

Marek Bugdol

Wydział Zarządzania i Komunikacji Społecznej

Uniwersytet Jagielloński w Krakowie

**Recenzja pracy doktorskiej Pani magister Anity Leszczyszyn pt.
„Znaczenie zaufania w kształtowaniu stosunków międzyludzkich w
organizacji”**

Promotor: Dr hab. Maciej Gitling, prof. URZ

Podstawa wykonania recenzji: Pismo z dnia 16.06.2018 roku Dziekana Wydziału
Socjologiczno-Historycznego URZ.

Ocena tematu

Problematyka zaufania w zarządzaniu jest obecna w literaturze przedmiotu, co upoważnia do podjęcia dalszych studiów i badań. Na przykład, R. M. Kramer i T. R. Tyler w pracy „Trust in Organizations” (Oxford University Press 1996) omówili problematykę zaufania w organizacji, uwzględniając jej formy, kontrolę, koszty oraz związki zaufania z technologią. Ch. Lane i R. Bachmann w książce „Trust Within and Between Organizations” (Oxford University Press 1998) ukazali rolę i znaczenie zaufania nie tylko w samej organizacji, ale również w relacjach zewnętrznych. Od kilkunastu lat problem zaufania jest obecny na łamach prestiżowych czasopism naukowych i popularno-naukowych. W Polsce w 1995 roku na łamach „Zarządzania na świecie” (1995, nr 6) opisano po raz pierwszy koncepcję zarządzania R. Semlera, który w praktyce odwoływał się do trzech wartości: współdziałania, wspólnej oceny wyników oraz swobodnego dostępu do informacji. W 1997 roku na rynku ukazała się książka F. Fukuyamy, pt. „Zaufanie jako kapitał społeczny a droga do dobrobytu”. Stała się ona inspiracją wielu dalszych badań i artykułów popularno- naukowych. M. Bratnicki i P. Kordel w pracach: „Budowa zaufania w organizacji wirtualnej” (1999) oraz „Kategoria zaufania a zarządzanie oparte na wartościach” (2000) opisali związki między zaufaniem a zarządzaniem opartym na wartościach oraz jako pierwsi zajęli się problematyką zaufania w organizacjach wirtualnych.

Istnieje wiele opracowań typowo socjologicznych będących źródłem nowych tematów badawczych (w tym głównie prace Sztompki).

Nie ulega wątpliwości, że zaufanie ma olbrzymi wpływ na procesy zarządzania, na funkcjonowanie organizacji. Z tego powodu badanie roli zaufania w kształtowaniu stosunków międzyludzkich jest bardzo interesującym i wymagającym zadaniem, z jakim muszą zmagać się socjologowie organizacji i zarządzania.

Temat pracy oceniam więc pozytywnie.

Ocena merytoryczna

Rozdział I

Autorka omawia pojęcie zaufania w „refleksji filozoficznej i socjologicznej” oraz w „kontekście racjonalnego wyboru”. Następnie opisuje pojęcie kapitału społecznego i ludzkiego oraz zaufanie w ujęciu kapitału społecznego.

W tej części pracy zawarto bardzo dużo informacji o dokonaniach klasyków socjologii. Po bardzo dobrym syntetycznym omówieniu głównych dokonań autorka bardziej szczegółowo opisuje owe dokonania, które często tylko w sposób pośredni nawiązują do zaufania.

Podrozdział 3 – „Zaufanie w kontekście racjonalnego wyboru”, opisuje teorię opracowaną przez J. Colemana. Autorka cytując autora powołuje się na oryginał pracy (Foundations of Social Theory). Jak sądzę fragment przepisany ze strony 96 został przez doktorantkę przetłumaczony samodzielnie? Czy też korzysta ona z innej pracy? Ta sama uwaga dotyczy innych treści (np. na stronie 114).

Generalnie rozdział I oceniam pozytywnie, poza jedną uwagą - podrozdział 4 jest w nim zbędny. Autorka bowiem opisuje zaufanie jako element kapitału społecznego w podrozdziale 5 i takie umiejscowienie opisywanego pojęcia jest jak najbardziej prawidłowe.

Rozdział II

W rozdziale II autorka opisuje pojęcie systemu społecznego, przywództwa, kultury organizacyjnej oraz wartości organizacyjnych. Tymczasem tytuł tego rozdziału brzmi: „Znaczenie zaufania w życiu organizacyjnym”. Nie rozumiem, jakie kryteria sprawiły, że wybrano właśnie te a nie inne zagadnienia.

Jeśli już chcemy pisać o znaczeniu zaufania, to można do tego podejść w różny, ale bardziej poprawny sposób, na przykład z uwzględnieniem:

- procesów zarządzania (po wyborze procesów kluczowych i pomocniczych),
- procesów społecznych,
- relacji łączących różnych interesariuszy,
- wymiarów i rodzajów zaufania,
- relacji występujących w systemie wartości organizacyjnych.

Trudno w tym rozdziale doszukać się jakichkolwiek odniesień do tego, co zapowiada jego nazwa. W zasadzie autorka opisuje historyczne, klasyczne teorie i koncepcje zarządzania. Nie ma w nim żadnych nowych badań ukazujących rolę zaufania w organizacji. Doktorantka nie dokonała przeglądu literatury a jedynie powołuje się na analizy wykonane przez innych autorów (np. przez Paliszkiewicz, Grudzewskiego).

Rozdział III

W rozdziale III autorka opisuje dokonania szkoły stosunków międzyludzkich, rolę i znaczenie komunikacji, motywacji i konfliktów w organizacji oraz zachowań nieetycznych.

W pierwszym podrozdziale, podobnie jak i w całym rozdziale II czytelnik znajdzie jedynie podstawowe treści będące przedmiotem nauczania studentów 1 roku zarządzania. Autorka powołuje się na klasyczne prace Griffina, Koźmińskiego, Stonera itp.

Autorka ma skłonność do opisywania, cytowania różnych poglądów, które w niewielkim stopniu dotyczą tematu pracy i jej badań. Zastanawiające jest przejście od jednych teorii do innych (np. rys.1.3) . Wybór opisywanych zagadnień byłby uzasadniony, gdyby doktorantka dokonała rzetelnej analizy literatury.

Zastanawiające jest to, że nawet wybór poszczególnych teorii nie jest nijak powiązany z tematem pracy. Na przykład, podrozdział 4 dotyczy motywacji, nie znajdziemy w nim jednak ani opisu teorii Adamsa ani tego, jak wyznaczone cele wpływają na zaufanie itp.

Proszę doktorantkę, aby odniosła się do tego, jak stosunki międzyludzkie wpływają na zaufanie (w odniesieniu do proponowanego tematu pracy).

W pracy brakuje koncepcji typowo socjologicznych (np. tych dotyczących poszczególnych etapów w formułowaniu więzi społecznych, wsparcia organizacyjnego).

Konkluzja: pozytywnie oceniam rozdział I, ale tej samej pozytywnej oceny nie można przypisać całej części teoretycznej. Nie ma w nim bowiem typowej analizy literatury

zmierzającej do wykrycia luki publikacyjnej, sformułowania problemów i hipotez badawczych. Autorka korzystała z przestarzałej literatury a nie wykorzystwała aktualnych opracowań.

Ocena części metodologicznej

W części drugiej autorka omawia przedmiot i cel badań, problemy i hipotezy, zmienne i wskaźnik badawcze. Przedstawione cele praktyczno-poznawcze należy ocenić pozytywnie, przy czym celem nie może być „zwrócenie uwagi na zachowania nieetyczne...” (s.177).

Doktorantka powinna wyjaśnić, w jaki sposób sformułowała hipotezy szczegółowe. Jeśli hipoteza jest naukowym przypuszczeniem, to owe przypuszczenie musi z czegoś wynikać.

W tekście pracy nie ma bowiem informacji o tym, czy wykorzystano wcześniejsze badania własne, czy też wyniki badań opublikowane w analizowanej literaturze.

Moje wątpliwości dotyczą tego, czy „ocena..” (s.180) jest zmienną zależną oraz tego, na jakiej podstawie wytypowano zmienne niezależne (np. styl zarządzania?). Zaprezentowane problemy szczegółowe są raczej pytaniami, które powinny być powiązane z problemami badawczymi i hipotezami oraz celami badań. Cele badań są słabo powiązane z problemami i hipotezami. Ponadto, autorka zamiennie wykorzystuje różne pojęcia (np. w celach pisze o relacjach interpersonalnych a w hipotezach o stosunkach międzyludzkich). Niektóre hipotezy (np. IV) są niezrozumiałe i nierealne do zweryfikowania (np. badając wpływ kultury organizacyjnej należałoby najpierw ową kulturę zbadać, ustalić, jakie jej elementy są powiązane z zaufaniem). System motywacji nie musi wynikać z stylów zarządzania (s.197) a lekcje języka obcego nie są motywatorem, ale kosztem inwestycyjnym. Ponadto, silna motywacja może zniszczyć zaufanie do jednostki. Badania Alfiego Kohna wykazały, że systemy motywacyjne mogą być nieskuteczne, bo skupiają uwagę na nagrodach a nie problemach. W rzeczywistości istnieje możliwość zabijania inicjatywy, samodzielnego myślenia. Premie są przyczyną odczuwalnej niesprawiedliwości a wartość ta, jak pisze sama autorka jest podstawą zaufania. Wobec tego system premiowy może niszczyć zaufanie itp. Takich błędów logicznych jest więcej a wynikają one z braku wiedzy o najnowszych wynikach badań, z braku krytycznego podejścia do prezentowanych poglądów.

Ocena części empirycznej

Cześć empiryczna została podzielona na osiem bloków tematycznych, w których zaprezentowano analizę materiału empirycznego. Badania empiryczne zostały zinterpretowane, a wyniki badań przedstawiono graficznie za pomocą tabel i wykresów.

Interpretacja wyników badań jest poprawna, ale słabo powiązana z ich uzasadnieniem. Na przykład, jeśli autorka pisze o tym, że literatura wskazuje na zależności między ciągłością relacji międzyludzkich a zaufaniem. To właśnie tego typu sformułowania powinny być podstawą formułowania pytań badawczych i narzędzi badawczych. Trudno jest ocenić, co jest własną interpelacją badań, a co wynika z badań wcześniejszych (np. „ocena panujących stosunków międzyludzkich jest suma wszystkich zasad, warunków, regulacji...”, s.215).

Niektóre sformułowania i zalecenia są niezgodne z wiedzą dotyczącą kształtowania się zaufania (np. ważne jest to, aby przełożeni kontrolowali formalne i nieformalne relacje panujące w zespołach pracowniczych..”, s.247).

Mankamentem pracy jest to, że niektóre wyniki badań są bardzo słabo powiązane z tematem pracy (np. pisząc o formalnych nieformalnych relacjach autorka nie odnosi się to tego, jak te relacje wpływają na zaufanie). Kolejna wątpliwość dotyczy tego, jak style zarządzania były badane, czy uwzględniano w badaniach koncepcję sytuacyjną, różne odczucia i oceny pracowników?

Autorka posługuje się niezrozumiałymi sformułowaniami (np. poznanie efektywnych relacji między pracownikami, s. 255). Szkoda, że wyniki badań nie stały się podstawą do interpretacji bardziej szczegółowych. Na przykład to, że występują bariery komunikacyjne nie musi być związane z brakiem zaufania.

Autorka ma skłonność do „przeskakiwania” z jednych pojęć do innych (np. łączy osobowość z autorytetem i kompetencjami. Miesza pojęcia ról (np. liderzy a osobowość).

Przedstawione w badaniach elementy kultury organizacyjnej są niezgodne z istniejącymi definicjami kultury organizacyjnej (autorka bezkrytycznie do jednego koszyka wrzuca kodeksy etyczne, nagradzanie i karanie, style zarządzania itp.).

Proszę, aby podczas publicznej obrony doktorantka wyjaśniła, jak jest realny wpływ kodeksów etycznych na zachowania pracownicze. Jakie są wspólne - dla wielu definicji - elementy kultury organizacyjnej?

Nazwy poszczególnych podrozdziałów są niezgodne z ich zawartością (na przykład 6.1). Autorka nie badała bowiem wpływu motywatorów na zaufanie a jedynie uzyskała informacje o tym, jakie motywy występują w badanych organizacjach.

Ocena ogólna

Po wielu słowach krytyki należy zadać pytanie, jakie są walory pracy?

Uważam, że niektóre wyniki badań mogą być przydatne dla badanych organizacji i po ustaleniu faktycznych źródeł braku zaufania mogą przyczynić się do poprawy klimatu organizacyjnego a w konsekwencji do wzrostu produktywności (uwzględniając również uwarunkowania organizacyjne). Autorka wskazuje na negatywne znaczenie rywalizacji, zatargów, brak umiejętności zarządzania procesami społecznymi w organizacji.

Drugim walorem pracy jest sam fakt propagowania wiedzy o znaczeniu zaufania. Wiele organizacji prowadzi już dziś badania dotyczące poziomu zaufania, zdając sobie sprawę z tego, że owa wartość ma kolosalne znaczenie dla wyników ekonomicznych. Dlatego pomimo wielu słabości recenzowanej pracy uznaje ją za przydatną i wartościową dla praktyki zarządzania.

Trzecim walorem pracy są te wyniki badań, które w sposób bezpośredni nawiązują do poziomu zaufania w badanych organizacjach (np.2.1). Ponadto, zidentyfikowane przyczyny braku zaufania mogą być wykorzystane do budowania programów wsparcia menedżerskiego.

Wniosek końcowy

Praca w minimalnym zakresie spełnia wymagania ustawowe (Ustawa z dnia 14 marca 2003 r. o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule naukowym w zakresie sztuki (Dz. U. Nr 65 poz. 595); Obwieszczenie Marszałka Sejmu RP z dnia 15 września 2017 r. w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu ustawy o stopniach i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki (Dz.U. z 27 września 2017 r. poz. 1789).

Uznaję, że doktorantka może być dopuszczona do dalszych etapów przewodu doktorskiego.

Kraków, 12.07.2018

