

Joanna Żukowska

Akademia Ekonomiczna w Katowicach

PROCESY SPOŁECZNE W ORGANIZACJI WIRTUALNEJ NA PODSTAWIE PRZYPADKU FIRMY „ALFA”

1. Procesy społeczne

Rozważania należy rozpocząć od bliższego przyjrzenia się procesom społecznym, by w dalszej kolejności pokazać ich funkcjonowanie w organizacji wirtualnej. Na potrzeby badania przeprowadzono pogłębione wywiady oraz analizę przedsiębiorstwa.

Proces to strukturalno-funkcjonalne lub też przyczynowe powiązania opierające się na zmianach permanentnych albo okresowych. Jego założeniem jest przyczynianie się do rozwoju. W nieco innym ujęciu proces to względnie jednorodnie serie zjawisk społecznych, dotyczących osobowości, grup społecznych, koncentrujących się na interakcjach.

Same procesy społeczne to serie zjawisk wzajemnych oddziaływań ludzi na siebie lub serie zjawisk zachodzących w organizacji i strukturze grup, zmieniające stosunki między ludźmi albo stosunki między elementami składowymi zbiorowości [Leśniak-Moczuk, Moczuk 2002, s. 162]. Ze względu na sekwencje zjawisk można wyróżnić procesy, które zamieszczono w tab. 1.

Tabela 1. Charakterystyka procesów

Procesy		Charakterystyka
Interpersonalne		Społeczny charakter procesów psychicznych
	asocjacyjne	Scalanie, współdziałanie, adaptacja
	rozłączenia	Konflikt, sprzeciw, konkurencja
Między dwiema jednostkami		Konflikt, pozytywne, negatywne nastawienie, kooperacja, adaptacja
Między jednostką a grupą		Podporządkowanie, dominacja, identyfikacja, sprzeciw
Między dwiema grupami		Kooperacja, współdziałanie, wyrozumiałość, niechęć, konkurowanie, facylitacja
Zmieniające organizację i strukturę grup		Rozwój, reorganizacja, udoskonalenie

Źródło: opracowanie własne na podstawie [Leśniak-Moczuk, Moczuk 2002, s. 162 i n.].

Ponadto procesy społeczne można podzielić na:

- kierunkowe – każda faza procesu jest inna,
- cykliczne – stan systemu po pewnym czasie powraca do punktu wyjścia [Merton 1982, s. 7].

W tym miejscu warto bliżej przyjrzeć się wybranym procesom społecznym.

Procesy adaptacyjne opierają się na pozyskiwaniu nowych wzorców, postaw, przyjmowaniu określonych kodeksów etycznych, norm, akceptowaniu systemu ocen, radzeniu sobie i akceptowaniu odmienności, cudzych poglądów, odrzucaniu pewnych zdań, tolerancji, wyrozumiałości, otwartości. Występują tu więc cztery zasadnicze etapy [Merton 1982, s. 10]:

- 1) orientacja psychologiczna,
- 2) tolerancja,
- 3) akomodacja,
- 4) asymilacja.

Procesy współpracy opierają się na sekwencji działań zintegrowanych ze sobą, w których indywidualne jednostki lub zespoły wykonują pewne elementy zadania. W ten sposób zmagają się do osiągnięcia jednego z wybranych celów – ekonomicznego, politycznego, towarzyskiego czy religijnego. Kooperacja przebiega w oparciu o relacje społeczne, z wykorzystaniem kanałów komunikacyjnych, znaków, symboli, wzajemnego zaufania, zaangażowania, kontaktów. Ponadto elementem wspierającym jest zazwyczaj umowa zabezpieczająca interesy stron biorących udział w procesach. Współpraca zazwyczaj wymaga dostosowania się do stron, a także pewnego ograniczenia własnej autonomii.

Elementami koniecznymi do wystąpienia właściwej współpracy są zatem [Leśniak-Moczuk, Moczuk 2002, s. 162]:

- posiadanie wspólnego celu,
- możliwość podziału zadania na części,
- wzajemne zaufanie,
- ustalone zasady komunikacji.

Kolejnym elementem wartym uwagi jest współzawodnictwo. Innymi słowy, konkurowanie połączone z facylitacją. Koncentruje się na dążeniu do osiągnięcia celów poprzez wykorzystywanie różnych przedmiotów, zasobów, a także za pośrednictwem często nie zharmonizowanych działań. Zwykle występuje w przypadku wyłonienia się sprzecznych interesów lub chęci osiągnięcia korzyści kosztem straty partnera. Wiąże się przeważnie z ograniczonością albo też rzadkością zasobów. Należy zaznaczyć, iż kluczowym założeniem jest nie wyeliminowanie partnera, lecz eksponowanie własnej siły i przewagi.

Można wyróżnić następujące typy współzawodnictwa:

- przyrodzone,
- spontaniczne,
- niezależne od woli i intencji podmiotów,
- świadome, zmierzające do eliminacji partnera,
- kreatywne koncentrujące się na poprawie wyników i rozwiązaniach.

Inną odmianą będzie współzawodnictwo:

- koleżeńskie – mające wydźwięk pozytywny, zbliżone do współpracy,
- konfliktowe – mające wydźwięk negatywny, zbieżne z tradycyjnym konfliktem.

Następnym czynnikiem jest konflikt. To cykl zdarzeń będących efektem sprzecznych celów, interesów, dążeń, w którym podmioty zmierzają do osiągnięcia własnych korzyści. Odbywa się to często przez eliminowanie strony, jej zdominowanie, wchłonięcie lub destrukcję prowadzącą do całkowitej likwidacji. Konflikt zwykle ma swoje korzenie we wcześniejszych negatywnych lub wręcz wrogich relacjach [Merton 1982, s. 7].

Na tej podstawie wyróżnić można konflikty [Sztompka 2002, s. 9]:

- klasowe,
- kulturowe,
- międzypaństwowe,
- ekonomiczne,
- wartości.

Mówiąc o konflikcie, należy zaprezentować nieco szerzej także sposoby rozwiązania konfliktu oraz skutki działań (tab. 2).

Tabela 2. Sposoby rozwiązania konfliktu i skutki

Rozwiązanie	Strona A – skutek	Strona B – skutek
Podporządkowanie	korzyść dla strony mocniejszej	niekorzyść dla strony słabszej – wymuszenie zależności i uległości
Eliminacja	korzyść dla strony mocniejszej	niekorzyść dla strony wyeliminowanej
Porozumienie	częściowa rezygnacja z korzyści własnych	częściowa rezygnacja z korzyści własnych
Kompromis	częściowa, czasowa korzyść	częściowa, czasowa korzyść
Integracja	pełna korzyść, brak konieczności rezygnacji z przywilejów	pełna korzyść, brak konieczności rezygnacji z przywilejów

Źródło: opracowanie własne na podstawie [Leśniak-Moczuk, Moczuk 2002, s. 162 i n.].

Kolejnym procesem jest dezorganizacja polegająca na zestawie zachowań społecznych takich jak wielkość wydarzeń i sytuacji odbiegających od norm. Ich wysoka intensywność jest niebezpieczna dla kontynuacji procesów życiowych grupy. Zalicza się tu [Krzysztofek i in. 1993, s. 12]:

- dezintegrację instytucji, które nie spełniają swoich elementarnych obowiązków,
- spadek formalnych i nieformalnych mechanizmów kontroli społecznej,
- niepewność parametrów i kryteriów norm moralnych i zasad,
- akceptację zachowań zwykle podlegających represji i karze.
- załamanie tradycji i społecznej dyscypliny,
- wyłanianie się i popularyzację patologicznych zachowań,
- kataklizmy.

Dezorganizacja według Durheima rozumiana jest jako czasowy lub permanentny brak integracji pomiędzy podmiotami społeczności w trakcie zachodzących przemian. Wynika z nierównomiernego rozwoju poszczególnych elementów systemu społecznego [Cotterrell 1999, s. 7]. W wyniku tego powstaje zjawisko nazywane anomią. Jest ona definiowana jako załamanie występujące w strukturze kulturowej i powstające w wyniku braku zbieżności między normami kulturowymi a predyspozycjami elementów społeczności do przestrzegania owych norm. Innymi słowy anomia to zanik norm społecznych dotyczący struktur społecznych oraz kulturowych.

MacIver i Reisman uważają, że anomia to stan świadomości, a nie społeczności. Twierdzą, iż jest to stan świadomości osoby, która żyje wbrew normom moralnym i zasadom, egocentrycznej, nieodpowiedzialnej, popierającej anarchię, żyjącej tylko chwilą, zaprzeczającej wszelkim wartościom [Riesman i in. 2001 s. 5].

Powstała także skala anomii według Srole'a, służąca do pomiaru anomii w sposób subiektywny. Złożona jest z następujących etapów [Srole, Kassen-Fisher 1998, s. 10]:

- ambiwalentnego podejścia przywódców lokalnej społeczności do potrzeb indywidualnych podmiotów,
- niemożności osiągnięcia własnych celów jako elementu społeczności,
- poczucia bezsensu,
- nastawienia, iż cele indywidualne nie mogą być osiągnięte,
- niemożności liczenia i znajdowania oparcia w bliskich i przyjaciółach.

Podwaliny pod obiektywną miarę anomii stworzył B. Lander. Określił mierniki anomii, do których zakwalifikować należy [Sztompka 2002, s. 12]:

- status zawodowy,
- stan cywilny i rozkład rodziny,
- stan posiadania,
- fluktuację mieszkańców,
- zerwane więzi międzyludzkie,
- skład etniczny,
- przestępczość.

Na uwagę zasługują także procesy rozwoju i postępu opierające się na pozytywnych zmianach przyczyniających się do ulepszania aktualnego stanu dekadencji, polegającej na degradacji norm społecznych w społeczności, i do reorganizacji, koncentrującej się na kreowaniu nowych kryteriów oceny, wzorców, systemów organizacji i zasad [Merton 1982, s. 7].

Ważnym elementem, o którym należy wspomnieć, analizując zagadnienie relacji społecznych, są procesy związane z ruchliwością społeczną. Polegają na migracji w obszarze społeczności. Opierają się na przesunięciach w ramach grupy, między grupami lub zmianach statusu w grupie. Zmianie tej mogą podlegać jednostki, grupy, kategorie zawodowe i społeczności lokalne.

Można wyróżnić następujące migracje [Krzysztofek i in. 1993, s. 12]:

- pionową (awans/degradacja),

- poziomą – przechodzenie z grupy do grupy bez zmiany pozycji społecznej,
- fluktuację – przenoszenie się z organizacji do organizacji bez zmiany zawodu,
- ruch wahadłowy – przepływ ludności związany z wykonywaniem ich codziennych obowiązków i przyjemności.

Relacje społeczne są często determinowane także przez [Turner 2002, s. 10]:

- technologię, postęp, ewolucję nauki,
- poglądy, przekonania, nastawienie,
- zmiany symboli kulturowych,
- przemiany norm i zasad,
- przewartościowanie priorytetów,
- zaufanie,
- zmiany struktury społecznej,
- zmiany struktur instytucjonalnych (polityka, oświata, prawo, religia, rodzina itp.),
- zmiany wiekowe i rolę osób starszych w organizacjach (zwiększenie ich zaangażowania).

Coraz częściej przedsiębiorstwa kreują własne społeczności i relacje między nimi. Prezentuje je opisany dalej przypadek.

2. Przypadek firmy „Alfa”

W tym miejscu dokonana zostanie próba przełożenia teorii na praktykę. Dokonano badania na firmie, której właściciele podkreślali, iż pragną, by nazwa firmy pozostała anonimowa, tak więc na potrzeby niniejszej pracy przyjęto nazwę „Alfa”. Dla rzetelności badań przeprowadzono pogłębione wywiady z trzema współnikami firmy oraz pięcioma wybranymi współpracownikami. Ze względu na to, że firma jest organizacją wirtualną, badania przeprowadzono z wykorzystaniem narzędzi internetowych.

Firma funkcjonuje w branży informatycznej od przeszło 10 lat. Działalność firmy jest ogólnopolska. Firma nie wyklucza ekspansji na rynek wschodni. Głównym przedmiotem zainteresowań firmy są dedykowane, wysoko specjalistyczne oprogramowania firm, a także serwisowanie oprogramowania i baz danych. Do wszystkiego jest dostęp przez Internet. Organizacja utrzymuje własny serwer z zasobami niezbędnymi do pracy. Dysponuje repozytorium źródeł oprogramowania oraz dokumentacji. Firma koncentruje się na tworzeniu programów do wspomagania działania dużych korporacji produkcyjnych i logistycznych.

Powstałe oprogramowanie jest modyfikowane, a nowe moduły tworzone są na zamówienie klienta i zgodnie z jego wymaganiami.

Obserwując funkcjonowanie firmy, można stwierdzić, iż stanowi ona typową organizację wirtualną opierającą się na kompetencjach swoich współpracowników, którzy działają na odległość, będąc powoływani doraźnie do konkretnych projektów. Samodzielnie odpowiadają oni za postępy własnych prac, indywidualnie je monito-

rując, wymieniając się informacjami z innymi współpracownikami tylko i wyłącznie dzięki łączom teleinformatycznym.

W chwili obecnej przedsiębiorstwo tworzy trzech wspólników. Każdy z nich ma własną działalność gospodarczą. Ponadto w firmie zatrudnionych jest pięć osób. Podjęto także współpracę z firmą – podwykonawcą, którą tworzą trzy osoby. Cała firma ma charakter ściśle wirtualny. Pozwala jej to na bardzo wysoki stopień konkurencyjności względem innych podmiotów w branży, a także na błyskawiczne i dynamiczne dostosowywanie się do wymagań rynku.

Firma kierowana jest zdalnie przez jednego z członków zarządu, na którego pozostali członkowie zarządu scedowali obowiązki i przywileje zarządczo-administracyjne. Wszelkie decyzje strategiczne zapadają wspólnie na poziomie zarządu. Jednakże wszyscy współpracownicy proszeni są o wyrażanie swoich opinii i przemyśleń.

Zarówno między sobą, jak i ze współpracownikami oraz z klientami porozumiewają się oni drogą wirtualną. Zgodnie z założeniami organizacji wirtualnej firma posiada zarząd, jednakże w żaden sposób nie jest on sformalizowany. Rzec można, iż stanowi on element nieformalnej społeczności, która połączyła się dla osiągnięcia wspólnych celów. To zarząd w ostateczności odpowiada za plan długookresowy.

Mimo wirtualności wiele relacji i postaw jest nieco zbliżonych do tych w tradycyjnej organizacji. Można pokusić się o stwierdzenie, iż są one jednak zdrowsze i bardziej pozytywne. W firmie nie ma zbyt wielu napięć między pracownikami, ponieważ każdy zajmuje się swoją działalnością. Nawet jeśli kilka osób pracuje nad jednym projektem, starają się oni dobrze i sprawiedliwie go podzielić, tak żeby każdy miał niezależny kawałek do wykonania. W całej realizacji procesu bardzo ważnym elementem jest dla nich zaufanie.

Relacje między przełożonymi a podwładnymi są dość luźne. Z racji charakterów ludzi zatrudnianych przez firmę nie ma konieczności stosowania ścisłych i radykalnych narzędzi kontroli. W takim układzie podjęcie sztywnej kontroli nie spełniłoby zadania. Relacje są dość rodzinne oraz koleżeńskie.

Od czasu do czasu zdarzają się również relacje na płaszczyźnie prywatnej. Mimo pewnej czasowości zespołu oraz prawdopodobieństwa rotacji jego członków, wszyscy starają się poznać, i to nie tylko od tej strony czysto formalnej. Tego typu podejście pozwala na większe życie i zaangażowanie w pracę zespołową.

Członkowie wirtualnego zespołu są zazwyczaj spokojni i zrównoważeni. Wszyscy niewątpliwie czują się w miarę dobrze w wirtualnym zespole. Mają wysoki stopień samokontroli. Są to osoby wybitne w swej dziedzinie.

Organizacja dba dodatkowo o pozytywne relacje i postawy, organizując cykliczne wirtualne spotkania integracyjne.

Ważnym elementem jest tu także motywacja. Nie ma specjalnie wymyślonego systemu. Wszystkie podmioty w organizacji mają gwarancję wynagrodzenia, niezależnie od aktualnej sytuacji w firmie. Ponadto zazwyczaj po zakończeniu większych projektów, jeśli to jest możliwe, są wypłacane premie osobom w nich uczestniczącym, jednakże nie ma określonej wysokości tych premii.

Procesy zachodzące w organizacji wirtualnej są bardziej zaawansowane, bardziej przejrzyste i mniej konfliktowe aniżeli w tradycyjnej organizacji. Najważniejszym elementem jest tu zaufanie. Najczęściej występuje tu zaufanie błyskawiczne, ale i oparte na cechach oraz wiedzy. Kooperacja przebiega w oparciu o relacje społeczne, z wykorzystaniem kanałów komunikacyjnych, znaków, symboli, wzajemnego zaufania, zaangażowania, kontaktów. Procesy społeczne mają przede wszystkim charakter asocjacyjny.

Literatura

- Bachmann R., *Trust, power and control in trans-organizational relations*, „Organizations, Int. Studies of Mgt. & Org.” 2003 Vol. 33 No. 3.
- Cotterrell R., *Emile Durkheim: Law in a Moral Domain*, Stanford University Press, Stanford 1999, s. 7-9, http://www.gazeta-it.pl/edukacja/git27/komuniakcja_przez_internet.html (2008.08).
- Kotarbiński T., *Elementy teorii poznania, logiki formalnej i metodologii nauk*, Ossolineum, Warszawa 1961.
- Krzysztofek K., Szczepański M.S., Ziemilski A., *Kultura a modernizacja społeczna*, Instytut Kultury, Warszawa 1993.
- Kurowski G., Mazurek G., *Naprawdę warto prowadzić PR w Internecie!*, „Brief”, luty 2004.
- Leśniak-Moczuk K., Moczuk E., *Podstawy socjologii i psychologii społecznej*, Mitel, Przemysł-Rzeszów 2002.
- Merton R.K., *Teoria socjologiczna i struktura społeczna*, PWN, Warszawa 1982.
- Riesman D., Glazer N., Denney R., *The Lonely Crowd: A Study of the Changing American Character*, Yale University Press, New York 2001.
- Srole L., Kassen-Fisher A., *Mental Health in the Metropolis: The Midtown Manhattan Study*, Harper & Study, McGraw-Hill, New York 1998.
- Sztompka P., *Socjologia. Analiza społeczeństwa*, Znak, Kraków 2002.
- Turner J.H., *Socjologia. Koncepcje i ich zastosowanie*, Zysk i S-ka, Poznań 1998.
- Turner J.H., *Face-to-Face: Toward a Sociological Theory of Interpersonal Behavior*, Stanford University Press, Stanford 2002.

SOCIAL PROCESSES IN VIRTUAL ORGANIZATION – “ALFA” CASE STUDY

Summary

The paper discusses social processes especially in virtual organizations. It presents “Alfa” case study. The author describes social processes characteristics and morphology as well as determinants and the main factors creating social processes.