

Válasz dr Borgulya Istvánné opponensi véleményére

Török Judit: Kultúrák a szervezeti történetek tükrében. Kultúra összehasonlító kutatás című doktori (PhD) értekezéséről

Mielőtt válaszolnék opponensem, dr Borgulya Istvánné bírálatára, mindenekelőtt szeretném köszönetemet kifejezni, hogy időt szánt dolgozatom olvasására, és körültekintően, minden részletre kiterjedően fogalmazta meg kritikáit. Megjegyzéseit természetesen konstruktív kritikaként tekintem, meggyőződésem, hogy az általa észrevételezett hibák javítása mindenképp a dolgozat előnyére válik. A bírálatban megfogalmazottakat a jövőbeni kutatásaim során megszívlelem, hisz azok egy tisztább, kiforrottabb kutatói látásmódra és munkára tanítanak, inspirálnak.

Köszönöm az 1.pontban leírt méltató szavakat, melyek szerint „... A vállalati kultúra kutatói szorgosan gyűjtötték a vállalati történeteket. Nem ismerek azonban olyan munkát, amely egy adott kommunikációelméleti modellre, jelen esetben Horányi Özséb ‚a kommunikáció, mint participáció’ elméletére építve, kultúraközi összehasonlításra használná fel a vállalati történetmesélést”. Dolgozatom egyik célja volt, hogy ezen a téren egy újszerű elemzést készítsék. Mint opponensem is megfogalmazta, a történetek összegyűjtésével és elemzésével a menedzsment-tudomány már régen foglalkozott, mely tudományág mindenekelőtt a pszichológia szemszögéből vette és veszi górcső alá a sztorikat, leginkább a befolyásolás elmélete felől megközelítve azokat. Kutatásom egyik fő célja volt azonban, hogy a participációs elmélet (továbbiakban PTC) keretében helyezzem el a történeteket, hiszen - ahogyan dolgozatom 15. oldalán is kifejtettem – bár a PTC-n kívül sok egyéb kommunikációelmélet kínálkozik a történetek elemzésére, „A szervezeti történetek alkalmazása azonban meglehetősen sokrétű, ... a szervezeti történeteket tehát én mindezek tükrében a problémamegoldás eszközeként tekintem, és a kommunikáció participációs elméletének ... keretén belül, annak fogalomrendszerében értelmezem.” A szervezeti történetek természete kínálta tehát, hogy ehhez az elmélethez nyúljak.

A bírálat első pontjában Opponensem kifejti: nem szerencsés a kutatói cél azon megfogalmazása, hogy a történetek elemzésével képet kapunk a szervezet kultúrájáról. E kritikával egyet kell, hogy értsek, itt részemről egy valóban nem szerencsés, elnagyolt megfogalmazásról van szó. Azon állítás, melyből kutatásom során kiindultam, miszerint a

szervezeti történetek a kultúra hordozói, viszont nem állíthatjuk, hogy a szervezeti történetek a kultúra minden elemét tartalmazzák. Mindenképpen egyet kell értenem dr Borgulya Istvánné ezen megjegyzésével, hiszen én magam is kiemeltem a dolgozatban, hogy a szervezeti kultúra meglehetősen komplex entitás, melynek elemei nem, vagy nem mindig lelhetőek fel maradéktalanul a szervezeti történetekben. Dolgozatom 34. oldalán erre vonatkozóan Pacanowsky-t idézem: „A szervezeti kultúra nem csupán a puzzle egyetlen darabja, hanem a puzzle maga. A kultúra nem olyasvalami, ami egy szervezet részét képezheti, a kultúrát inkább a szervezethez hasonlatos, azzal egyenértékű fogalomként határozhatjuk meg.” Pacanowsky megfogalmazásából kiindulva a vállalati kultúra elemei, amiket elemzésemmel kimutattam, nem a puzzle, hanem a puzzle egy része, nem az egész kultúra, hanem annak bizonyos összetevői, vagy ahogyan Opponensem a Bírálóban megfogalmazta: „csak úgy kaphatunk átfogó képet, ha kutatási eljárások sorát kapcsoljuk össze”. A történetek elemzése során egyik célom volt, hogy a Hofstede- dimenziók alapján felállítsam a Hofstede-féle szervezeti kultúramodellt, amely azonban nem átfogóan vizsgálja a szervezet kultúráját: mindössze a hatalmi távolság és a bizonytalanság-kerülési index alapján.

Opponensem a bíráló következő pontjában a szakirodalmat említi. Egyrészt örömmel olvastam, hogy dr Borgulya Istvánné arányosságot vél felfedezni a különböző tudományterületeket érintő szakirodalom feldolgozása tekintetében, másrészt viszont hiányosságként említi, hogy az interkulturális kommunikáció kapcsán - ahogyan írja – „a rendelkezésre álló tengernyi irodalom közül Jelölt csupán Niedermüller 1999-et idézi röviden e pontban”. Valóban felróható, hogy ezzel a fejezettel szűkmarkúbban bántam, viszont a témát a később (6. fejezetben bemutatott) Kultúra összehasonlító és interkulturális kutatásokkal: Hofstede, Trompenaars, Hall kutatásainak bemutatásával kívántam leírni.

Ugyanezen pontban említi Opponensem a PTC fogalmainak nem kellő alaposágú kifejtését, mely „az olvasóban némi hiányérzetet kelt és a fogalmakkal kapcsolatban tisztázatlanságokat hagy” – nevezetesen a felkészültség és a tudás egymáshoz való viszonyát illetően. A felkészültséget a PTC a következőképpen határozza meg: „Bizonyos típusú felkészültségek mentén közösségek jönnek létre. Ezen közösségeket a különféle helyzetekben alkalmazott felkészültség azonossága jellemzi” (Horányi 2007, 50). „...egy kommunikatív esemény végbemeneteléhez ... a kommunikációban résztvevőknek részben azonos felkészültségekkel kell rendelkezniük (pl. egy nyelvet kell tudniuk beszélni)” (Domschitz – Hamp, 2007:112).

„... az ágenszt valamely problémakezelés vonatkozásában elérhető felkészültségeivel azonosítjuk... Felkészültségnek nevezzük azokat a képességeket és egyéb kapacitásokat, amelyek problémamegoldásra használhatók, pontosabban amelyeket egy ágens problémamegoldásra tud használni. ... Az ágensek mindig rendelkeznek eredendő felkészültségekkel és vannak olyanok, amelyeknek emellett többlet-felkészültségek is rendelkezésükre állnak. ... A többlet-felkészültségek az ágenszt mint individuumot teszik képessé a probléma felismerésre és megoldásra.” (Domschitz-Hamp, 2007:117-118). A felkészültség maga a PTC értelmezésébe a tudás része: „A tudást az emberek egy része közösen birtokolja” (Pete – P. Szilczl, 2007:32). Közös tudás alatt a PTC a felkészültségek összességét érti: a szervezet tagjainak e tudás birtokában kell lenniük, hogy a szervezet egyenrangú tagjai lehessenek, az egyén közös tudásból való részesedése az ő felkészültsége.

Opponensem szerint „Magyarozatot igényel a következő megállapítás ... : 'A szervezeti történetek a közös tudás részeként egyfajta többlet-felkészültséget jelentenek az ágens számára, így mint a felkészültség részeként, azaz a problémamegoldás eszközeiként tekintendők. ... A szervezet tagjának felkészültsége természetesen, mint fentebb említettem, nem homogén, hanem sokféle tudástípus tartozik ide...' Az egyértelművé tételből nem maradhat ki a 88. oldal első bekezdése sem.” Az ágens tehát felkészültségeiben osztozik a közös tudásból, ami a szervezet, mint kollektív ágens sajátja. A 88. oldal 1. bekezdésében leírtak tisztázása végett annyit jegyeznek meg, hogy a szervezetnek, mint kollektív ágensnek, szintén lehetnek felkészültségei. A nyilvánossá tétel és a tudásmenedzsmentben használt tudásmegosztás fogalmak véleményem szerint ugyanazt a tartalmat hordozzák.

Dr Borgulya Istvánné leírja továbbá, hogy „Hiányolom a szervezeti kultúra komplexitásának, összetevőinek, megnyilvánulásainak bemutatását az elméleti felvezetésben, hiszen ez segített volna helyesen elhelyezni a vállalati történeteket a szervezeti kultúra manifesztációi összefüggésében.” Opponensem megjegyzi: „Bár Scheinre tesz utalást a jelölt, nem ismeri fel annak az összefüggésnek a jelentőségét, ami a szervezeti kultúra értékrendi, szociális, verbális és tárgyi aspektusai között fennáll.” Kutatásomnak ez nem volt célja, s a szervezeti kultúra fogalmának vizsgálata és leírása komplexitásából fakadóan meglehetősen szétfeszítené e dolgozat kereteit, s erre nem is volt szándékomban vállalkozni (idézem a dolgozat 35. oldaláról): „A szervezeti kultúra vizsgálata az értekezésnek nem célja, hiszen ezen entitás olyan tágan értelmezhető, hogy egy ilyen jellegű kutatás szétfeszítené e dolgozat kereteit.” Dr Borgulya Istvánné javasolja továbbá, hogy a Hofstede-tipológiára lehetett volna építeni, amit szándékomban is állt megtenni, s a kutatásomban meg is tettem. Fentebb már említettem,

hogy a Hofstede által leírt kultúramodell vettem alapul, amikor leírtam, hogy más-más szervezeti kultúra modell mutatható ki az elemzés alá vetett történetekből. A disszertáció 35. oldaláról idézek: „Mivel azonban az egyes (Hofstede-dimenziók mentén vizsgált) nemzeti kultúrák más-más szervezeti kultúramodellre implikálnak, így könnyen feltételezhető, hogy a különböző földrészekon található divíziók más-más kultúramodellel írhatók le.” Természetesen ugyanazon (Hofstede-) modellel leírva, a hatalmi távolság és a bizonytalanság-kerülés-index alapján mutatnak fel más modellt. Mint dolgozatomban is hangsúlyoztam, a merítés parányi mivolta miatt sem kívánok konkrét modellt felállítani egy-egy divízióra, ám, mivel szervezeti történetekből jól kimutathatók a Hofstede-dimenziók, amik közül Hofstede kettőre, a hatalmi távolságra és a bizonytalanságkerülés indexre alapozza modelljét, így ez a megközelítés alkalmasnak kínálkozott.

Kutatásomban a javasoltak helyett másfajta összefüggést kerestem és találtam. A dolgozatomban leírt kommunikációs és kultúraelméletek között találtam összefüggéseket: Horányi participációs elmélete s Geertz, Pacanowsky, Trompenaars kultúraelméletei között valamint Bleicher és Hofstede elméletei között, és természetesen nem hagyom ki a sorból Schein-t sem. Csupán más összefüggésben említettem, mint ahogyan Opponensem ajánlja. Ezen elméletek a kommunikáció és a kultúra összefüggése, a problémamegoldás és jelentéskonstruálás kapcsán kerülnek elő dolgozatomban, s így mindegyik reflektál valamiképp a kommunikációs keretként választott PTC-re. A kultúrát disszertációmban elsősorban felkészültségek összességként értelmeztem, mely egy közös tudást eredményez, amelyhez az ágenseknek hozzáférése van - eszerint állíthatjuk, hogy különböző felkészültségek, azon különböző módok, ahogyan az ágensek mindennapi problémájukat megoldják, más-más kultúrát implikálnak.

Köszönöm Opponensem elismerő szavait a történet-tipológiai áttekintéssel kapcsolatban, ám ugyanakkor dr Borgulya Istvánné hiányolja, hogy a leírt történet-jellemzőkre nem tértem vissza a történetek elemzésekor. További kutatói terveim között szerepel szervezeti történetek primer kutatással való összegyűjtése, a vázolt tipológia alapján. A szervezeti történetek továbbá a tapasztalat átadására, a tudás közvetítésére, közösség formálására is szolgálnak, ám legfontosabb ismérvük a kutatás szempontjából valóban az értékek hordozása, egyfajta világlátás közvetítése. A Konklúzióban a H3, H4 hipotézisekről valóban a H2 alatt teszek említést, azonban a történetek elemzése bizonyította e hipotéziseket is.

Magam is csalódottan tapasztaltam, hogy a link, melyen a történetek éveken keresztül fellelhetők voltak – remélhetőleg csak átmenetileg – nem működik. Az oldalon lévő történetek angol és német nyelven álltak rendelkezésre, a fordítás a szerző munkája. Nem gondolom, hogy a történetek, tartalmukat és szándékukat tekintve a céget hivatottak dicsőíteni, hiszen találhatunk nem csak semleges, hanem szomorúbb, negatívabb hangvételű történeteket is. Köszönöm Opponensem azon megjegyzését, miszerint „Az elemzések frappánsan bontják ki a történetekben megbújó értéküzeneteket.” A történetek elemzése hihetetlen intellektuális élményt, kutatói örömet nyújtott.

A dolgozat struktúrájára vonatkozó kritikákat a jövőre nézve megszívvelem, az egyensúlytalanságok talán az egyes témák fontosságát, kutatásom szempontjából való súlyát tükrözik. Kritika ér a tekintetben, hogy a 4. fejezetet miért egy idézettel kezdtem, s nem pedig valami bevezető gondolattal – ám én ezt épp ellenkezőleg érzem: a Horányi Özsébtől citált sorokkal szeretném a fejezet elején felvezetni az elmélet választásának indoklását.

Örömmel konstatáltam, hogy Opponensem pozitívan értékeli a dolgozat stílusát, azt szabatosnak, szakszerűnek, megfelelőnek találja, s mint kísérleti munka, érdekesnek tartja.

Végezetül ismét hangsúlyozom, hogy hálás vagyok Opponensemnek, dr Borgulya Istvánnának, hogy - bizonyára – nagy időráfordítással és aprólékossággal olvasta el dolgozatomat és készítette el a bírálatot. Konstruktív kritikái a téma alaposabb továbbgondolására ösztönöznek, s a jövőbeli kutatásaimhoz sok tanulsággal szolgálnak.

Budapest, 2013. 03.15.

Török Judit