

Streszczenie rozprawy doktorskiej

***Znaczenie zaufania w kształtowaniu stosunków międzyludzkich w organizacji
(studium socjologiczne na przykładzie wybranych organizacji)***

Zaufanie oznacza gotowość podejmowanych działań, opartą na oczekiwaniu, że ludzie i organizacja będą działać dla nas w sposób korzystny. Nie ulega wątpliwości, iż wykorzystywanie pozytywnych aspektów relacji międzyludzkich, jest konieczne w rozwiązywaniu problemów społecznych organizacji. W procesie tym indywidualna kompetencja do tworzenia grupy i bycia częścią grupy oraz działania wewnątrz niej, stanowi znaczną część kapitału społecznego organizacji.

Znaczenie zaufania w kształtowaniu stosunków międzyludzkich w organizacji (studium socjologiczne na przykładzie wybranych organizacji) to rozprawa doktorska, której celem było wykazanie, czy zaufanie jest kluczowym elementem w kształtowaniu kontaktów interpersonalnych oraz istotną częścią właściwego zarządzania organizacją.

Opracowanie stanowi próbę ujęcia najistotniejszych kwestii odnoszących się do budowy systemu społecznego współczesnych organizacji. Dysertacja doktorska składa się z trzech części: teoretycznej, metodologicznej i empirycznej. Część teoretyczna składa się z trzech rozdziałów, które napisane zostały w oparciu o literaturę przedmiotu.

Pierwszy rozdział w części teoretycznej poświęcony jest refleksji koncepcji teoretycznych zarówno filozoficznych (niekiedy tylko nakreślających „szkielet” pojęcia zaufania czy odniesienie do tego terminu), jak i obszernych koncepcji socjologicznych odnoszących się do kwestii zaufania. Problematyka zaufania przedstawiona jest w tym rozdziale z różnych perspektyw teoretycznych. Omówiona została koncepcja zaufania na gruncie teorii racjonalnego wyboru, ujęcie zaufania w teorii kapitału społecznego (gdzie zaufanie pełni centralną rolę), oraz socjologiczna koncepcja zaufania P. Sztompki.

Rozdział drugi prezentuje zaufanie odnoszące się do organizacji i zarządzania. Przedstawiono system społeczny zakładu pracy jako układ jednostek i grup realizujących istotne cele ekonomiczne i społeczne. Omówiono organizację jako podsystem społeczny, który wchodzi w skład ogólnego modelu organizacji, uzupełniają go także podsystem celów i wartości, podsystem strukturalny, techniczny oraz zarządzania. Dokonano analizy przywództwa i stylów kierowania w organizacji. Określenie stylu przywództwa oraz modeli kierowania ukazuje różne podejście do zarządzania organizacją. Zwrócono także uwagę na

rolę autorytetu przełożonego. Następnie, rozdział ten zorientowany jest na poszczególnych elementach związanych z kształtowaniem się etycznego wymiaru organizacji. Przedstawiono także, wielowymiarowość i typy kultury organizacyjnej, która jest ważnym aspektem analizy życia społecznego w organizacji i niekwestionowanym obszarem zarządzania organizacją. Uznano za ważne opisanie Społecznej Odpowiedzialności Biznesu (CSR), jako systemu wartości kultury przedsiębiorstwa. Kształtowanie się CSR w organizacjach jest zjawiskiem coraz bardziej powszechnym. Zorientowanie się na kluczowych kwestiach etycznego wymiaru zarządzania ukazuje typ właściwie funkcjonującej organizacji. Kolejnym zagadnieniem są wartości organizacyjne, które stanowią integralną część kultury organizacyjnej. Opracowano katalog wartości w organizacji i zaznaczono, że zaufanie jest jedną z kluczowych wartości organizacyjnych. Istotnym punktem w tym rozdziale jest zaufanie w zarządzaniu, które odnosi się do wszystkich funkcji zarządzania. Przedstawiono również rodzaje zaufania w organizacji.

Rozdział trzeci poświęcony jest zagadnieniom, które związane są z zaufaniem w stosunkach międzyludzkich w organizacji. Przedstawiono klasyfikację nurtów w nauce organizacji i zarządzania, mając na uwadze kierunek *Human Relations* (szkołę stosunków międzyludzkich), i przyporządkowano im poszczególnych przedstawicieli. Opisano wpływ stosunków międzyludzkich na funkcjonowanie organizacji. Omówiono więzi w grupie pracowniczej i przedstawiono ich typologię. Szczegółowe aspekty rozdziału skupiają się na elementach związanych z komunikacją interpersonalną, która pełni istotną rolę w kształtowaniu się relacji pracowniczych. Ponadto, opisano motywowanie pracowników, które zdaniem autorki wywiera duży wpływ na zachowania ludzi w organizacji i kształtuje stosunki wzajemne. Zwrócono również uwagę na sytuacje niesprzyjające kształtowaniu pozytywnych stosunków międzyludzkich panujących w organizacji, co może skutkować osłabieniem czy nawet utratą zaufania. Źródłem powstania takich sytuacji mogą być opisane w tym rozdziale: konflikty lub zachowania nieetyczne i patologie organizacyjne, które występują w przestrzeni organizacji. Przedstawione istotne dla organizacji aspekty, pozwalają lepiej zrozumieć mechanizmy zachodzące w systemie społecznym.

Część metodologiczna została zaprezentowana w rozdziale czwartym rozprawy. Przedstawiający szczegółowe ramy metodologiczne dotyczące procesu tworzenia badań. W rozdziale tym określono cele i przedmiot badań empirycznych, sformułowano problemy i hipotezy badawcze. W celu pełniejszej eksploracji podjętej problematyki autorka zdecydowała się zastosować triangulację metod badawczych (badań ilościowych i jakościowych). Badania ilościowe zostały przeprowadzone przy użyciu autorskiego

kwestionariusza ankiety na celowo dobranej próbie pracowników trzech typów organizacji. Do analizy materiału empirycznego zakwalifikowano 693 wypełnionych kwestionariuszy. W ramach badań jakościowych przeprowadzono jedenaście wywiadów wśród kadry kierowniczej za pomocą skonstruowanego przez autorkę narzędzia badawczego (kwestionariusza wywiadu). Ponadto, opisano teren i organizację badań oraz charakterystykę respondentów.

Rozdział piąty stanowi znaczący element rozprawy, został przedstawiony w części empirycznej. Rozdział ten został podzielony na osiem bloków tematycznych i prezentuje analizę badań przeprowadzonych w wybranych organizacjach. Trafny dobór próby określił specyfikę badanej populacji, przez co analiza materiału badawczego precyzyjnie ukazuje treści, które zostały zawarte w części teoretycznej niniejszej dysertacji.

Szczegółowa analiza literatury, a także przeprowadzone badania ilościowe oraz jakościowe jednoznacznie wykazały, że trudno jest budować relacje międzyludzkie, jeśli nie będą one oparte na zaufaniu. To, w jaki sposób jednostki między sobą komunikują się nie oznacza, iż mają do siebie zaufanie. Przeprowadzona w rozprawie analiza literatury przedmiotu oraz materiału empirycznego miała na celu szersze spojrzenie na tę kwestię. Studium socjologiczne zostało przeprowadzone na podstawie trzech typów organizacji. Wydawać się może, że te trzy typy organizacji o odmiennej strukturze i kulturze organizacyjnej mają inne podejście do kwestii zaufania. Analiza materiału empirycznego wykazała, że niezależnie od typu organizacji zaufanie jest najważniejszym elementem w kształtowaniu stosunków międzyludzkich.

Przeprowadzone rozważania wykazały, że zaufanie w kształtowaniu stosunków międzyludzkich w organizacji ma bardzo duże znaczenie. Problem w właściwym rozumowaniu tego zagadnienia jest taki, że niewiele jednostek ma świadomość elementów, z których składa się zaufanie. Niniejsza rozprawa była próbą uszczegółowienia tych elementów oraz nakreślenia nowych, które dla kształtowania się prawidłowych stosunków międzyludzkich w organizacji mogą być pomocne. Gwarantem ciągłości funkcjonowania organizacji są ludzie, którzy ją tworzą. Brak odpowiedniego poziomu zaufania w stosunkach międzyludzkich może spowodować nie tylko upadek morale załogi, ale zniechęcenie jednostek do innych organizacji.