajati ne empiričnih raziskav in ne razvijati smiselnih teorij. Pregled učbenikov odnosov z javnostmi in raziskovalnih revij pa je pokazal, da na področju odnosov z javnostmi nimamo splošno sprejete definicije odnosov. Prav nasprotno: pokazalo se je, da raziskovalci v odnosih z javnostmi in v drugih sorodnih disciplinah uporabljajo pojem *odnosov* kot enostaven termin. Vendar termin *odnosi* predstavlja kompleksen fenomen, ki ga le redki znajo definirati in meriti. Brez splošno sprejete definicije pa ni mogoče razviti veljavnih in zanesljivih instrumentov, ki bi nam omogočali razvijati in testirati teorijo odnosov z javnostmi. Brez definicije odnosov tudi praktiki ne morejo veljavno in zanesljivo opisovati in primerjati odnosov med organizacijami in javnostmi.

Teoretični okvir

Koncept odnosov poleg discipline odnosov z javnostmi uporabljajo tudi mnoge druge discipline kot svoj osrednji koncept. Medosebni odnosi, družinski odnosi,

skupinska dinamika, odnosi med delodajalci in delojemalci, psihoterapevtski odnosi, organizacijske študije in mednarodni odnosi so le nekatera področja teorije in prakse, ki temeljijo na razumevanju in opazovanju odnosov. Pregled literature z nekaterih izmed naštetih področij kaže, da imajo podobne probleme z eksplikacijo odnosov, kot je značilna za odnose z javnostmi. Ti problemi se kažejo v pomanjkanju natančne in sprejete definicije *odnosov* ter odsotnost sistematične teorije, ki bi izhajala iz nje. V nadaljevanju predstavljamo nekaj primerov iz sorodnih področij, ki to ponazarjajo.

Medosebno komuniciranje

Definicija *odnosov* v literaturi o medosebnem komuniciranju in interakcijah vključuje tako vedenjske kot kognitivne elemente. Surra in Ridley (1991, 37) sta definirala *stopnjo odnosa* kot niz opazljivih dogodkov, ki potekajo iz trenutka v trenutek, ter "intersubjektivnost" ali "medsebojno kognitivno odvisnost". Millar in Rogers (1976) sta pojasnila odnose z vidika simbolične interakcije: "Ljudje se zavedajo samih sebe le v kontekstu njihovih družbenih odnosov. Ti odnosi, bodisi v osnovi medosebni ali pogojeni z družbenimi vlogami, se izražajo, vzdržujejo in spreminjajo preko komunikativnega vedenja." (Millar in Rogers 1976, 87)

Za Surraja in Ridleya (1987) odnosi zajemajo tako objektivne kot subjektivne realnosti. Te realnosti zagotavljajo kontekst, znotraj katerega vsak partner v odnosu "ve, kako se vesti do drugega, ter kako razumeti, napovedovati in razlagati vedenje drugih." (Surraj in Ridley 1987, 38) Podobno "model družbenih odnosov", ki je v središču preučevanja družbenih interakcij in razmerij, v koncept odnosov vključuje tako opazno vedenje in subjektivne elemente (npr. "vzajemna naklonjenost") (Kenny in Kashy 1991).

Duck (1973) je že zgodaj trdil, da odnosi ne obstajajo zunaj kognicij in vrednot ljudi, ki so v odnos vključeni. Zapisal je, da moramo "socialne odnose definirati v smislu posameznikovih pogledov nanje." (Duck 1973, 147) Kasneje je Duck temu dodal še vedenje in domišljijo ter zanikal možnost, da bi *odnose* opredelili na način, ki bi nam omogočal empirično opazovanje:

"Odnos obstaja glede na partnerje, ki menijo, da so vanj vključeni, in to prepričanje izražajo z medsebojnim vedenjem. To vedenje pa se lahko spreminja, tako kot se lahko spremenijo naši pogledi na partnerja ali prijatelja. Stališča glede odnosa lahko nihajo glede na razpoloženja, okoliščine in vidike našega življenja. Skladno s tem odnosov ne smemo zaznavati kot 'objekte', ki so predmet kliničnih raziskav, pač pa kot potencialno spremenljivo mentalno in vedenjsko stvaritev vpletenih udeležencev in drugih ljudi v njihovem neposrednem okolju." (Duck 1986, 92)

Podobno je zapisal Anderson (1993): "Odnosi so vzroki in posledice tako medosebnih odnosov kot tudi miselne aktivnosti vpletenih ljudi." (Anderson 1993, 2) Vendar pa Anderson ni opredelil koncepta odnosa kot nečesa, kar je neodvisno od zaznav vanj vpletenih ljudi. Podobno je Capella (1991) predlagal, da razume-

vanje odnosov terja preučevanje "povezav med vzorci izmenjave sporočil med partnerji in njihovim doživljanjem teh odnosov." (Capella 1991, 103)

Tisti, ki so preučevali tesne odnose, navadno obravnavajo odnose kot kombinacijo subjektivnih in objektivnih lastnosti udeležencev in njihovih interakcij:

"Lastnosti odnosa so ponavljajoči se vzorci medosebnih ali subjektivnih dogodkov. Te vzorce lahko razločimo le z opazovanjem vzorcev interakcij ali vzorcev subjektivnih izkušenj na nivoju dogodka..."

Odnosa ne opisujejo le vidne oblike medosebne aktivnosti, ampak tudi kognicije in čustva, ki so lahko njeni vzroki ali posledice. Z drugimi besedami: v odnos so vključeni tisti subjektivni dejavniki, ki vplivajo na prepletanje vedenja v določenem odnosu. Podatke o odnosu tako tvorijo medosebni in osebni dogodki, medosebne in subjektivne lastnosti odnosa ter subjektivna stanja." (Huston in Robins 1982, 904-905)

Berscheid in Peplau sta navedla seznam lastnosti, s pomočjo katerih lahko odnos definiramo kot "tesen":

"(1) Posamezniki pogosto vplivajo drug na drugega; (2) stopnja vpliva je vsakič močna; (3) vpliv ima za vsakega udeleženca različne posledice; in (4) vse našteje lastnosti so medsebojno povezan niz aktivnosti v relativno dolgem časovnem obdobju." (Berscheid in Peplau 1983, 13)

Po Millarju in Rogersu (1987) "diadične strukture ne moremo zgraditi s sestavljanjem monadičnih meritev." (Millar in Rogers 1987, 127) Avtorja sta za merjenje odnosov predlagala devet indeksov, ki pa vsi razen enega temeljijo na zajemanju podatkov samo pri enem izmed udeležencev v odnosu. Večina lastnosti, ki naj bi opisovale odnos, so v resnici le razmerja med vrednostmi vsakega izmed udeležencev v odnosu posebej.

Ballinger (1991) je prilagodil zgornji Millarjev in Rogersov model in predlagal devetcelični "relacijski model odnosov med organizacijo in javnostjo" (tabela 1): "Relacijske dimenzije Millarja in Rogersa (1987) - intimnost, zaupanje in nadzor - so zajete v preliminarnem relacijskem modelu odnosov med javnostjo in organizacijo, ki vključuje tudi dimenzije zaznav, komunikacijskega vedenja in rezultatov odnosov." (Ballinger 1991, 75)

Sodobne teorije širijo koncept odnosov na vprašanja kakovosti in lastnosti "povezav" med partnerjema v odnosu. Za Kernsa (1994) so odnosi "povzetki" ali "lastnosti", ki "se nanašajo na skladnost v čustvih, kognicijah in vedenju določene diade." (Kerns 1994, 130) Podobno so Sarason, Sarason in Pierce (1995) postavili zdaj že očitno vprašanje: "Kje se prenehajo posamezniki in začnejo odnosi?" (Sarason, Sarason in Pierce 1995, 617) Sklenili so, da "so odnosi osnovne enote analize in da moramo njihove posebne lastnosti in procese natančno določiti." (Sarason, Sarason in Pierce 1995, 618)

Tabela 1: Relacijski model odnosov med organizacijo in javnostmi (Ballinger, 1991)

	<i>Intimnost</i>	<i>Zaupanje</i>	<i>Nadzor</i>
Zaznave	odvisnost	zanesljivost	moč
Komunikacijska vedenja	pogostost	odprtost	dominacija
Rezultati odnosov	znanje	recipročnost	funkcionalnost

Teoretiki medosebnega komuniciranja torej odnose operativno definirajo z merjenjem zaznav udeležencev ali kot funkcijo teh zaznav. V večini literature o medosebnem komuniciranju ne zasledimo takšnih načinov merjenja odnosov, ki bi bile neodvisna od zaznav udeležencev (Burnett, McGhee & Clarke 1987; Duck 1988, 1991; Gilmour in Duck 1980, 1986; Harvey, Orbuch & Weber 1992). Kot je zaključil Berscheid (1995), "v teoriji in raziskovanju medosebnih odnosov vedno bolj prevladuje psihološki vidik." (Berscheid 1995, 529) Hkrati se širi tudi spoznanje, da "mentalni" pristop ni edini in da ima odnos kot takšen posebne pojave lastnosti (Sarason, Sarason in Pierce 1995, 613).

Psihoterapija

Tudi psihoterapija uporablja odnose kot osrednji raziskovalni in praktični koncept, pri čemer gre predvsem za odnos med svetovalcem (psihoterapevtom) in klientom. Za ponazoritev obstoja in narave odnosa tudi to področje prepleta subjektivne in objektivne kazalce. Gelso in Carter (1985) sta odnos med svetovalcem in klientom opredelila kot "občutke in stališča obeh udeležencev in načine njihovega izražanja." (Gelso in Carter 1985, 159)

Gelso in Carter sta v odnos vključila tri elemente. Prvič, govorita o "delujočem zavezništvu" kot "čustvenem zavezništvu, ki ga pospešujejo in hranijo čustvena vez ter strinjanje glede ciljev in glede nalog". (Gelso in Carter 1985, 163) Drugič, avtorja govorita o *transfornem odnosu* ali *nerealnem odnosu*, v katerem se prenašajo čustva iz prejšnjih odnosov na psihoterapevta in nasprotno. Ta prenešana čustva so znotrajosebne projekcije in jih ni mogoče opazovati neodvisno od zaznav udeležencev. In tretjič, Gelso in Carter sta *realni odnos* opisala kot "nekaj, kar obstaja in se razvija med svetovalcem (terapevtom) in klientom kot rezultat občutkov, zaznav, stališč in medsebojnih aktivnosti." (Gelso in Carter 1985, 185)

Sexton in Whiston sta pregledala objave o odnosih v psihoterapiji med leti 1985 in 1992. Svojo analizo sta naslonila tudi na definicijo treh elementov Gelsa in Carterja (1985). Zato ne preseneča njuna ugotovitev o zanašanju na posameznikovo introspekcijo. Avtorja govorita o "zaznavah in interpretacijah vedenja drugega, ki so primerne in realne, ter v katerih so občutki pristni in vedenja skladna". (Sexton in Whiston 1994, 8) Vendar pa njuna definicija odnosa na področju psihoterapije te zaznave meša z interakcijo in celo z okoljem. Na odnos vplivajo "tisti vidiki klienta in svetovalca ter njune interakcije, ki prispevajo k terapevtskemu okolju, ki lahko, posledično, vpliva na spremembo klienta". (Sexton in Whiston 1994, 8)

Leta 1994 sta Gelso in Carter dopolnila svojo prvotno definicijo. Zaključila sta, da humanistični terapevti definirajo odnose med klientom in svetovalcem glede

na to, kakšen je svetovalčev odnos do empatičnega razumevanja, brezpogojne in pozitivne obzirnosti in skladnosti. Vendar pa ti kazalci ne merijo samih odnosov med klientom in svetovalcem, pač pa predstavljajo le terapevtovo razumevanje odnosov. Njuna dopolnjena definicija meša zaznavanje odnosa s tem, kako udeleženci v odnosu te zaznave izražajo. Njuna definicija odnosa med svetovalcem in klientom tega opredeljuje kot "občutke in stališča, ki jih imata vključeni strani druga do druge, ter način, na katerega se ti občutki in stališča izražajo". (Gelso in Carter 1994, 297)

Medorganizacijski odnosi

Preučevanje medorganizacijskih odnosov pri opisu samih odnosov ne vključuje subjektivnih, introspektivnih lastnosti. Nasprotno; organizacijski teoretiki se osredotočajo na organizacijsko vedenje. Po teoriji organizacije vstopajo v odnose zaradi njihove odvisnosti od virov od drugih organizacij. (Hougland in Sutton 1987; Van de Ven 1976) Poudarek je na menjavi virov: "Medorganizacijski odnosi nastanejo, kadar dve ali več organizacij izmenjuje vire" (denar, material, stranke ipd.). (Van de Ven 1976, 25)

Van de Ven in Walker (1984) opredelita tri pogoje, od katerih mora biti vsaj eden izpolnjen za oblikovanje medorganizacijskih odnosov. *Prvič*, redkost virov lahko povzroči odvisnost ene organizacije od druge; *drugič*, medorganizacijske odnose lahko sproži potreba po posebnih spretnostih ali storitvah; *tretjič*, odnosi se lahko pojavijo, kadar organizacije poslujejo na sorodnih področjih, kjer imajo podobne stranke, storitve, spretnosti ali potrebe. Pod tretjim pogojem imajo lahko odnosi obliko tekmovanja.

V razpravah o medorganizacijskih odnosih se pogosto pojavlja termin "*povezave*". Oliver (1990) je povzel literaturo o medorganizacijskih odnosih, v kateri so ti "relativno trajne transakcije, toki in povezave, ki se pojavljajo med organizacijo in eno ali več organizacijami v njenem okolju". (Oliver 1990, 241) Oliverjevo opredelitev "kontingence odnosa" si lahko predelamo v lastnosti povezav ali menjav. Te vključujejo:

1. *Nujnost*. Nujnost zadeva kakovost odnosa, ki izhaja iz zakonskih zahtev. Drugače povedano: vlada lahko denimo odnos predpiše, namesto da bi do njega prišlo prostovoljno. Rezultati raziskav kažejo, da je večja pogostost interakcij v predpisanih kot v prostovoljnih odnosih.
2. *Asimetrija*. Asimetrija zadeva potencialno izvajanje moči ali nadzora nad drugo organizacijo ali njenimi viri. Rezultati raziskav kažejo, da pomanjkanje virov sili organizacije v oblikovanje asimetričnih odnosov, čeprav ti pomenijo izgubo avtonomije.
3. *Recipročnost*. Recipročnost zadeva sodelovanje med organizacijami, ne pa dominacije, moči in nadzora. Raziskovanje recipročnosti v medorganizacijskih odnosih izhaja iz teorije menjave. Teoretiki menjave trdijo, da povezava pomeni koristi, ki pretehtajo siceršnje slabosti, zlasti izgubo avtonomije in stroške vzdrževanja povezav.
4. *Učinkovitost*. Učinkovitost zadeva dogovore, ki so posledica potrebe po izboljšanju notranjih razmerij med vložki in izločki. Po teoriji organizacije formalno vsto-

pajo v odnose "učinkovitosti", da bi zmanjšale stroške transakcij, ki bi se sicer pojavili na trgu.

5. *Stabilnost*. Stabilnost zadeva relativno predvidljivost medorganizacijskih odnosov v luči okoljske negotovosti. Raziskave pravijo, da negotovost sili organizacije v oblikovanje in upravljanje vezi z drugimi organizacijami s ciljem doseganja urejenih, zanesljivih vzorcev pretoka in menjave virov.

6. *Legitimnost*. Legitimnost zadeva tisti vidik medorganizacijskih odnosov, ki dajejo videz skladnosti s prevladujočimi normami, pravili, prepričanji ali pričakovanji zunanjih skupin. Z drugimi besedami: narava ali kakovost teh povezav organizacijam dodaja ali odvzema vrednost. (Oliver 1990, 243 - 246)

Prevladujoča paradigma preučevanja medorganizacijskih odnosov izhaja iz *teorije odvisnosti od virov* (Aldrich 1976; Lincoln in McBride 1985) in *teorije menjave* (Cook 1977; Levine in White 1961; Stearns, Hoffman in Heide 1987). Skladno s teorijo odvisnosti od virov se odnosi oblikujejo kot odgovor na potrebo organizacije po virih. Zadovoljevanje potrebe po virih omogoča organizaciji preživetje, rast in doseganje drugih ciljev. Odnosi so sestavljeni iz transakcij, ki vključujejo menjavo virov med organizacijami. Podobno nas uči teorija menjave: prostovoljne transakcije so posledica poznavanja podobnosti "terena" in vodijo k obojestranskim koristim in doseganju ciljev. Pomembno je, da teoretiki teorije menjave odnos definirajo v smislu prostovoljnih transakcij ter vzajemnosti interesov in nagrad.

Tudi drugi teoretiki s področja medorganizacijskih odnosov so preučevali možnosti ali vzroke takšnih odnosov ter njihove posledice. Medorganizacijske odnose so definirali kot nekaj ločenega od udeleženih organizacij. Laumann, Galaskiewicz in Marsden (1978) so medorganizacijske odnose opisali kot konkretne in razvidne transakcije, v katerih se viri prenašajo preko organizacijskih meja.

Sistemska teorija

Sistemska teorija se "v osnovi ukvarja s problemi odnosov, strukture in medsebojne odvisnosti, ne pa s stalnimi lastnostmi objekta". (Katz in Kahn 1967, 18) Po njej moramo pri definiranju družbenih sistemov in določanju njihovih funkcij "upoštevati vzorec izmenjave energije ali aktivnosti ljudi, kar ima za posledico določen rezultat, ter spremljati, kako se ta rezultat prevede v energijo, ki reaktivira vzorec". (Katz in Kahn 1967, 18)

Miller je (1978) sistem definiral kot "niz interaktivnih enot, ki so v medsebojnem odnosu". (Miller 1987, 16) Po Millerju lahko odnose empirično opazujemo z uporabo prostorskih, časovnih, časovno-prostorskih in vzročnih lastnosti (Miller 1987, 17). Odnosi so lahko tudi simbiotični ali parazitski ter izvajajo procese, ki enemu elementu odnosa sicer manjkajo (Miller 1987, 18). Strukturo sistema definirajo prav odnosi med posameznimi enotami. Ker je komuniciranje osnovna oblika menjave družbenih sistemov, določa tako odnose kot tudi splošno delovanje večine sistemov. Z rabo specializiranih komunikacijskih sistemov (navadno tehnoloških, ki naj bi pospeševali prenos in interakcijo) se zmanjšuje pomen prostorske bližine za strukturo sistema in odnose v njem (Miller 1987, 19).

Klir (1991) je ločil dve vrsti sistemov: tiste, ki se ukvarjajo s stvarmi znotraj sistema, in tiste, ki se ukvarjajo z odnosi med stvarmi (Klir 1991, 219). Klir je nadalje opozoril, da so odnosi med pojavi neodvisni od stvari, ki sistem sestavljajo:

"Klasifikacija sistemov na podlagi odnosov je v središču sistemske znanosti. Ta se osredotoča na tiste fenomene sistema, ki so neodvisni od stvari, vključenih v sistem. Ker sistemi z različnimi vrstami odnosov zahtevajo različno teoretsko obravnavo, ta klasifikacija temelji pretežno na teoriji". (Klir 1991, 219)

Različne razlage odnosov nas torej navajajo k več zaključkom. Prvič, mnogi, ki pišejo o odnosih, menijo, da ima ta termin splošno razumljivi pomen, ki ne potrebuje dodatnega pojasnila. Drugič, mnogi poskusi definiranja koncepta odnosa mešajo lastnosti tistih, ki so v odnos vključeni, z lastnostmi samega odnosa. Tretjič, posamezni avtorji, ki so opisovali odnose, so namesto njih merili povode odnosov in njihove posledice. Četrto, nekatere definicije odnosov so združile procese, v katerih se odnosi oblikujejo, in stanja, ki so dosežki teh procesov. In končno, nekateri sistemski teoretiki pravijo, da lahko odnose med stranmi, vključenimi v interakcijo, opišemo z uporabo lastnosti teh odnosov samih, neodvisno od v odnos vključenih enot.

Tabela 2 ponazarja različnost definicij iz literature po področjih, v katerih je koncept odnosov v središču teoretskega preučevanja. Nekateri teoretiki obravnavajo odnos kot proces, ki ga opazujemo skozi čas, drugi pa kot stanje, ki ga lahko merimo v eni časovni točki. Spet tretji za opis odnosa uporabljajo kombinacijo procesov in stanj. Podobno nekateri raziskovalci definirajo odnose kot subjektivno, drugi pa kot objektivno realnost. Večina del, ki smo jih preučili za ta prispevek, pa odnos opisuje kot kombinacijo subjektivnih zaznav udeležencev in lastnosti, ki so neodvisne od udeležencev odnosov.

Tabela 2: Povzetek teoretskih pristopov k odnosov

Odnos kot	proces	proces in stanje	stanje
Subjektivna realnost			Duck (1973, 1986)
Kombinacije subjektivnih in objektivnih realnosti	Hinde (1988)	Anderson (1993) Ballinger (1991) Cappela (1991) Huston in Robins (1982) Milar in Roger (1987) Surra in Ridley (1991)	Gelso in Carter (1985) Kerns (1994) Sexton in Whiston (1994)
Objektivna realnost	Laumann, Galaskeiwicz in Marsen (1978)	Katz in Kahn (1967) Oliver (1990) Van de Ven (1976) Van de Ven in Walker (1984)	Klir (1991) Miller (1978)

Definiranje odnosov med organizacijo in javnostmi

Odkar sta Cutlip in Center (1952) v prvi izdaji klasičnega učbenika pisala o "ekologiji" odnosov z javnostmi, je sistemska teorija služila kot uporaben okvir graditve teorije v odnosih z javnostmi. Novejše izdaje tega učbenika vključujejo celo poglavje o sistemski teoriji in modelu odnosov z javnostmi, ki temelji na teoriji odprtih sistemov (Cutlip in ostali 1985, 1994).

Teoretični okvir

Sistemske teoretike poudarjajo, da enote v interakciji razvijajo vzorce interakcij, ki oblikujejo strukturo sistema, pri čemer struktura in proces njenega oblikovanja nista enaka:

"Struktura je urejenost konkretnih delov sistema v danem trenutku in v tridimenzionalnem prostoru. Proces pa je spreminjanje materije/energije ali informacij tega sistema skozi čas. Struktura in proces se med seboj bistveno razlikujeta, zato ju ne smemo zamenjevati." (Miller 1978, 24)

V sistemski teoriji definicija sistema temelji na ideji o medsebojni odvisnosti in povezanosti elementov.

Podobno kot sistemske teoretike tudi raziskovalci odnosnega komuniciranja menijo, da je medsebojno prilagajanje bistvo vseh medosebnih interakcij. Raziskovalci so odkrili, da pogoste interakcije s časom vodijo k vzajemnemu prilagajanju načina govora, gestikulacije ipd. (Cappella 1991, 104) Nekatere raziskovalne smeri se pri preučevanju medosebnih odnosov "osredotočajo na komuniciranje kot osrednje orodje, s katerim ljudje zasledujejo in izvajajo mnoge funkcije, ki so pomembne za ohranjanje odnosov". (Burleson 1995, 576) Odnosi torej odsevajo skupno, namensko vedenje akterjev v odnosih.

Uporaba prispevkov iz sistemske teorije tudi navaja h konceptu odnosa, ki je podoben konceptom iz literature o medorganizacijskih odnosih: odnosi predstavljajo menjavo ali prenos informacij, energije ali virov. Lastnosti teh menjav ali prenosov predstavljajo in definirajo odnos. Na nivoju organizacije in njenih javnosti kot sistema lastnosti povezav med udeleženci opisujejo odnose v sistemu in njegovo strukturo.

Povodi odnosov vključujejo zaznave, motive, potrebe, vedenja itd., ki predstavljajo okoliščine ali vzroke vzpostavljanja odnosov. V modelu odnosov z javnostmi, ki izhaja iz teorije odprtih sistemov, so povodi viri pritiskov na spremembe ali napetosti, ki izvirajo iz okolja. *Posledice* odnosov so rezultati, ki spreminjajo okolje in dosegajo, vzdržujejo ali pa spreminjajo cilje v organizaciji ali izven nje (Cutlip in sodelavci 1994, 213).

Slika 1 vključuje predlagane elemente, nakazuje smeri eksplikacije koncepta in možne teoretske nastavke za opredelitev vzrokov in posledic odnosov. Ta model kaže, da so odnosi tako vzroki kot tudi posledice drugih sprememb. Z drugimi besedami: pri gradnji teorije odnosov z javnostmi odnosi nastopajo kot odvisne in kot neodvisne spremenljivke, pa tudi posrednice med enimi in drugimi.

Komunikacijske povezave

Komunikacijske povezave so za odnose med organizacijo in javnostmi velikega pomena. Walton (1969) trdi, da je komuniciranje "najpomembnejši faktor za razlago celotnega vedenja organizacije", in da "lahko dinamiko organizacije najbolj razumemo z razumevanjem njenih sistemov komuniciranja." (Walton 1969, 109) Ehling (1992) je zapisal, da je "prvotni cilj" odnosov z javnostmi "vzpostavljjanje razlike med sodelovanjem in konfliktom v korist sodelovanja - s komuniciranjem". (Ehling 1992, 633)

Podobno kot pri Van den Venu (1976, 25), v razpravi o medorganizacijskem komuniciranju, komunikacijska povezava predstavlja interakcije, ki so usmerjene na doseganje skupnih ciljev, vzorce, ki se razvijajo z delitvijo nalog in funkcij med komunikatorji, in lastnosti, ki so ločene od lastnosti komunikatorjev samih. Lastnosti komunikacijskih vezi, neodvisnih od komunikatorja, vključujejo simetrijo, intenzivnost, vsebino, pogostost, valenco in trajanje menjava. Nekaj je gotovo: področje komuniciranja nudi najprimernejše temelje za grajenje teorije odnosov med organizacijo in javnostjo, zaradi bogate literature in mnogih teorij.

Slika 1: Povodi in posledice odnosov med organizacijo in javnostjo



Začasni zaključki in priporočila

Čeprav eksplikacije koncepta odnosov med organizacijo in javnostjo nismo zaključili, pa naša študija nudi osnovo za nekatere vsaj začasne zaključke:

1. Raziskovalci in praktiki odnosov z javnostmi lahko preučujejo odnose kot pojave, ki se razlikujejo od percepcij udeležencev v odnosih.
2. Odnosi nastanejo, ko se udeleženci opazijo in razvijejo pričakovanja do druge strani, kadar ena ali obe strani potrebujeta vire druga od druge, kadar ena ali obe strani zaznavata vzajemne grožnje iz negotovega okolja ter kadar obstaja pravna ali prostovoljna nujnost povezovanja.
3. Odnosi so sestavljeni iz vzorcev ali povezav, preko katerih v odnos vključene strani zadovoljujejo svoje potrebe.
4. Odnosi so dinamični rezultati menjav in recipročnosti, ki se izražajo z razvojem odnosa, vendar jih lahko v dani časovni točki opišemo.

5. Odnosi lahko vodijo k povečani odvisnosti, izgubi avtonomije, doseganju ciljev in strukturirani medsebojni odvisnosti v obliki rutine in institucionaliziranega vedenja.
6. Odnosi imajo enkratne in merljive lastnosti, ki se razlikujejo od lastnosti udeležencev samih in ki odnos definirajo kot nekaj ločenega od udeležencev.
7. Tudi povodi in posledice odnosov imajo svoje lastnosti, po katerih se razlikujejo od odnosa samega.
8. Oblikovanje in vzdrževanje odnosa je proces obojestranskega prilagajanja in odzivanja.
9. Pomanjkanje uporabne definicije onemogoča merjenje odnosov med organizacijo in javnostmi in sili tako raziskovalce kot tudi praktike, da merijo samo dele odnosov ali pa nepravilno sklepajo o odnosih iz drugih pokazateljev.
10. Pomanjkanje eksplicirane konceptualne definicije odnosov med organizacijo in javnostmi omejuje razvoj teorije v odnosih z javnostmi.

Pri iskanju primerne definicije mora biti temeljno prizadevanje usmerjeno na definiranje koncepta na takšen način, ki vodi k veljavni, teoretično in praktično uporabni operativni definiciji. Medtem bodo raziskovalci in praktiki govorili o osrednji vlogi odnosov v odnosih z javnostmi. Toda brez eksplikacije tega koncepta bodo še naprej uporabljali instrumente, ki zelo verjetno ne merijo odnosov. Zato je nujno čimprej ta koncept opredeliti in razviti instrumente za merjenje tega pojma.

Za predložitev konceptualne ali operativne definicije odnosov med organizacijo in javnostmi še nismo pripravljeni. Namen tega prispevka je bil spodbuditi proces eksplikacije ter spodbuditi druge, naj se nam pridružijo pri uresničevanju te naloge.

LITERATURA

- Aldrich, H. 1976. Resource dependence and interorganizational relations: Local employment service sector organizations. *Administration and Society*, 7, 419 - 453.
- Andersen, P. A. 1993. cognitive schemata in personal relationships. V S. W. Duck (ur.), *Individuals in relationships* (str. 1 - 29). Newbury Park, CA: Sage.
- Ballinger, J. D. 1991. *Relational Dimensions of Public-organizational relationships*, Neobjavljeno magistrsko delo, San Diego State University, San Diego, CA.
- Berscheid, E. 1995. Help wanted: A grand theorist of interpersonal relationships, sociologist or anthropologist preferred. *Journal of Social and Personal Relationships*, 12, 529 - 533.
- Berscheid, E. in Peplau, L.A. 1983. The emerging science of relationships. V H. H. Kelley, E. Berscheid, A. Christensen, J. V. Harvey, T.L. Huston, G. Levinger, E. McClintock, L.A. Peplau in D. R. Peterson (ur.), *Close Relationships* (str. 1 - 19). New York: Freeman.
- Broom, G. M. 1977. Coorientational measurement of public issues. *Public Relations Review*, 3, 110-119.
- Broom, G. M., & Dozier, D. M. 1990. *Using research in public relations: Applications to program management*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Burleson, B. R. 1995. Personal relationships as a skilled accomplishment. *Journal of Social and Personal Relationships*, 12, 575-581.

- Burnett, R., McGhee, P., & Clarke, D. (ur.). 1987. *Accounting for relationships: Explanation, representation and knowledge*. London: Methuen.
- Cappella, J. N. 1991. Mutual adaptation and relativity of measurement. In B. M. Montgomery & S. W. Duck (ur.), *Studying interpersonal interaction* (str. 103-117). New York: Guilford.
- Chaffee, S. H. 1991. *Explication (Communication Concepts 1)*. Newbury Park, CA: Sage.
- Center, A. H., & Jackson, P. 1995. *Public relations practices: Managerial case studies and problems* (5. izd.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Cook, K. S. 1977. Exchange and power in networks of interorganizational relations. *The Sociological Quarterly*, 18, 62-82.
- Cutlip, S. M., & Center, A. H. 1952. *Effective public relations*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. 1985. *Effective public relations* (6. izd.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. 1994. *Effective public relations* (7. izd.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Duck, S. W. 1973. *Personal relationships and personal constructs*. London: Wiley.
- Duck, S. W. 1986. *Human relationships: An introduction of social psychology*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Duck, S. W. 1988. *Relating to others*. Stony Stratford, England: Open University Press.
- Duck, S. W. 1991. *Understanding relationships*. New York: Guilford.
- Ehling, W. P. 1992. Estimating the value of public relations and communication to an organization. In J. E. Grunig, D. M. Dozier, W. P. Ehling, L. A. Grunig, F. C. Repper, & J. White (ur.), *Excellence in public relations and communications management* (str. 617-638). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates Inc.
- Ferguson, M. A. 1984, August. *Building theory in public relations: Interorganizational relationships*. Paper presented at the convention of the Association for Education in Journalism and Mass Communication, Gainesville, FL.
- Gelso, C. J., & Carter, J. A. 1985. The relationship in counseling and psychotherapy: Components, consequences, and theoretical antecedents. *The Counseling Psychologist*, 13, 155-243.
- Gelso, C. J., & Carter, J. A. 1994. Components of the psychotherapy relationship: Their interaction and unfolding during treatment. *Journal of Counseling Psychology*, 41, 296-306.
- Grunig, L. A., Grunig, L. E., & Ehling, W. P. 1992. What in an effective organization? In J. E. Grunig, D. M. Dozier, W. P. Ehling, L. A. Grunig, F. C. Repper, & J. White (ur.), *Excellence in public relations and communication management* (str. 65-90). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Gilmour, R., & Duck, S. W. (ur.). 1980. *The development of social psychology*. New York: Academic.
- Gilmour, R., & Duck, S. W. (ur.). 1986. *The emerging field of personal relationships*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Harvey, J. H., Orbuch, T. L., & Weber, A. L. (ur.). 1992. *Attributions, accounts, and close relationships*. New York: Springer-Verlag.
- Hinde, R. A. 1988. Introduction. In R. A. Hinde & J. Stevenson-Hinde (ur.), *Relationships within families: Mutual influences* (str. 1-4). Oxford, England: Clarendon.
- Houglund, J. G., & Sutton, W. A. 1978. Factors influencing the degree of involvement in interorganizational relationships in a rural country. *Rural Sociology*, 43, 649-670.
- Huston, T.R., & Robins, E. 1982. Conceptual and methodological issues in studying close relationships. *Journal of Marriage and the Family*, 44, 901-925.
- Katz, D., & Kahn, R. L. 1967. *The social psychology of organizations*. New York: Wiley.

- Kenny, D. A., & Kashy, D. A. 1991. Analyzing interdependence in dyads. In B. M. Montgomery & S. Duck (ur.), *Studying interpersonal interaction* (str. 275-285). New York: Guilford.
- Kerns, K. A. 1994. A development model of the relations between mother-child attachment and friendship. In R. Erber & R. Gilmour (ur.), *Theoretical frameworks for personal relationships* (str. 129-156). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Klir, G. J. 1991. *Facets of systems science*. New York: Plenum.
- Laumann, E. O., Galaskiewicz, J., & Marsden, P. V. 1978. Community structures as interorganizational linkages. *Annual Review of Sociology*, 4, 455-484.
- Lincoln, J. R., & McBride, K. 1985. Resources, homophily, and dependence: Organizational attributes and asymmetric ties in human service networks. *Social Science Research*, 14, 1-30.
- Levine, S., & White, P. E. 1961. Exchange as a conceptual framework for the study of interorganizational relationships. *Administrative Science Quarterly*, 5, 583-601.
- Millar, F. E., & Rogers, L. E. 1976. A relational approach to interpersonal communication. In G. R. Miller (ur.), *Explorations in interpersonal communications* (str. 87-1036). Newbury Park, CA: Sage.
- Millar, F. E., & Rogers, L. E. 1987. Relational dimensions of interpersonal dynamics. In M. E. Roloff & G. R. Miller (ur.), *Interpersonal processes: New directions in communication research* (str. 117-139). Newbury Park, CA: Sage.
- Miller, J. G. 1978. *Living systems*. New York: McGraw-Hill.
- Oliver, C. 1990. Determinants of interorganizational relationships: Integration and future directions. *Academy of Management Review*, 15, 241-265.
- Pavlik, J. V. 1987. *Public relations: What research tells us*. Newbury Park, CA: Sage.
- Sarason, I. G., Sarason, B. R., & Pierce, G. R. 1995. Social and personal relationships: Current issues, future directions. *Journal of Social and Personal Relationships*, 12, 613-619.
- Sexton, T. L., & Whiston, S. C. 1994. The status of the counseling relationship: An empirical review, theoretical implications, and research directions. *The Counseling Psychologist*, 22, 6-78.
- Stearns, T. M., Hoffman, A. N., & Heide, J. B. 1987. Performance of commercial stations as an outcome of interorganizational linkages and environmental conditions. *Academy of Management Journal*, 30, 71-90.
- Surra, C. A., & Ridley, C. A. 1991. Multiple perspectives on interaction: Participants, peers, and observers. In B. M. Montgomery & S. Duck (ur.), *Studying interpersonal interaction* (str. 35-55). New York: Guilford.
- Van de Ven, A. H. 1976. On the nature, formation, and maintenance of relations among organizations. *Academy of Management Review*, 1(4), 24-36.
- Van de Ven, A. H., & Walker, G. 1984. The dynamics of interorganizational coordination. *Administrative Science*, 29, 598-621.
- Walton, R. 1969. *Interpersonal peacemaking*. Reading, MA: Addison-Wesley.