

dr hab. Monika Kaczmarek-Śliwińska
Katedra Komunikacji Społecznej i Public Relations
Wydział Dziennikarstwa, Informacji i Bibliologii
Uniwersytet Warszawski

Warszawa, 04.06.2018 r.

**Recenzja rozprawy doktorskiej mgr Waldemara Sobery przygotowanej
w Instytucie Politologii Wydziału Nauk Społecznych Uniwersytetu Wrocławskiego
nt. „Profesjonalizacja komunikowania w sytuacji kryzysowej.
Perspektywa województwa dolnośląskiego”.**

Wprowadzenie

Art. 13 ust 1 ustawy z dnia 14 marca 2003 r. o stopniach i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki (tekst jednolity Dz.U. 2014 r., poz. 1852, z późniejszymi zmianami) wskazuje jednoznacznie, iż rozprawa doktorska powinna stanowić oryginalne rozwiązanie problemu naukowego lub powinna być ujęta jako oryginalne dokonanie artystyczne. Powinna wykazywać ogólną wiedzę teoretyczną kandydata w danej dyscyplinie naukowej lub artystycznej oraz umiejętność samodzielnego prowadzenia tejże pracy naukowej lub artystycznej. Rozprawa doktorska musi być rozwiązaniem zdefiniowanego, nierozwiązanego dotychczas problemu naukowego. Problem, o którym mowa, musi być wyjaśniony za pomocą naukowych metod i narzędzi, które powinny być w pracy właściwie wykorzystane, tak aby uzyskać ostatecznie rozwiązanie problemu badawczego. W rozprawie musi być dokonana analiza dotychczasowego stanu wiedzy w danym obszarze, a także powinno być zaprezentowane rozwiązanie problemu, będące odniesieniem do celu postawionego przez Doktoranta oraz oceną, czy tezy zawarte w rozprawie zostały poprawnie skonstruowane. Wśród wymogów, jakie stawia się przed tego typu opracowaniami jest również kwestia uwzględnienia analizy, porównań i odpowiedniej klasyfikacji zebranych materiałów. Należy przy tym podkreślić, iż charakter badawczy pracy

determinuje wybór określonej metody rozwiązania postawionego problemu, jak również przedstawienia metodologii. Interpretacja i wnioski muszą zaś być oparte na przedstawionych danych i wyliczeniach poczynionych w drodze badań.

We wstępie chciałabym stwierdzić, że przedstawiona do recenzji rozprawa doktorska magistra Waldemara Sobery spełnia wymogi o których mowa powyżej, a które zostały określone w art. 13 ust 1 ustawy z dnia 14 marca 2003 r. o stopniach i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki (tekst jednolity Dz.U. 2014 r., poz. 1852, z późniejszymi zmianami). Szczegółowe wyjaśnienia i uwagi zostaną przedstawione w dalszej części recenzji.

Ogólna analiza elementów składowych rozprawy doktorskiej

Recenzowana rozprawa doktorska przygotowana została w Instytucie Politologii Wydziału Nauk Społecznych Uniwersytetu Wrocławskiego pod kierunkiem dr hab. Lucyny Szot. Temat wybrany przez Autora jest istotny z punktu widzenia rozwoju nauki, trafnie postawiony i przede wszystkim aktualny. Jest także ważny w perspektywie praktyki komunikowania się organizacji. Stąd też, już na wstępie ogólnej analizy elementów składowych przedstawionej do recenzji dysertacji, chciałabym podkreślić zasadność opublikowania omawianej pracy w postaci monografii, która z jednej strony kompleksowo ujmowałaby procesy komunikowania się organizacji podczas zarządzania sytuacją kryzysową, a z drugiej – poprzez prezentację wyników badań Autora – mogłaby stanowić zbiór dobrych praktyk i rekomendacji, ale także zagrożeń w zakresie zarządzania komunikowaniem się w kryzysie.

Autor określił następujący cel pracy: „diagnoza standardów (zasad i reguł sprzężenia zwrotnego komunikowania się) dziennikarzy i pracowników administracji publicznej oraz grup dyspozycyjnych – w sytuacjach kryzysowych” (s. 7). Rozprawa, oprócz wstępu, zakończenia, spisu literatury oraz stosownych spisów (rysunków, tabel, wykresów, zdjęć) i aneksów (3 kwestionariusze ankiety, 4 kwestionariusze wywiadów pogłębionych oraz lista respondentów wywiadów pogłębionych), składa się z czterech rozdziałów. Treść rozprawy zamknięta została na 207 stronach (ogółem z aneksami i spisami 246 stron).

Rozdział pierwszy – *Charakterystyka procesu komunikowania w sytuacji kryzysowej* – jest rozdziałem teoretycznym, gdzie Autor przedstawił podstawową siatkę pojęciową, do której odwołuje się w trakcie rozważań zawartych w kolejnych rozdziałach pracy. Autor dokonał charakterystyki i analizy zadań spoczywających na administracji publicznej, grupach dyspozycyjnych oraz mediach w czasie zarządzania sytuacją kryzysową (ZSK). To, co bardzo istotne szczególnie obecnie – w dobie mediów instytucjonalnych i społecznościowych, gdzie dotychczasowi odbiorcy mogą przyjmować rolę nadawców – charakterystyka ta objęła także perspektywę profesjonalizmu oraz etyki zawodowej podejmowanych działań. W rozdziale tym zaprezentowano również podstawowe teorie i modele służące komunikowaniu się organizacji, w tym możliwe do wykorzystania podczas prowadzenia działalności public relations (PR) w czasie kryzysu.

Rozdział drugi – *Metodologia badań ilościowych jakościowych* – zawiera charakterystykę analiz empirycznych wraz z opisem przyjętej metodologii badań ilościowych i jakościowych. W rozdziale tym Autor, poza metodologią badań, przedstawił zakres badawczy pracy, jak również jej cel i hipotezy badawcze.

Rozdział trzeci – *Proces komunikowania w sytuacji kryzysowej – analiza wyników badań ilościowych i jakościowych* – stanowi analizę strukturalnych oraz formalnych standardów komunikowania się w sytuacji kryzysowej podmiotów będących kluczowymi w dysertacji: administracji publicznej, grup dyspozycyjnych i mediów. Doktorant na podstawie danych empirycznych zaprezentował najpopularniejsze formy kontaktu przedstawicieli instytucji publicznych z dziennikarzami, konfrontując je ze specyfiką pracy mediów.

W czwartym rozdziale – *Komunikowanie w kryzysie – korelacje podmiotów* – Autor dokonał analizy sprzężenia zwrotnego administracji, grup dyspozycyjnych i mediów skupiając się na: realizacji celów w administracji publicznej i dziennikarzy w komunikowaniu kryzysie, organizacji współpracy administracji grup dyspozycyjnych oraz sytuacji kryzysowej w kontekście kreowania wizerunku (istotną kwestią było odniesienie do wykorzystywania kryzysu do kreowania wizerunku przez polityków) i działalności PR. W rozdziale czwartym omówiony został również wpływ nowych technologii na komunikowanie o zagrożeniach rozważany jako szanse i możliwości

dotatkowego kanału komunikowania pozwalającego na bieżącą aktualizację informacji, ale również w kontekście zagrożeń i problemów związanych z obsługą nowych mediów.

Warto podkreślić, że przedstawiona rozprawa charakteryzuje się logicznym podziałem treści i ich układem. Układ pracy jest poprawny, choć rozdział drugi jest znacznie uboższy niż trzy pozostałe.

Szczegółowe uwagi do rozprawy doktorskiej

Przedstawiona do recenzji praca została poświęcona profesjonalizacji procesu komunikowania w czasie sytuacji kryzysowych. Całość rozważań została zaprezentowana w perspektywie województwa dolnośląskiego w latach 1997 – 2017, a przyjęte ramy czasowe uwzględniają dwudziestoletni okres, zapoczątkowany tzw. „Powodzią Tysiąclecia” w 1997 roku. Autor bazując na materiałach z omawianego okresu oraz badaniach własnych dokonał analizy wzajemnych relacji komunikacyjnych zachodzących między administracją publiczną, grupami dyspozycyjnymi oraz mediami w przekazywaniu informacji o kryzysie. Tak przyjęta perspektywa badań i analiz dała niezwykle interesujące efekty i pokazała pola wspólne i rozłączne tychże działań, a nawet momenty, gdy dochodzi do konfliktu interesów.

Tak więc dobór tematu uważam za cenny i trafny, zarówno dla nauki, jak i praktyki.

Jako jedną z wartości pracy wyróżnić warto konsekwentne posługiwanie się normatywną definicją sytuacji kryzysowej określoną w art. 3 Ustawy o zarządzaniu kryzysowym z 26 kwietnia 2007 roku. W tym ujęciu – sytuacja kryzysowa jest związana z nagłymi okolicznościami powodującymi duże zagrożenie dla życia ludzi, ale także ich mienia oraz całego środowiska, z równoczesnym brakiem odpowiednich sił i środków potrzebnych do przezwyciężenia kryzysu. Jak wspomniano wcześniej definicja normatywna stanowiła punkt wyjścia do analizy problemu badawczego. Zwracam uwagę na ten fakt, ponieważ analizując procesy komunikowania się organizacji nie zawsze autorzy analiz odwołują się do definicji normatywnych albo też posługują się definicjami sytuacji kryzysowych jedynie w perspektywie mediów nie odwołując się do aspektów organizacyjnych. Niejednokrotnie zdarza się, że brak określenia kluczowych pojęć powoduje, że autorzy rozstrzygają o zasadności działań podczas ZSK, odnosząc się

nie do sytuacji kryzysowych, a jedynie problemów czy trudności organizacji wynikających bieżącego działania. Autor nie popełnił tego błędu.

Na uwagę zasługują również hipotezy badawcze, aczkolwiek warto zwrócić uwagę, że o ile wymienione we wstępie rozprawy (s. 9) dwie pierwsze hipotezy zostały sformułowane w brzmieniu niejako oczywistym, o tyle opatrzone w drugim rozdziale (ss. 73-74) pracy o pytania badawcze, pokazują spektrum zainteresowań i pola analiz Doktoranta.

Autor prezentując metodologię danych posługuje się sformułowaniem „hybrydowe zastosowanie metody ilościowej oraz jakościowej” (s. 11). Warto byłoby również odnieść się do pojęcia triangulacji opisanej chociażby przez Normana Denzina. W przypadku przedstawionej pracy z pewnością można mówić o triangulacji danych i triangulacji metod. Uwzględnienie tego aspektu wpłynęłoby też pozytywnie na jakość rozdziału drugiego. Równocześnie jako wartość pracy należy podkreślić właśnie zastosowane triangulacje, które pozwoliły Autorowi rozważać założone cele pracy i postawione hipotezy badawcze.

Wśród wielu interesujących wyników warto wyróżnić między innymi: zbadanie procedur komunikowania, zmiany w badanych organizacjach wynikających z przejścia w tryb „kryzysowy”, podjęcie tematu wartości i sensu szkoleń w zakresie zarządzania sytuacją kryzysową jako elementu prewencyjnego ZSK, określenie osób odpowiedzialnych za komunikowanie w sytuacji kryzysowej, postulaty zmian w obszarze zarządzania sytuacją kryzysową jako efekt doświadczeń i procesu określanego w teorii ZSK jako „uczenie się organizacji”. Równie interesujące wyniki otrzymał Autor w zakresie kwestii kontaktów nieformalnych pomiędzy przedstawicielami badanych organizacji podczas ZSK czy faworyzowania mediów w perspektywie udostępniania informacji o charakterze „kryzysowym”. Analiza otrzymanych wyników pokazała także spostrzeżenie kluczowych obecnie kwestii związanych z dbaniem o wizerunek organizacji, takich jak: monitoring mediów, relacji medialnych (media relations), oceny profesjonalizmu podmiotów procesu komunikowania się.

Odnosząc się jeszcze do metodologii badań opisanej obszernie w pracy, zastanawia fakt dystrybucji kwestionariuszy ankiet w dwóch, znacznie oddalonych od siebie, turach: w styczniu i październiku 2017 roku (s. 77).

Na stronach 77-81 Autor prezentuje wyniki badań dot. wieku respondentów z grupy administracji publicznej, Państwowej Straży Pożarnej oraz mediów. Na przyszłość, przy podobnych badaniach, warto uwzględnić jeszcze zmienną „doświadczenie” (w połączeniu z wiekiem). Warto też zwrócić uwagę na tytuły tabel (ss. 77-81) i zmienić ich formę na poprawną językowo.

Niewątpliwą wartością dysertacji jest prowadzenie wywodu z mocno zaznaczonym wątkiem dotyczącym etyki zawodowej – tutaj jako etyki „komunikatorów” w rozumieniu etyki public relations oraz etyki dziennikarskiej (np. na stronach: 48, 59, 63, 114). Szkoda, że Autor nie odniósł się także do etyki odbiorców komunikatów, którzy z jednej strony mogą być także twórcami i nadawcami komunikatów, z drugiej zaś nie są zobowiązani w sposób formalny żadnymi zasadami etyki zawodowej. Więcej, zdarzają się sytuacje wytwarzania fałszywych komunikatów lub środowiska określane jako mimikra i mimezja komunikacyjna online.

Warto podkreślić, że Autorowi udało się uchwycić bodajże kluczowe przyczyny problemów z egzekucją etyki dziennikarskiej, a wynikające według Autora z niskiej stowarzyszeniowości i aspektów ekonomicznych (s. 63; „Charakterystyka i dramaturgia zdarzeń nagłych, nieprzewidywalnych, niosących zagrożenie na wielu płaszczyznach wymaga przestrzegania zasad etycznych, które powinny wprowadzić w materiałach obiektywizm, trudny do zachowania również przez dziennikarzy – bezpośrednich świadków zdarzeń. Jednakże ograniczeniem w przestrzeganiu tych zasad może być niski stopień przynależności dziennikarzy do stowarzyszeń, jak też funkcjonowanie mediów komercyjnych, które mogą poświęcać mniejszą uwagę etyczności prowadzonych relacji, a koncentrować się na zyskach ekonomicznych”.) Jest to o tyle interesujące, że podobne przyczyny, ale odnoszące się do usług rynku public relations, zauważyła autorka niniejszej recenzji. Może to więc stanowić punkt wyjścia do badań etyki zawodowej w obszarze komunikowania się w ujęciu różnorodnych podmiotów obszaru komunikowania się organizacji.

W podrozdziale 3.1. – *Schemat procesu komunikowania w sytuacjach kryzysowych* – Autor dysertacji zawarł autorski schemat procesu komunikacji kryzysowej (rys. 5, s. 90). Prezentuje on podmioty komunikacji, różnorodność relacji oraz ich częstotliwość (intensywność). Autor wskazuje, że „Schemat ma charakter zamkniętego systemu, na którego jądro składają się poszczególne relacje między podmiotami, a wszystkie one mają charakter kontinuum opartego na czterech fazach zarządzania kryzysowego: zapobiegania, przygotowania, reagowania i odbudowy (stabilizacji). **Fazy następują po sobie**¹ i stanowią ramy dla komunikacji kryzysowej, w odniesieniu do otoczenia, m.in. uwarunkowań prawnych, warunków pogodowych, czy dostępnej technologii” (ss. 88-89). Widać starania Autora, aby poprzez schemat oddać złożoność organizacji procesów zarządczych podczas sytuacji kryzysowej, jednakże zauważalny jest również swego rodzaju chaos. Być może remedium na tę kwestię byłoby odwołanie się Autora do koncepcji wielofazowego nieliniowego modelu zarządzania sytuacją kryzysową T. Jaques’a. Model ten oparty jest o holistyczne spojrzenie na kwestię zarządzania kryzysowego i nawiązuje do teorii chaosu. Jak podkreśla T. Jaques istotnym aspektem tego modelu jest etap przedkryzysowy, który obejmuje dwie części – (1) przygotowanie do sytuacji kryzysowej oraz (2) zapobieganie sytuacjom kryzysowym. Tak obszerne wyróżnienie sfery działań zapobiegających kryzysom pozwala wzmocnić organizację uodpornić ją na zagrożenia oraz uczulić na aktywne diagnozowanie zagrożeń i niwelację ich². Autor dysertacji nawiązując do teorii komunikowania kryzysowego przywołuje jedynie koncepcję I. I. Mitroffa, która w obecnej przestrzeni mediów (instytucjonalnych i społecznościowych) traci na znaczeniu, gdyż jest procesem liniowym. Natomiast przywołana koncepcja T. Jaques’a nie traktuje sytuacji kryzysowej jako szeregu zamkniętych etapów, które mogą wydarzyć się kolejno, ale traktuje sytuację kryzysową jako możliwość zachodzenia wielu faz równocześnie. W rzeczywistości takie założenie ma szansę bardziej realistycznie oddawać to, co dzieje się podczas sytuacji kryzysowej, gdyż obserwacje pokazują, że w praktyce wiele zdarzeń może następować w tym samym czasie będąc w różnych fazach sytuacji kryzysowej.

Zastanawiać też może fakt braku sprzężenia (rys. 5, s. 90; faza I) pomiędzy mediami instytucjonalnymi a mediami społecznościowymi. Wymiana treści pomiędzy tymi dwoma

¹ Wyróżnienie recenzentki.

² Kaczmarek-Śliwińska, M. (2015). Public relations organizacji w zarządzaniu sytuacjami kryzysowymi organizacji. Sztuka komunikowania się. Difin, Warszawa: 2015, s. 94-96.

tak różnymi obszarami medialnymi jest obecnie oczywista, stąd warto byłoby zaznaczyć ten proces. Podobnie w fazie II i III omawianego schematu autorskiego obecność (czy również znaczenie?) mediów społecznościowych jest marginalna, co pozostaje w dysonansie z wynikami badań uzyskanymi podczas badań własnych Autora (m.in. s. 181; tab. 29 *Wpływ dziennikarstwa obywatelskiego na proces zarządzania sytuacją kryzysową* czy dalej na ss. 189-190, kiedy to Autor pisze o wykorzystywaniu mediów społecznościowych przez dziennikarzy w celu w codziennej pracy i podczas kryzysu).

Źródła, bibliografia oraz pozostałe kwestie techniczno-edytorskie

Autor w Spisie literatury (ss. 208-216) wyszczególnił 65 pozycji typu: monografia, opracowania zwarte, rozdziały w monografiach (w tym obcojęzyczne), 31 artykułów w czasopismach i prasie oraz 19 źródeł internetowych. Wykorzystanych także zostało 12 aktów prawnych i 5 materiałów audiowizualnych.

Autor dokonał także spisów: rysunków, tabel, wykresów i zdjęć.

W ośmiu aneksach Autor zamieścił narzędzia badawcze, które wykorzystał w zbieraniu danych - ankiety skierowane do: dziennikarzy, administracji publicznej, grup dyspozycyjnych oraz wywiady pogłębione skierowane do: dziennikarzy, przedstawicieli administracji, przedstawicieli grup dyspozycyjnych oraz osób odpowiedzialnych za komunikację kryzysową w czasie powodzi 1997 roku. W aneksach zawarta została także lista respondentów objętych wywiadami pogłębionymi.

Praca doktorska wymusza na Autorze szczególną staranność i dbałość o szczegóły. W przedstawionej do recenzji pracy Autorowi nie udało się uchronić przed błędami natury stylistycznej czy ortograficznej i technicznej, które wpływają na odbiór tej wartościowej pracy. Myśląc o ewentualnym opracowaniu monograficznym, warto zwrócić uwagę na kilka aspektów, jak poniżej:

- Używanie skrótów wyrażen anglojęzycznych według reguł języka polskiego, np. „public i media relations” (s. 14, s. 48);
- Różnorakie błędy: interpunkcyjne, np. na stronach: 14, 34 i in, błędnie zapisane wyrazy (literówki), np. s. 13, błędy stylistyczne, np. s. 28, s. 39, s. 69, błąd ortograficzny, np. s. 32, błąd gramatyczny, np. s. 11.

- W pracy Autor często – co jest prawidłowe i stanowi niewątpliwą wartość – powołuje się na ustawy każdorazowo poprawnie wskazując jej nazwę, natomiast zapis nazwy ustawy nie jest uzupełniony o informację dot. dziennika ustaw, w którym zostały opublikowane.
- Na s. 37 Autor zawarł schemat (rys. 2) *Etapy zarządzania sytuacją kryzysową* autorstwa I. I. Mitroffa. Jako źródło podano B. Rozwadowską (2002), chociaż warto było sięgnąć do monografii samego Mitroffa, którego książka - opublikowana w polskiej wersji językowej – została już w 1998 roku.

Wniosek końcowy

Zaprezentowane w recenzji opinie mające na celu posłużyć ostatecznej ocenie przedstawionej rozprawy doktorskiej magistra Waldemara Sobery pozwalają postawić ocenę pozytywną przygotowanej pracy. Pomimo kilku wskazanych w recenzji błędów, uchybień, elementów niedopracowanych, a także braków merytorycznych, stwierdzam, iż wniosek o dopuszczenie Pana magistra Waldemara Sobery do kolejnych etapów przewodu doktorskiego **jest uzasadniony**. Rozprawa w przedstawiony kształcie spełnia wymogi stawiane przed tego typu opracowaniami. Stanowi samodzielny i oryginalny dorobek Autora. Tym samym, mając na uwadze powyższe, stwierdzam, że **przedstawiona do recenzji rozprawa doktorska spełnia wymogi określone w art. 13 ust 1 ustawy z dnia 14 marca 2003 r. o stopniach i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki (tekst jednolity Dz.U. 2014 r., poz. 1852, z późniejszymi zmianami)**.

podpis Recenzenta

