

Iwona Rzeszutek

Streszczenie rozprawy doktorskiej

***Rola komunikacji interpersonalnej w integracji pracowniczej
(Studium socjologiczne na przykładzie wybranych organizacji województwa
Podkarpackiego)***

Komunikowanie się jest podstawą rozpoczynania, funkcjonowania i ustawiania każdej działalności zespołu ludzkiego, a także stanowi nieodłączny komponent procesów decyzyjnych w realizacji różnych zadań w organizacji. Nie ulega wątpliwości, że w zarządzaniu pracownikami, takie celowe porozumiewanie międzyludzkie (interpersonalne), jest bardzo ważne. Stanowi ono źródło informacji i za jego pomocą jest możliwe planowanie celów i sposobów działania zespołów pracowniczych, organizacja środków niezbędnych do osiągnięcia planów, motywacja kadry do wykonania zadań zgodnych z realizacją celów, a także kontrolowanie przebiegu wykonania zadania. Na skuteczność kontaktu informacyjnego w organizacji wpływają wszyscy uczestnicy biorący udział w porozumiewaniu się (zarówno zwierzchnicy, jak i podwładni).

Nowoczesne technologie określane mianem Web 2.0, stwarzają nowe pole do komunikacji między ludźmi i w sposób znaczący zmieniają funkcjonowanie człowieka w sieci internetowej. Te przemiany dotyczą również obszaru komunikacji pomiędzy pracownikami, stwarzają bowiem możliwość kontynuacji tradycyjnych relacji interpersonalnych poza miejscem pracy. Obecnie na rynku pracy pojawili się przedstawiciele młodego pokolenia, tzw. digitalni autochtoni, którzy wraz z cyfrowymi imigrantami tworzą nową kulturę organizacyjną, ważne więc było poznanie zachowań komunikacyjnych pracowników we współczesnych organizacjach.

Celem rozprawy było poznanie, jaką rolę obecnie pełni komunikacja interpersonalna w integracji pracowniczej – biorąc pod uwagę przemiany współczesnego środowiska pracy zmierzające do coraz większego wykorzystywania elektronicznych środków komunikacji.

Praca została podzielona na trzy części: teoretyczną, metodologiczną i empiryczną. Część pierwsza - teoretyczna składa się z trzech rozdziałów. Rozdział pierwszy dotyczy komunikacji, jako podstawy relacji społecznych. Przedstawiono w nim między innymi zarys historyczny teorii komunikacji, oraz teorie komunikacji Johna Dewey'a, Kurta Lewina, teorie komunikowania Szkoły Palo Alto, model komunikowania Denisa McQuali'a oraz teorię działania komunikacyjnego Jürgena Habermasa. Opisano w nim również wybrane teorie

internacjonalizmu symbolicznego, takie jak: koncepcja interakcji społecznej Georga Herberta Meada, koncepcja siebie w interakcji społecznej Ralph'a H. Turnera, konteksty świadomości i interakcja społeczna Barney'a G. Glaser'a i Anselma L. Strauss'a oraz porządek interakcyjny Erving'a Goffmana'a.

Rozdział drugi odnosi się do komunikacji w organizacji. Ujęto w nim znaczenie komunikowania interpersonalnego w organizacji z uwzględnieniem wybranych modeli struktury systemu komunikacji w organizacji i czynników wywierających wpływ na komunikację. Scharakteryzowano rodzaje procesów komunikowania, funkcje komunikacji, działanie komunikacji formalnej i nieformalnej w organizacji. Opisano także znaczenie kadry kierowniczej w procesach komunikacji interpersonalnej oraz bariery komunikacyjne, które mogą wpływać na osłabienie relacji interpersonalnych.

Rozdział trzeci dotyczy integracji w zespołach pracowniczych w organizacji i składa się z dwóch podrozdziałów tematycznych. W pierwszym zawarto informacje dotyczące roli grupy w organizacji, zasad jej funkcjonowania i znaczenia dla organizacji, a także została w nim podjęta problematyka więzi jako podstawy integracji społecznej. Drugi podrozdział odnosi się do wpływu integracji na kształtowanie się stosunków społecznych w organizacji. Opisano w nim podstawowe terminy wyjaśniające istotę integracji, jej typy i rodzaje, a także czynniki warunkujące powstawanie integracji w organizacji.

W części drugiej - metodologicznej zostały zawarte założenia metodologiczne dysertacji doktorskiej. Ujęto w niej cel, zakres badań, problemy i hipotezy badawcze, zmienne i wskaźniki, dobór metod i technik badawczych oraz teren i organizację przeprowadzonych badań empirycznych, a także charakterystykę próby badawczej. Do badań ilościowych wykorzystano autorski kwestionariusz ankiety, który wypełniło 657 pracowników na celowo dobranej próbie, składającej się z sześciu wybranych organizacji, z trzech różnych branż (produkcja, administracja i usługi), które działały na terenie województwa Podkarpackiego. Badania jakościowe przeprowadzono z 12 przedstawicielami kadry kierowniczej za pomocą wywiadu skategoryzowanego (po dwóch z każdej badanej organizacji). W pracy zastosowano metodę triangulacji metod badawczych (badań ilościowych i jakościowych), łącząc techniki kwestionariusza ankiety oraz wywiadu ustnego skategoryzowanego. Zakres czasowy badań empirycznych obejmował okres od lutego do kwietnia 2019 r.

Część trzecia - empiryczna obejmuje rozdziały od V do VII. Została ona podzielona na trzy bloki tematyczne. Pierwszy blok tematyczny odnosi się do problematyki związanej z oceną procesów komunikacyjnych zachodzących w organizacji. Zbadano w nim procesy komunikacyjne funkcjonujące w badanych organizacjach, a w szczególności zidentyfikowano

styl kierowania dominujący w organizacjach, uzyskano informacje: jak pracownicy oceniają instrumenty komunikacji stosowane w organizacjach, jakie formy kontaktu są preferowane wśród pracowników, czy komunikacja elektroniczna ogranicza komunikację tradycyjną twarzą-w-twarz. Ponadto sprawdzono w jakim stopniu pracownicy korzystają z komunikacji nieformalnej i jakie bariery w komunikacji interpersonalnej są najbardziej zauważane przez pracowników. Dodatkowo zidentyfikowano alternatywne źródła pozyskiwania informacji w przypadku niezrozumienia wykonania zadania przez pracowników, a także dokonano oceny kompetencji komunikacyjnych przełożonych. Badania empiryczne w tym bloku tematycznym dotyczą również oceny działania komunikacji wewnętrznej w organizacji z uwzględnieniem komunikowania na linii: pracownik-pracownik, pracownik-przełożony oraz komunikacji między działami.

Drugi blok tematyczny odnosi się do warunków sprzyjających procesowi integracji wśród pracowników badanych organizacji. Zbadano w nim warunki jakie powinna zapewnić organizacja, by proces integracji zespołów pracowniczych przebiegał sprawnie. Analizie empirycznej poddano wybrane wartości organizacyjne, takie jak: możliwość uzyskania przez pracownika satysfakcjonującego wynagrodzenia, możliwość rozwoju i podnoszenia kwalifikacji zawodowych przez pracowników, udział pracowników w partycypacji w funkcjonowaniu organizacji, dostęp pracowników do informacji, stopień motywacji do pracy, ocenę panujących w organizacji stosunków międzyludzkich oraz kwestie związane z poczuciem związania z zespołem pracowniczym.

Trzeci blok tematyczny dotyczy identyfikacji form integracji występujących w zespołach pracowniczych, które przyczyniają się do kształtowania prawidłowych relacji interpersonalnych w badanych organizacjach. Zbadano w nim między innymi, jakie rodzaje integracji (zdaniem pracowników) najbardziej przyczyniają się do kształtowania prawidłowych relacji interpersonalnych w badanej grupie, jakie grupy nieformalne funkcjonujące w organizacji przyczyniają się do zwiększenia integracji między pracownikami i czy pracownicy integrują się poza organizacją. Autorka poddała również analizie empirycznej jakie wartości organizacyjne przyczyniają się do integracji pracowników z organizacją, wykorzystując indeks satysfakcji z realizacji celów integracji w organizacji (ISI).

Pracę doktorską wieńczą wnioski końcowe z przeprowadzonych badań empirycznych, które stanowią syntetyczne ujęcie zagadnień prezentowanych w poszczególnych częściach rozprawy doktorskiej. Wskazano w nich główne trendy przemian procesów komunikacyjnych

współczesnych organizacji oraz zakres potrzeb pracowników związanych z procesami integracji w organizacji.

Rola komunikacji interpersonalnej w integracji zespołów pracowniczych jest niezaprzeczalna. Można więc stwierdzić, że im lepsza komunikacja interpersonalna w organizacji, tym większe możliwości integracji zespołów pracowniczych, gdyż tylko prawidłowe więzi pracownicze budują prawidłowe relacje interpersonalne.

Dysertacja stanowi próbę włączenia się autorki do dyskursu naukowego nad rolą komunikacji interpersonalnej w integracji pracowniczej we współczesnych organizacjach, a dzięki interdyscyplinarnemu podejściu i wykorzystaniu takich dziedzin nauk społecznych jak m.in.: socjologia, psychologia oraz nauki o zarządzaniu – może stać się uzupełnieniem badań nad systemem społecznym współczesnych organizacji.

Słowa kluczowe: komunikacja, integracja, stosunki międzyludzkie, zarządzanie zasobami ludzkimi,