

Recenzja

Rozprawy doktorskiej

mgr Anity Leszczyszyn

pt. „Znaczenie zaufania w kształtowaniu stosunków międzyludzkich w organizacji”

napisanej pod kierunkiem dr hab. Macieja Gitlinga, prof. UR

Dosyć powszechnym stereotypem powielanym ostatnio przez publicystów, dziennikarzy a także niektórych przedsiębiorców jest podkreślanie roli pieniądza – wynagrodzenia w stabilizowaniu pracownika w firmie. Często jest to łączone z trudnościami w zatrudnieniu i utrzymaniu pracowników w firmie, których ich zdaniem głównie interesuje wynagrodzenie w poszukiwaniu którego zmieniają firmy lub wybierają emigracje zarobkową do Niemiec, Anglii, itp. Tego typu opinie są dosyć charakterystyczne dla okresu kiedy popyt na prace jest znacznie wyższy od podaży siły roboczej. Natomiast stosunkowo mało jest poglądów występujących w przestrzeni publicznej, że motywatorami do pracy są nie tylko płace ale również szeroko rozumiane warunki pracy, w tym również atmosfera społeczna związana z relacjami interpersonalnymi w środowisku pracy. Na znaczenie atmosfery społecznej w środowisku pracy szczególnie zwracają uwagę młodzi ludzie wchodzący na rynek pracy, którzy obok wynagrodzenia cenią sobie tzw. równowagę pomiędzy pracą a życiem osobistym (work and life balance). Dotyczy to takich parametrów jak kultura organizacyjna firmy, czytelne i jasne drogi kariery i awansu oraz dobre relacje interpersonalne w firmie pomiędzy pracownikiem a menadżerem i samymi pracownikami w zespole itp. Przykładem tego typu postaw są młodzi pracownicy Millennialsi zatrudnieni w filiach Korporacji Transnarodowych (KTN), których przeciętne wynagrodzenie oscyluje w granicach 5 tys. złotych (a więc jak na warunki polskie jest to dosyć wysokie wynagrodzenie) a mimo to wśród tych pracowników występuje duża fluktuacja w poszukiwaniu firm, które niezależnie od wynagrodzenia oferują dobrą atmosferę pracy.

Do problematyki relacji interpersonalnych w firmie z uwzględnieniem jednego z atrybutów tych relacji jakim jest zaufanie nawiązuje recenzowana praca doktorska mgr Anity Leszczyszyn pt. „Znaczenie zaufania w kształtowaniu stosunków międzyludzkich w

organizacji”. Celem pracy jest wykazanie, czy zaufanie jest kluczowym elementem w kształtowaniu kontaktów interpersonalnych oraz istotną częścią właściwego zarządzania organizacją (s. 6). Obok celu głównego autorka wyznacza dziewięć celów praktyczno-poznawczych zaliczając do nich m.in.:

- wykazanie w jaki sposób relacje interpersonalne pomiędzy jednostkami wpływają na poziom zaufania do organizacji, poczucia więzi z nią;
- zwracanie uwagi na aspekty stylu kierowania i wynikający stąd poziom zaufania;
- analiza kontaktów interpersonalnych w różnych typach wybranych organizacji o charakterze administracyjnym, służbach mundurowych i produkcyjnym;
- określenie poziomu więzi pracowników z organizacją na tle zależności służbowych zarówno pomiędzy pracownikami jak i nimi a przełożonymi;
- analiza podłoża konfliktogenego i jego wpływ na kontakty interpersonalne jak również poziom zaufania;
- wskazanie czy typ organizacji ma kluczowe znaczenie dla budowania więzi pracowniczej, która jest niezbędna we właściwym kształtowaniu zaufania;
- wykazanie najważniejszych cech przywódczych, które zapewniają sprawne relacje interpersonalne w organizacjach;
- podłoże zachowań nieetycznych i patologii organizacyjnych występujące w badanych organizacjach, które mogą mieć wpływ na zaufanie w kontaktach międzyludzkich;
- wskazanie czy budowanie „Społecznej Odpowiedzialności Biznesu” (CSR) przez organizacje oraz świadomość pracowników co do jej elementów przyczynia się do zwiększenia zaufania do organizacji (s. 177).

Recenzowana praca składa się z trzech części: teoretycznej, metodologicznej i empirycznej podzielonych na rozdziały. Posiada bogatą bibliografię obejmującą 284 pozycje w tym wydawnictwa książkowe, artykuły, akty prawne oraz netografie. W aneksie znajdują się wzory kwestionariusza ankiety i wywiadu. W sumie praca jest dosyć obszerna i liczy ponad 400 stron.

Na warstwę konceptualno-teoretyczną składają się trzy rozdziały poświęcone roli zaufania w życiu społecznym, działaniach organizacji czy kształtowania stosunków międzyludzkich. Zostają zaprezentowane poglądy filozofów i socjologów nt. genezy, struktury i funkcji zaufania jako podstawowej kategorii analitycznej. Kształtowanie się poglądów nt. zaufania, autorka prezentuje od czasów starożytnych: Sokrates, Platon,

Arystoteles itp. do czasów nowożytnych odwołując się głównie do socjologów jak m.in.: Parsonsa, Luhmanna, Giddensa, Coleman, Hardina oraz Sztompki. Przedstawiono główne koncepcje zaufania jak: zaufanie na gruncie teorii racjonalnego wyboru, teorii kapitału społecznego oraz socjologiczną koncepcję zaufania wg P. Sztompki. W rozdziale drugim omówiono kolejną kategorię analityczną pracy jaką jest organizacja i jej znaczenie dla kształtowania się zaufania. Odwołano się do takich parametrów organizacji jak: system społeczny, przywództwo i style kierowania kulturą organizacyjną z uwzględnieniem jej etycznych aspektów jak również Społecznej Odpowiedzialności Biznesu (CSR) jako systemu wartości organizacji. Jądem tego rozdziału są podrozdziały 5 i 6, w których omówiono zaufanie w zarządzaniu we wszystkich jej aspektach jak również przedstawiono rodzaje zaufania w organizacji, prezentując m.in.: typologię Sztompki, Foa, Williamsona, Barneya, Hansena itp. Autorka stwierdzając, że „w literaturze przedmiotu można znaleźć różne klasyfikacje zaufania – to Ona wpisuje się w perspektywę zaufania wewnątrz organizacji” (s. 127), co będzie przedmiotem dalszych eksploracji naukowych. Rozdział trzeci odnosi się do kolejnej głównej kategorii analitycznej badań jaką stanowią stosunki międzyludzkie. W analizie genetycznej uwzględniono klasyfikacje kierunków w nauce organizacji i zarządzania z podkreśleniem roli Human Relations. Dosyć szeroko potraktowano wybrane elementy stosunków międzyludzkich jak: problem więzi, komunikacji w grupie, role motywatorów jak również podłoże konfliktów w środowisku pracy oraz klasyfikacje zachowań nieetycznych i patologie organizacyjne. Analizując te kategorie odwołano się nie tylko do ich conceptualnego zaplecza ale również przytoczono konkretne sytuacje ich występowania jak również prezentowano wyniki badań empirycznych.

W części metodologicznej zdefiniowano przedmiot i cele badań, które zostały zaprezentowane we wstępnej części recenzji. Przedstawiono w dosyć obszernej tabeli – ponad 20 stron (por. tabel 19, 179-203) osiem problemów badawczych, którym zostały przyporządkowane problemy szczegółowe, zmienne zależne i niezależne, jak również wskaźniki analityczne. Ze względu na ich szczegółowość nie jestem w stanie dokonać dokładnego opisu. W postępowaniu empirycznym przyjęto triangulację metod badawczych poprzez współzależność technik jakościowych z ilościowymi, czyli materiały uzyskane z ankiet były wspomagane wypowiedziami respondentów uzyskanymi z wywiadów standaryzowanych. Badania prowadzono na terenie woj. podkarpackiego w okresie od grudnia 2017 do lutego 2018 roku. Obejmowały one 11 organizacji na strukturę których składały się: instytucje publiczne – 4 jednostki; służby mundurowe – 4 jednostki; firmy

produkcyjne – 3 sztuki. Łącznie do badań wyznaczono 1050 pracowników. Zwroty dobrze wypełnionych ankiet obejmowały 693 osoby, które zostały zakwalifikowane do dalszej analizy. Zebrany materiał empiryczny poddano analizie statystycznej z wykorzystaniem programu IBM SPSS Statistic V. 19. Uwzględniono również badania zależności korelacyjnych typu chi-kwadrat i V-Cramera.

Analiza materiału empirycznego obejmuje cały rozdział V, w którym za pomocą wykresów, tabel, rysunków doktorantka przedstawia wyniki eksploracji uzyskane poprzez przeprowadzone badania typu jakościowego i ilościowego. Rozdział składa się z ośmiu podrozdziałów, których tematyka jest próbą odpowiedzi na postawione przez autorkę cele praktyczno-poznawcze pracy (s. 177). W podsumowaniu wyników badań autorka stwierdza, że zaufanie w kształtowaniu stosunków międzyludzkich w organizacji ma bardzo duże znaczenie – jednak problemem jest, że niewiele jednostek ma świadomość elementów z których składa się zaufanie. Stąd podjęte badania były „próbą uszczegółowienia tych elementów oraz nakreślenie nowych, które dla kształtowania się prawidłowych stosunków międzyludzkich w organizacji mogą być pomocne” (s. 384).

Odnosząc się do recenzowanej rozprawy doktorskiej mgr Anity Leszczyszyn pt. „Znaczenie zaufania w kształtowaniu stosunków międzyludzkich w organizacji”, można stwierdzić, że założony cel główny i cele praktyczno-poznawcze zostały zrealizowane. Poruszane w pracy problemy są zgodne z tytułem dysertacji i mogą stanowić „mapę” postępowania badawczego przy analizowaniu parametrów stanowiących podłoże, rozwój i wynik kształtowania się relacji interpersonalnych w organizacji z uwzględnieniem jednego z nich jaki stanowi zaufanie. W tym upatrywałby dużą wartość poznawczą pracy, ponieważ sam fakt podjęcia „bardzo zaniedbanego” przez socjologię tematu jest dużym atutem i wnosi „wartość dodaną” do badań nad współczesnymi relacjami interpersonalnymi w okresie globalizacji, indywidualizmu i nadmiernego konsumpcjonizmu. Gdzie etos pracy związany z humanizacją relacji społecznych zostaje zastąpiony etosem sukcesu w ramach preferowanego przez menadżerów „wyścigów szczurów”.

W warstwie koncepcyjnej prezentując podstawowe kategorie analityczne wynikające z tematu pracy jak: zaufanie, stosunki międzyludzkie, organizacje autorka wykazuje dużą wiedzę o charakterze interdyscyplinarnym. Świadczy o tym fakt interpretacji tych pojęć z punktu widzenia: filozofii, socjologii i socjologii pracy jak również nauk z zakresu zarządzania. W pewnych fragmentach pracy włączane są elementy analizy psychologicznej np. omawiając problematykę motywatorów. Plusem pracy

doktorskiej jest niewątpliwie wyczerpujące przedstawienie (aż za szerokie) ewolucji tych pojęć od czasów starożytnych do współczesnej „ponowoczesności”. Dobrym pomysłem są elementy wizualizacji pracy poprzez zamieszczenie fotografii wybitnych naukowców – badaczy, którzy byli autorami nowych paradygmatów w omawianej problematyce. Szkoda, że autorka nie wzbogaciła o dalszą wizualizację np. fotografie różnych aspektów stosunków międzyludzkich w ujęciu pracowników administracji, służb mundurowych czy produkcji. Postulat ten od dawna kieruje do wszystkich badaczy w tym studentów piszących prace magisterskie ażeby dosyć szczegółowe a czasami monotonne relacje eksploracyjne wzbogacone zdjęciami z badanego otoczenia. Rozbija to jednostajność prowadzonej naukowej narracji.

Jestem pełen uznania dla przyjętej metodyki prowadzonych badań. Bardzo dobrym pomysłem jest triangulacja technik ilościowych i jakościowych. Pozwala to materiał ankietowy wzmocnić reinterpretacją wypowiedzi badanych uzyskanych poprzez wywiady. Imponującym jest termin realizacji pracy doktorskiej – pół roku od grudnia 2017 – badania terenowe do czerwca 2018 – ukończona dysertacja doktorska. Również pozytywnie oceniam prezentowaną parametryzację założeń badawczych przedstawionych w tabeli 19, s. 180-204. Mimo, że liczy ona ponad 20 stron to w sposób zwarty i logiczny opisuje główne założenia badań i wskazuje na indukcyjną ścieżkę przyjętego postępowania badanego. Stanowi to punkt wyjścia do idiografii materiału empirycznego uzyskanego w drodze podjętych eksploracji.

Nie mam również zastrzeżeń co do interpretacji uzyskanego materiału badawczego. Przyjęcie ośmiu założeń badawczych znajduje odzwierciedlenie w 8 podrozdziałach korelujących z tematyką tych założeń. Każda z poruszanych kwestii ilustrowana jest wykresami, rysunkami, tabelami itp., w których dany problem analizowany jest przez „sito” parametrów demograficzno-zawodowych badanych pracowników jak również wspomagany analizą korelacyjną. Pozwala to na dokładną analizę danego czynnika – parametru w określeniu roli zaufania w kształtowaniu stosunków międzyludzkich w organizacji. Bardzo czytelna jest weryfikacja przyjętych hipotez badawczych, ponieważ każdy podrozdział poświęcony określonej problematyce kończy się odniesieniem do postawionych w pracy hipotez głównych i szczegółowych. Uwiarygadnia to przyjęte założenia badań z ich empiryczną weryfikacją poprzez przeprowadzone badanie terenowe w środowisku pracy. Moje szczególne zainteresowanie wzbudziły dane zawarte w wykresie nr 5, s. 221 z których wynika, że w korelacji stylu kierowania i złej atmosfery w pracy wielość ocen negatywnych otrzymują kierownicy o orientacji demokratycznej –

65,2% niż kierownicy o orientacji autokratycznej – 45,9%. Potwierdza to pogląd wielu badaczy w tym również mnie, że styl autokratyczny również może mieć walory pozytywne w kontekście struktury zespołu, którego jest kierownikiem. Szkoda, że problem ten nie znalazł szerszej interpretacji w tekście.

Odnosząc się do podjętej przez doktorantkę tematyki osobiście uważam, że istotnym elementem kształtowania stosunków międzyludzkich jest nie tyle zaufanie co odpowiedzialność. Jest to jedna z wartości organizacyjnych, która w recenzowanej pracy nie została uwzględniona (Por. wykres 25, s. 260). Problematyka zaufania była podjęta na początku dwudziestego wieku i szczególnie eksponowana jako trwałe budulec społeczeństwa obywatelskiego jak również nowych relacji społecznych związanych z postępującą globalizacją i rolą technologii teleinformacyjnej. W tym czasie w międzynarodowym obiegu pojawia się wiele prac poświęconych temu zagadnieniu. Tematykę tę podjął również w 2007 roku P. Sztompka wydając monografię „Zaufana”. Należy zaznaczyć, że występujące w tym czasie w obiegu naukowym różne definicje zaufania jak: „ludziom powinno się wierzyć bo tak trzeba”, czy „należy ufać innym dopóki nie okaże się, że są oni niewiarygodni” (s. 65) rażą swoją naiwnością. Efektem tego typu postaw są międzynarodowe afery występujące w przedziale 2008-2010 okresu kryzysu. Pojawia się problem kreatywnej księgowości w Grecji (której ufała Unia Europejska), toksyczne papiery spółki Euron czy afera Bernarda Madoffa obiecującego wysokie procenty od złożonych depozytów pieniężnych, który na pytanie „w jaki sposób może generować tak wysokie zyski”, odpowiedział „jak mi nie ufasz to nią będę zarządzał twoim kapitałem”. Była to jedna z największych piramid finansowych w USA. Dlatego uważam, że o wiele bardziej precyzyjnym instrumentem kształtowania relacji interpersonalnych jest odpowiedzialność. Według „guru” nauk z zakresu zarządzania Petera F. Druckera „w przypisie odpowiedzialności wynikającej ze stosunku pracy jest absolutną koniecznością. Jest to obowiązek każdego pracownika. Niezależnie od tego czy jest się pracownikiem organizacji lub firmy, jej konsultantem, dostawcą, dystrybutorem ponosi się odpowiedzialność wobec wszystkich osób z którymi się pracuje, na których się polega i którzy polegają na nas” (P.F. Drucker: Zarządzanie w XXI wieku, Muza SA 2000, s. 199). W tym stwierdzeniu upatruje podstawę dla kształtowania prawidłowych relacji interpersonalnych w organizacji. Pragnę jeszcze raz zaznaczyć, że jest to mój osobisty pogląd i w niczym nie umniejsza znaczenia pracy doktorskiej mgr Anity Leszczyszyn.

Przygotowując pracę do szerszego upublicznienia poprzez jej wydanie w formie monografii proponowałbym uwzględnienie pewnych sugestii, które mogą mieć wpływ na wartość komunikacyjną pracy.

1. W tytule pracy – „stosunki międzyludzkie”, warto używane pojęcie w PRL nie tylko w socjologii, ale również w partyjnych materiałach, zastąpić „relacjami lub stosunkami interpersonalnymi”. Określenie to aktualnie występuje w artykułach lub projektach badawczych. Należy podkreślić, że w pierwszym i drugim znaczeniu jego interpretacja jest podobna.
2. Proponowałbym ażeby w części teoretycznej związanej z 1, 2 i 3 rozdziałem w podsumowaniu omawianych kategorii analitycznych związanych z tematem pracy przedstawić własne stanowisko dotyczące ich znaczenia dla projektowanych badań.
3. Hipotezy główne i szczegółowe zawarte w tabeli 19 (180-203) bardziej przypominają tezy badawcze, ponieważ prezentują stwierdzenia, w których brak współzależności pomiędzy analizowanymi zmiennymi zależnymi lub niezależnymi. Przypominam, że cechą charakterystyczną hipotez jest poszukiwanie współzależności pomiędzy co najmniej dwiema zmiennymi.
4. W analizie empirycznej nie wykorzystano wszystkich cech demograficznych znajdujących się w metryczce ankiety – dotyczy to płci i wykształcenia.
5. Brak kodu informacyjnego przy cytowanych wypowiedziach z wywiadów, np. nr, płeć, staż pracy itp., s. 262, 282, 290, 298, 316 itp. Łamie to zasadę wiarygodności uzyskanych danych a wprowadza elementy publicystyki. Aktualnie bardzo często występują te przypadki w artykułach lub publikacjach książkowych.
6. W strukturze pracy (spis treści) jest wiele błędów redakcyjno-edytorskich. Występują różnice pomiędzy spisem treści a tekstem. Dwukrotnie powtarza się rozdział III zarówno w części teoretycznej, jak i metodologicznej – pominięto rozdział czwarty. W podrozdziale 7 (s. 362), brak jest kolejnego 7.1, a pojawia się 7.2 (s. 370). Proponowałbym aby w wydaniu książkowym wprowadzić trzy części pracy. 1 część – teoria; 2 część – metodologia i 3 część – empira. W ramach określonej części wprowadzić kolejne pełne rozdziały a następnie odpowiadające im podrozdziały, np. część I rozdział 1, podrozdział 1.1 itp. Zwiększy to przejrzystość pracy. W tej chwili jest bałagan redakcyjno-edytorski.
7. W części empirycznej w podrozdziale 1 proponuje przesunąć podrozdział 1.3 więzi pracownicze na miejsce 1.2 formalne i nieformalne relacje. Pragnę zauważyć, że

wież społeczna – organizacyjna stanowi podstawę dla formalnych i nieformalnych relacji.

8. Niezbyt czytelne dane znajdują się pod tabelą 26 (s. 265), gdzie ranguje się bariery komunikacyjne wg przypisanych im procentów. Opis barier w tej konwencji jest niezbyt czytelny. Można zastosować układ wierszowy a nie kolumnowy. Występują również sytuacje kiedy pod wykresami używa się określenia „seria 1” podając kolejność dokonanych wyborów; wyk. 6, s. 223; wyk. 17, s. 247; wyk. 26, s. 265 itp. Czy nie będzie bardziej czytelne, jeżeli zamiast „seria 1” (o co chodzi) używać znanego określenia – „ ranking” np. kolejność dokonanych wyborów i przywiązanych do nich procentowych wielkości.
9. Należy jeszcze raz sprawdzić prace pod względem tzw. literówek, np. s. 382 jest „relacja” a powinno być „realizacja”.

Odnosząc się do całości pracy sądzę, że jej wydanie może spełniać ważne funkcje aplikacyjne związane z kształtowaniem prawidłowych relacji interpersonalnych w organizacji z uwzględnieniem roli zaufania. Efekty pracy mogą być traktowane zarówno jako materiał dydaktyczny w przedmiocie socjologia organizacji i nauk z zakresu zarządzania ale również jako wskazania dla działalności kadry menedżerskiej z punktu widzenia poprawnej atmosfery pracy jak również stabilizacji pracownika w firmie nie tylko poprzez finansowe warunki pracy.

Uważam, że praca doktorska „Znaczenie zaufania w kształtowaniu stosunków międzyludzkich w organizacji” spełnia wymogi zawarte w „Ustawie o tytule i stopniach naukowych”. W związku z czym zgłaszam wniosek o uznanie jej jako rozprawy doktorskiej i dopuszczenie mgr Anity Leszczyszyn do dalszego etapu.

A handwritten signature in blue ink, which appears to read "Andrzej H. Haber". The signature is fluid and cursive, with a long horizontal stroke at the end.