

Bartłomiej J. Gabryś

Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach

DYSKURS ORGANIZACYJNY W BADANIACH NAD PROCESEM ROZWOJU ORGANIZACJI. UJĘCIE TEORETYCZNE*

Streszczenie: Artykuł przedstawia rolę przedsiębiorczości organizacyjnej w rozwoju przedsiębiorczych organizacji. Stopień skomplikowania i wielowymiarowość tego procesu wymaga zastosowania właściwego podejścia metodologicznego. Zaprezentowano podstawy ujęcia narracyjnego ze szczególnym uwzględnieniem analizy dyskursywnej. W zakończeniu wskazano kierunki przyszłych badań dla wskazanej ścieżki metodologicznej w procesach przedsiębiorczego rozwoju organizacji.

Słowa kluczowe: przedsiębiorczość organizacyjna, przedsiębiorczy rozwój, dyskurs organizacyjny.

1. Wstęp

Podstawą rozważań w części niniejszego artykułu dotyczącej metodologii podejścia narracyjnego jest zbiór wcześniej sformułowanych dociekań autora, zawartych w pracy metodologicznej W. Czakona [2011]. W sposób szczególny autor korzysta z zawartych tam dociekań na potrzeby punktu 3 i zawartych tam tabel, starając się jednak przetransponować zapisane tam założenia metodologiczne na rozważania i możliwości ich wykorzystania w badaniach nad rozwojem organizacji, co przybliżono w części 2 niniejszego opracowania. Ze względu na spójność metodyczną artykułu wybrane fragmenty przywołanej pozycji literatury znalazły również odzwierciedlenie we wstępie.

Teoria w swym założeniu upraszcza i wyjaśnia skomplikowane fenomeny, zjawiska i, w konsekwencji, procesy realnego świata. Dobra teoria nie tylko opisuje,

* Niniejsze opracowanie jest wynikiem badań prowadzonych w ramach grantu badawczego nr NN115 264436 pt. „Orientacja przedsiębiorcza a efektywność w kontekście strategicznych problemów rozwoju organizacji”, pod kierownictwem prof. zw. dr. hab. M. Bratnickiego. UE w Katowicach, Wydział Zarządzania.

kto, jak i gdzie dany fenomen, zjawisko czy proces badał, ale co niezmiernie ważne, wyjaśnia także, jak, kiedy i dlaczego miał on miejsce [Whetten 1989]. Zaangażowanie interesariuszy (inni badacze, praktycy, sponsorzy, użytkownicy, klienci) w procesy badawcze organizacji daje rzadko wykorzystywane możliwości poznawania organizacji poprzez dyskurs i występujące narracje, tak dalece odbiegające od twardych danych finansowych i związanej z ich analizą metodyki badań. Oczywisty jest fakt wyższego stopnia skomplikowania i wyzwań stojących przed badaczami stosującymi takie podejście, z drugiej jednak strony satysfakcja wynikająca z pogłębionego zrozumienia skomplikowanego świata dzisiejszych organizacji jest ogromna.

Podstawowe pytania w analizie dyskursu organizacyjnego, a szerzej w ujęciu narracyjnym, brzmią: dlaczego ten tekst wygląda tak jak wygląda, dlaczego nie wygląda inaczej i dlaczego właśnie te słowa i w takim porządku zostały użyte. Choć istnieje wiele odmian analizy dyskursywnej, to najczęściej skupiają się one wokół swoistych gier językowych. Co więcej, bardzo często zadawane w tym procesie pytanie „co?” niesie symultanicznie w sobie hipotetyczną odpowiedź na pytanie „jak?”. Logika leżąca u podstaw modelu zmienności jest swoistym procesem, historią opisującą, jak dwa lub więcej elementów w postaci danych wejściowych (zmiennych niezależnych) przyczyniło się do zmiany w danych wyjściowych (zmiennych zależnych). Jak przekonująco zauważa Pentland [1999], dobrze usadowane teoretycznie i praktycznie użyteczne badania nad zmianą w organizacji powinny badać zarówno kontekst, zawartość, jak i proces zmian zachodzący w czasie. Jedynie uwzględniając temporalną sekwencyjność zdarzeń, zdamy sobie sprawę z wagi zarówno elementów wejścia, warunkujących początek przedsięwzięcia, jak i uzyskiwanych rezultatów.

2. Rozwój przedsiębiorczych organizacji

Przedsiębiorczość w swej istocie często oznacza niszczenie *status quo*, kreowanie czegoś nowego i unikatowego w podejściu [Lynskey 2002], przy czym jej rezultaty nie są zawężone do efektywności organizacji klasycznie pojmowanej w kategoriach finansowych [Shane, Venkataraman 2000]. Przedsiębiorcze zachowania są zorientowane zarówno na szanse, jak i na poszukiwanie przewagi konkurencyjnej [Hitt i in. 2002]. Eksplorowanie i eksploatawanie szans wspomaga działalność strategiczną poprzez tworzenie nowego przedsięwzięcia, rozumianego jako nowa działalność lub nowa organizacja [Low, MacMillan 1988], a w szczególności poprzez odnowę kluczowych założeń stosowanej teorii biznesu [Guth, Ginsberg 1990]. Warto też mieć świadomość, że konkretne efekty przedsiębiorczości mogą przybrać różne formy, takie jak: nowe przedsięwzięcia, innowacje, zmiana, wydłużenie horyzontu przetrwania organizacji, bardziej dynamiczny rozwój organizacji, nowa wartość ekonomiczna (wyniki finansowe), nowa wartość strategiczna (nowa przewaga konkurencyjna), nowa wartość organizacyjna (lepszy sposób zorganizowania), nowa wartość spo-

łączna (nowe nastawienie umysłu, udoskonalone przywództwo, bardziej kompetentni uczestnicy organizacji), nowe: produkty, rynki, przemysły, technologie oraz reguły gry konkurencyjnej. Nie dyskredytując wartości nowego działania, należy stwierdzić, że zasadnicza wartość jest tworzona dzięki rozwojowi organizacji.

Wyzwania przyszłości, obejmujące swym obszarem: a) konkurentów (innowacje technologiczne, organizacyjne, realizacja własnych strategii), b) odbiorców (coraz bardziej świadomych, koncepcja B2C), c) *stakeholders* (akcjonariuszy, pracowników, lokalnych społeczności), wpływają na wybierane ścieżki rozwoju [Olshewska 2001]. Przedsiębiorstwo w tym procesie nieustannie rozwija zestaw różnych rodzajów działalności, które są kształtowane w celu stworzenia zwięzłego i szybkiego wykorzystania okazji. Jego przetrwanie i rozwój jest uwarunkowane kompetencją (gotowością i skłonnością) do zarządzania zmianami organizacyjnymi, stanowiącą podłoże zdolności do tworzenia i spożytkowania okazji z szybkością pozwalającą zdobyć przewagę konkurencyjną [Bratnicki 2001].

Z jednej strony rozwój może być interpretowany jako likwidacja tzw. luki rozwojowej (rozbieżności rozwojowej), z drugiej strony mamy do czynienia z ciągłym procesem doskonalenia miejsca, jakie organizacja zajmuje w otoczeniu. Aby określić lukę rozwojową, należy dokonać analizy dwóch sił tworzących zachowania strategiczne każdej organizacji, tj. potencjału działania (kultura organizacji, umiejętności kierownicze, umiejętności logistyczne, posiadane zasoby) i potencjału wpływu (struktura władzy, cechy przywództwa strategicznego, aspiracje efektywnościowe i kulturowe). Różnica pomiędzy tymi siłami tworzy lukę rozwojową. Może mieć ona charakter operacyjny – gdy wynika z niewystarczającego wykorzystania zasobów, lub strategiczny – gdy dotyczy granic rozwoju. Umiejętna niwelacja luki rozwojowej, zwłaszcza operacyjnej, stanowi jedną z podstawowych motywacji przedsięwzięć przedsiębiorczych i menedżerskich w zakresie rozwoju organizacji. W ujęciu holistycznym proces rozwoju zakreśla dwie orientacje:

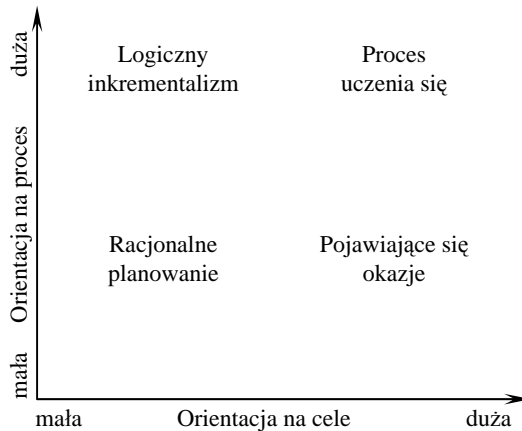
- zorientowanie na cele,
- zorientowanie na procesy.

Graficzne ujęcie powstałych stylów procesu strategicznego rozwoju organizacji prezentuje rys. 1.

Rozwój poprzez racjonalne planowanie opiera się na kształtowaniu i optymalizowaniu wyboru celów, gdzie podstawę stanowią rzeczowo-logiczne przesłanki ich formułowania, mające holistyczny charakter. Rozwój jako wynik procesu uczenia się to odkrywanie i korygowanie błędów, których negatywny wpływ obniża efektywność realizowanych działań. Obszarami, które wpływają na osiągnięte cele, są: a) doświadczenie, b) doświadczenie porównywalnych organizacji, c) szybkość korygowania celów pod wpływem doświadczenia, d) wrażliwość na osiągnięcia konkurencji. Proces uczenia się polega na obserwowaniu lepszych – twierdzenie to stanowi punkt wyjścia w popularnej w latach dziewięćdziesiątych koncepcji benchmarkingu.

Z punktu widzenia praktyki rozwój organizacji rzadko wydaje się być w pełni racjonalny czy planowalny. Często zdarza się, że to, co decyduje o sukcesie, to in-

tucja, elastyczność i umiejętność adaptacji [Arbaugh, Camp 2000]. W przypadku logicznego inkrementalizmu rozwój ma charakter iteracyjny, a strategie często są oportunistyczne, a nie dedukcyjne. Ważne wydaje się zatem, by oceniając w procesie badawczym ścieżki rozwoju organizacji, czynić to w sposób jak najlepszy, zarówno w warstwie warsztatowej, jak i – a może przede wszystkim – w warstwie doboru właściwych metod badawczych. Dyskurs organizacyjny i ujęcie narracyjne wydają się stwarzać właśnie takie możliwości badawcze.



Rys. 1. Style procesu strategicznego rozwoju

Źródło: opracowanie własne na podstawie [Idenberg 1993, s.132-138].

3. Istota podejścia narracyjnego: dyskurs organizacyjny

Narracja w ujęciu definicyjnym to wypowiedziany lub zapisany zbiór połączonych ze sobą zdarzeń, układających się w określoną przez opisujących te zdarzenia historię [Gabryś 2011; Gabryś, Bratnicki 2010; Soanes, Stevenson 2004]. Zwyczajowo zawiera ona w sobie zarówno elementy nie powiązane, jak i takie, bez których cała narracja traci sens. W większości wypadków układa się ona w określonym porządku (najczęściej liniowym), mając początek, etapy środkowe i zakończenie, gdzie opisując ważny temat czy kwestię, uczestnicy stawiają ją w centrum narracji. Co ważne, traktują oni ją jako istotną część procesu nadawania sensu doświadczanej rzeczywistości organizacyjnej [Czarniawska 1998]. Praktycznie w każdym przypadku – narracji organizacyjnej, narracji tworzonej przez badacza czy narracji osobistej – układa się ona w sekwencję zdarzeń i jest specyficznym procesem nadawania sensu otaczającemu światu, a użycie określenia „narracja” podkreśla rolę przypisywaną wypowiedzi konkretnej, tworzącej daną historię osoby, uwypuklając tym samym jej wyjątkowość.

Podobnie jak najczęściej stosowane ujęcie modelu zmienności model procesowy daje podstawy do twierdzeń uogólniających, przy czym w oparciu o zupełnie odmienne kryteria. Co istotne, ujęcie narracyjne modelu procesowego nie wyklucza możliwo-

ści zastosowania metod ilościowych. Wykorzystuje ono każdą metodę, która przybliży badacza do odpowiedzi na pytanie o sens zachodzących zmian i procesy rozwoju zjawisk. Z drugiej strony nakłada ono na badacza szereg restrykcji związanych z typem danych, jakich może on użyć, czy natury modeli, które może zastosować. Podejście procesowe zakłada również, iż jego zdolności wyjaśniające pojawiają się dopiero w odniesieniu dla poziomu ogólności, a nie pojedynczych przypadków. To właśnie procesy uogólniające, umiejscowione w narracjach, zwłaszcza w modelowaniu procesów, stanowią o odmiennym charakterze ujęcia procesowego.

Warto zauważyć, że model zmienności także w pewnym stopniu może polegać na przywoływanych historiach, opowieściach czy dyskursie, przy czym mają one charakter swoistych „mininarracji”, mających jedynie wzmocnić zrozumienie procesów przyczynowo-skutkowych i stanowią swoiste usprawiedliwienie dla powiązań między poszczególnymi zmiennymi. Nie stanowią one jednak wytłumaczenia dla dziejących się zdarzeń *per se*. Moc wyjaśniająca zawsze jest umiejscowiona w procesach przyczynowo-skutkowych dla modelu zmienności. Ujęcie narracyjne z drugiej strony tłumaczy zachodzące zmiany w kategoriach sekwencji zdarzeń, pewnego porządku czy etapu procesu, w którym nastąpiły. W ujęciu narracyjnym to wątek danej narracji jest czynnikiem pozwalającym na generalizowanie. Podstawowe problemy i kwestie, jakie badacz musi rozwiązać w trakcie badań, w ujęciu modelu procesowego z wykorzystaniem narracji i dyskursu zostały przedstawione w tab. 1 i 2.

Tabela 1. Podstawowe problemy i kwestie metodologiczne ujęcia narracyjnego na etapie formułowania procesu badania rozwoju organizacji

| Potencjalna problematyka | Decyzje do podjęcia | Podejścia badacza procesu |
|----------------------------|---|---|
| Znaczenie procesu | kategoryzacja konceptów czy sekwencja zdarzeń rozwojowych | model procesowy ma odpowiadać na pytanie „jak?” |
| Teorie procesu | badać jeden czy więcej modeli rozwoju | zastosuj i porównaj wiele właściwych modeli |
| Punkt widzenia | z czyjej perspektywy prowadzisz badania (którego interesariusza) | obserwuj proces zmian z perspektywy wybranych uczestników |
| Metoda badawcza | dedukcja, indukcja, retrospekcja | dokonaj iteracji między dedukcją a retrospekcją |
| Metoda obserwacji | w czasie rzeczywistym czy archiwalna (historyczna) | dokonuj obserwacji zanim wyniki będą znane |
| Źródło zmiany | wiek, jednostka, punkt w historii, wydarzenie kształtujące istniejące potencjalnie narracje rozwoju | staraj się wykorzystywać podejście synchroniczne, symultaniczne lub diachroniczne |
| Badana próba/jednostka | homogeniczna czy heterogeniczna podstawa badań | porównuj najszerzej jak to możliwe |
| Wielkość próby/jednostki | liczba zdarzeń czy przypadków analizowanych a wymagane | skupiaj się na czasowości zdarzeń i interwałach |
| Kształt procesu badawczego | jaki typ danych wykorzystać | dopasuj metody analizy danych do liczby przypadków i zdarzeń |

Źródło: opracowanie własne na podstawie [Gabryś 2011].

Tabela 2. Podstawowe problemy i kwestie metodologiczne ujęcia narracyjnego na etapie pomiaru i analizy danych procesu badania rozwoju organizacji

| Potencjalna problematyka | Decyzje do podjęcia | Podejścia badacza procesu |
|-----------------------------|--|---|
| Koncepty procesu badanego | jakie koncepty czy kwestie badasz analizując rozwój | rozpocznij od syntezy konceptów by zweryfikować je w oparciu o badania |
| Wybrane zdarzenia/przypadki | jakie działania czy przypadki są wskaźnikami danych zdarzeń w procesie rozwoju | przypadki to zaistniałe obserwacje, zdarzenia to nie zaobserwowane konstrukty |
| Wybór przypadków | jakimi danymi jakościowymi dysponujesz na potrzeby analizy | wypracuj system kodowania danych |
| Pomiar zdarzeń | co decyduje o ważności danego zdarzenia (archiwalnie, terazniejszo czy przyszłościowo) | pytaj uczestników organizacji o interpretację i weryfikację przypadków |
| Identyfikacja zdarzeń | jakie strategie przyjąć dla tabularyzacji i zorganizowania danych, ułatwiając tym samym proces analizy | stosuj połączone ilościowo-jakościowe metody badań |
| Rozwój procesu | jak dojść do głębi procesów z poziomu obserwacji – często osoby trzeciej | dokonaj identyfikacji i scharakteryzuj występujące narracje |

Źródło: opracowanie własne na podstawie [Gabryś 2011].

Uczestnicy organizacji interpretują i przypisują znaczenie napotykanym doświadczeniom poprzez własne narracje, ale jednocześnie wpływają na interpretację zdarzeń dokonywaną przez innych. Ujęcie narracyjne pozwala badaczowi patrzeć na proces zmian zachodzących w organizacji jak na swoistą grę argumentów (dyskurs organizacyjny), gdzie poszczególne narracje tworzą nową linię rozumienia zdarzeń w organizacji. Dla przykładu, narracja zmiany organizacyjnej może być promowana przez *top management* organizacji poprzez pryzmat zachodzącej w niej transformacji, gdy implementowana jest nowa ideologia organizacyjna, przejęcie innej firmy czy alians strategiczny. Wielu różnych uczestników organizacji będzie brało udział w tej grze argumentów, nadając zupełnie odmienne znaczenia implementowanym procesom. Ostateczna decyzja jest często uzależniona od możliwości wpływania i tworzenia sensu zjawisk organizacyjnych czy kształtowania tych narracji, które uczestnicy organizacji uznają za oczywiste i tak głęboko osadzone w kulturze organizacji, że często niedostrzegalne.

4. Kierunki przyszłych badań

Wiele badań w naukach o zarządzaniu skupia się na zmianach, rozumianych przez pryzmat wzrostu zjawisk czy implementacji procesów i późniejszej ich analizy w czasie. Świadome wykorzystanie ujęcia narracyjnego poprzez analizę dyskursu organizacyjnego niesie ze sobą niewykorzystywany do tej pory potencjał deskryptywny wielu zjawisk organizacyjnych dziejących się w czasie. Otrzymane rezultaty

są często doskonałym źródłem wiedzy o charakterze aplikacyjnym, zwłaszcza gdy dochowano rygorów rzetelności naukowej. Prawdziwie wielkim wyzwaniem jest zebranie całego istniejącego, bardzo różnego jakościowo i ilościowo materiału (wywiady, notatki, dokumentacja itd.) i ułożenie z tego jednej, koherentnej narracji. Jest to jednak możliwe tylko wtedy, gdy prawidłowo przeprowadzony proces badawczy oparty został na właściwie dobranych, poza wieloma innymi równie istotnymi elementami tego procesu, metodach badawczych – wśród nich na szczególną uwagę, zdaniem autora, zasługuje ujęcie narracyjne i dyskurs organizacyjny.

Literatura

- Anderson N., Herroit P., Hodgkinson G.P., *The practitioner-research divide in industrial work and organizational (IWO) psychology: Where we are, and where do we go from here?*, „Journal of Occupational and Organizational Psychology” 2001, vol. 74.
- Arbaugh J.B., Camp S.M., *Managing growth transitions: Theoretical perspectives and research directions*, [w:] *The Blackwell Handbook of Entrepreneurship*, eds. D.L. Sexton, H. Landström, Blackwell Publisher, Oxford 2000.
- Bratnicki M., *Dylematy i pułapki współczesnego zarządzania*, Gnome, Katowice 2001.
- Czakon W., *Metodologia badań w naukach o zarządzaniu – podstawowe problemy*, Wolters Kluwer, Warszawa 2011 (w druku).
- Czarniawska B., *A Narrative Approach to Organization Studies*, SAGE, Thousand Oaks 1998.
- Denis J.L., Langley A., *Introduction to the forum*, „Health Care Management Review” 2002, vol. 27, no. 3.
- Gabryś B.J., *Metodologiczne problemy ujęcia narracyjnego w badaniach na organizacjach: dyskurs organizacyjny*, [w:] *Metodologia badań w naukach o zarządzaniu – podstawowe problemy*, red. W. Czakon, Wolters Kluwer, Warszawa 2011 (w druku).
- Gabryś B.J., Bratnicki M., *How pre-crisis temporal perspective effect level of corporate entrepreneurship: Empirical results from transitions economy*, [w:] *Organizational Discourse: Crises, Corruption, Character and Change*, eds. C. Reed i in., Queen Mary University of London, London 2010.
- Guth W.D., Ginsberg A., *Guest editor's introduction: Corporate entrepreneurship*, „Strategic Management Journal” 1990, no. 4.
- Hitt M.A. i in., *Strategic Entrepreneurship. Creating a New Mindset*, Blackwell, Oxford/Malden 2002.
- Idenberg P.J., *Four styles of strategy development*, „Long Range Planning” 1993, vol. 26, no. 6.
- Low M.B., MacMillan I.C., *Entrepreneurship: Past research and future challenges*, „Journal of Management” 1988, no. 2.
- Lynskey M.J., *Introduction*, [w:] *Entrepreneurship and Organization. The Role of the Entrepreneur in Organizational Innovation*, eds. M.J. Lynskey, S. Yonekura, Oxford University Press, New York 2002.
- Olszewska B., *Współczesne uwarunkowania zarządzania strategicznego przedsiębiorstwem. Wybrane zagadnienia*, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego, Wrocław 2001.
- Pentland B., *Building process theory with narrative: From description to explanation*, „Academy of Management Review” 1999, vol. 24.
- Rousseau D.M., *Is there such a thing as “Evidence-Based Management”?*, „Academy of Management Review” 2006, vol. 31, no. 2.
- Shane S., Venkataraman S., *The promise of entrepreneurship as a field of research*, „Academy of Management Review” 2000, no.1.

- Soanes C., Stevenson, A., *Concise Oxford English Dictionary*, Oxford University Press, Oxford 2004.
- Tranfield D., Denyer D., Smart P., *Towards a methodology for developing evidence informed management knowledge by means of systematic review*, „British Journal of Management” 2003, vol. 14, no. 3.
- Whetten D.A., *What constitutes a theoretical contribution?*, „Academy of Management Review” 1989, vol. 14.

DISCOURSE ANALYSIS IN RESEARCH OF ORGANIZATION’S GROWTH. THEORETICAL APPROACH

Summary: The article presents the importance of entrepreneurship when organization’s growth is considered. As a complex and multidimensional phenomenon it requires special treatment from the methodological perspective. In this vein narrative approach is described with the special focus on the discourse analysis. The paper ends with future research directions for discourse analysis in the process of entrepreneurial growth.