

Warszawa, 14 lipca 2022 r.

Dr hab. Urszula Jeruszka, prof. APS
Akademia Pedagogiki Specjalnej im. M. Grzegorzewskiej
Instytut Pedagogiki

**Recenzja rozprawy doktorskiej mgr Adriana Bery
pt. „Profile kompetencji społecznych przedstawicieli handlowych a ich podmiotowe
uwarunkowania” napisanej pod kierunkiem prof. dr hab. Anny Kanios i promotora
pomocniczego dr hab. Joanny Wierzejskiej**

1. Ocena ogólna

Od blisko dekady wzrasta znaczenie kompetencji społecznych w procesach poszukiwania zatrudnienia i wykonywania pracy. Wpływa na to ekspansja sektora usług przy ograniczeniu rolnictwa i przemysłu. Wysoko wydajna praca przemysłowa jako dominująca forma epoki industrialnej ustąpiła miejsca pracy o charakterze usługowym. Zmienia się treść pracy i jej organizacja, a zmiany charakteru pracy tworzą nowe wyzwania intelektualne. Usługi są różne: wyspecjalizowane, wymagające bardzo wysokich kompetencji i precyzyjnej organizacji pracy oraz prostsze – wymagające bardziej siły i uwagi niż intelektu. Przedstawiciel handlowy jest zawodem usługowym, kwalifikowanym do pierwszego z wymienionych segmentów rynku pracy. Przedstawiciel handlowy ze względu na dominujący przedmiot pracy należy do grupy zawodów: człowiek – człowiek, związanych z pracą wymagającą stałego kontaktu z ludźmi. Eksperti rynku pracy podkreślają, że *pracę otrzymuje się w 70% dzięki wiedzy fachowej i w 30% dzięki kompetencjom społecznym; traci się zaś w 70% z braku kompetencji społecznych i w 30% z braku kwalifikacji merytorycznych*. W tym kontekście cenne są analizy teoretyczne i empiryczne autorstwa mgr Adriana Bery badające profile kompetencji społecznych przedstawicieli handlowych i ich podmiotowe uwarunkowania.

Paradoksem współczesności jest to, że mimo zmniejszenia wysiłku fizycznego przy realizacji pracy oraz wzrostu bezpieczeństwa pracy na skutek poprawy warunków bhp, wzrasta napięcie psychiczne. Jest to związane z intensywnością pewnych rodzajów pracy, presją na kreatywność, samodzielność i odpowiedzialność. W takiej pracy wzrasta nieprzewidywalność warunków i wyników. Praca doktorska mgr Adriana Bery podejmuje niezwykle ważny, złożony i aktualny problem radzenia sobie ze stresem, radzenia sobie z problemami w sytuacjach stresowych występujących środowisku pracy, które wymaga kontaktu z drugim

człowiekiem jako jednego z kluczowych czynników osobowościowych kompetencji społecznych osoby pracującej – przedstawiciela handlowego.

Na podkreślenie walorów pracy zasługuje kompleksowość zrealizowanych przez Autora analiz i badań empirycznych, refleksyjna dyskusja wyników oraz propozycje wdrożenia w życie konkretnych, zweryfikowanych w badaniach rozwiązań.

O wadze podjętego w pracy doktorskiej problemu dowodzi też fakt, że w opracowywanych od 2018 roku zbiorach informacji dla ponad 1000 zawodów ujętych w klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy wyodrębnia się w strukturze informacji o zawodzie kompetencje społeczne. Zdaniem zespołu eksperckiego kompetencje społeczne są pracownikowi w danym zawodzie niezbędne do prawidłowego i skutecznego wykonywania zadań zawodowych, wskazują na „gotowość pracownika m.in. do: ponoszenia odpowiedzialności za skutki swoich działań, postępowania zgodnie z obowiązującymi w zawodzie zasadami ukierunkowanymi na jakość wykonywanych prac, przestrzegania zasad etyki zawodowej, stosowania się do rad, poleceń i instrukcji, współdziałania w zespole, dbania o bezpieczeństwo, zdrowie, ochronę środowiska oraz własny rozwój zawodowy i podległych pracowników”¹.

Podkreślając wagę podjętego przez mgr Adriana Berę problemu z perspektywy zarówno indywidualnej, jak i społecznej warto dodać i to, że nieunikniony jest wzrost korzystania z usług przedstawiciela handlowego, a zmiany wymagań i potrzeb klientów oraz cyfryzacja gospodarki, w tym sektora usług handlowych i rozwój technologii cyfrowych wymuszają kształcenie i doskonalenie kompetencji społecznych. Kompetencje społeczne zalicza się – obok wyższych kompetencji poznawczych (kognitywnych) i kompetencji informatycznych (cyfrowych) – do kompetencji przyszłości.

2. Ocena konstrukcji pracy

Praca składa się ze wstępu, siedmiu rozdziałów, podsumowania, bibliografii, spisu tabel, wykresów i rysunków oraz aneksu. Całość zawarta jest na 253 stronach.

Część teoretyczna: rozdziały 1, 2 i 3 obejmuje 107 stron (od 9 do 116 strony), część opisująca metodologię badań własnych (rozdział 4) zamieszczona jest na 19 stronach (od 117 do 129 strony), zaś część wynikowa prezentująca wyniki badań własnych (rozdziały 5, 6 i 7) obejmuje tylko 67 stron (od 130 do 197 strony).

¹ K. Symela, I. Woźniak, *Jak tworzyć informacje o zawodach funkcjonujący na rynku pracy?*, Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, Departament Rynku Pracy, Warszawa 2018, s. 39.

Konstrukcja rozprawy nie budzi zastrzeżeń. Jest logiczna i przejrzysta, podporządkowana realizacji tematu.

3. Ocena merytoryczna pracy

Całościowa ocena merytoryczna rozprawy doktorskiej mgr Adriana Bery jest pozytywna. Wysoka jest poznawcza i merytoryczna wartość pracy. Praca jest dojrzałą analizą, opartą na dobrej znajomości literatury przedmiotu. Praca wnosi nowe elementy do wiedzy na temat kompetencji społecznych, w szczególności – kompetencji społecznych przedstawicieli handlowych, stanowi oryginalne rozwiązanie problemu poznania sposobów doświadczania w praktyce zawodowej kompetencji społecznych, poznania profili kompetencji społecznych przedstawicieli handlowych i rozumienia podmiotowych uwarunkowań kompetencji społecznych przez przedstawicieli handlowych. Sformułowane cele pracy zostały w pełni zrealizowane, czyli problemy badawcze zostały rozwiązane. Autor wykazał się w pracy wiedzą z zakresu istoty kompetencji społecznych, teoretycznych modeli i uwarunkowań rozwoju kompetencji społecznych oraz ich funkcjonowania w praktyce zawodowej przedstawicieli handlowych. Zaletą rozprawy jest połączenie analizy teoretycznej modelowych aspektów kompetencji społecznych z analizą empiryczną podmiotowych uwarunkowań ich funkcjonowania i znaczenia w skutecznym i efektywnym działaniu. Bardzo dobra jest w pracy interpretacja i opracowanie wyników badań oraz swoiste rekomendacje opracowane na ich podstawie, które mogą być wykorzystywane przez instytucje szkoleniowe lub działy personalne (działy kadr) firm świadczących usługi związane ze sprzedażą towarów/produktów.

Jest rzeczą naturalną, że w tak wielowątkowej rozprawie doktorskiej ujęcie niektórych kwestii wzbudza dyskusję i uwagi krytyczne. Praca skłania do sformułowania pewnych uwag merytorycznych. Są one przedstawione w kolejności chronologicznej – według części rozprawy, a nie według ich ważności.

W rozdziałach I.1. „Przedstawiciel handlowy, sprzedaż – analiza pojęć” oraz I.3. „Rola i zadania przedstawiciela handlowego” warto byłoby wykorzystać opis informacji o zawodzie „Przedstawiciel handlowy” (kod: 332202) dostępny w bazie danych na Wortalu Publicznych Służb Zatrudnienia (<http://psz.praca.gov.pl>). Autor pisze (s. 22) – i słusznie – iż zadania przedstawiciela handlowego są bardzo zróżnicowane. Warto byłoby je wymienić, przywołać sześć zawartych w informacji o zawodzie: Z1 Analizowanie rynku klienta i konkurencji, Z2 Organizowanie sieci sprzedaży, Z3 Organizowanie promocji produktów/usług oraz udział w targach branżowych, Z4 Przygotowanie ofert handlowych, Z5 Organizowanie i prowadzenie akcji promocyjnych oferowanych produktów u klienta, Z6 Udzielanie informacji klientom w

zakresie sprzedawanych produktów oraz ustosunkować się do nich w aspekcie ilościowym i jakościowym. W opisie informacji o zawodzie wymienione są kompetencje społeczne niezbędne do prawidłowego i skutecznego wykonywania zadań zawodowych przez przedstawiciela handlowego. Warto byłoby, aby Autor ustosunkował się do listy wyodrębnionych dla zawodu kompetencji społecznych.

W rozdziale II.1 „Kompetencje społeczne – ustalenia definicyjne” warto byłoby podjąć dyskusję naukową z przytoczonymi definicjami kompetencji społecznych – kategorii tytułowej dla pracy – i ukazać swój autorski pogląd dotyczący relacji: kompetencje społeczne – umiejętności społeczne, uzasadniając dlaczego obydwie pojęcia nie mogą być stosowane zamiennie. Autor podaje (s. 63, 97 i inne), iż na kompetencje społeczne składają się m.in. umiejętności społeczne, ale warto uzasadnić dlaczego kompetencje społeczne jest pojęciem nadrzędnym, szerszym wobec społecznych umiejętności.

Proces rozwoju kompetencji można przedstawić za pomocą tzw. drabiny kompetencji. Autor pisząc o kolejnych poziomach/stanach rozwoju kompetencji wg drabiny kompetencji (s.38-39) jako źródło powinien wskazać także monografię, np.: M. Kossowska. I. Sołtysińska (2002), *Szkolenia pracowników a rozwój organizacji*, Kraków: Oficyna Ekonomiczna.

W literaturze przedmiotu wymieniane są trzy podstawowe funkcje kompetencji społecznych: adaptacyjna, emancypacyjna i krytyczna, stanowiące rozwinięcie definicji kompetencji społecznych. Zasadne jest omówienie wymienionych funkcji przez Autora.

W rozdziale II.3. „Rodzaje, typy, komponenty kompetencji społecznych” brakuje charakterystyki kompetencji asertywnych, kompetencji kooperacyjnych, kompetencji towarzyskich, kompetencji ujawniających zaradność społeczną i kompetencji społecznikowskich, które stanowią zmienne zależne w badaniach przeprowadzonych przez Autora.

W rozdziale III „Podmiotowe uwarunkowania kompetencji społecznych” Autor jednoznacznie wskazał i opisał czynniki osobowościowe i środowiskowe jako modele które tworzą podstawę teoretyczną do operacjonalizacji kompetencji społecznych. Opisując wymiary osobowości wg modelu Wielkiej Piątki (s. 79 i następne) warto byłoby podać dwubiegunową charakterystykę czynników Wielkiej Piątki – wskazać cechy osób o wysokich wynikach i o niskich wynikach w ramach każdego z pięciu głównych czynników. Autor – słusznie – omawia szczególnie rodzaje samooceny, podaje którą koncepcję i dlaczego przyjął we własnych badaniach empirycznych. Zasadne byłoby na początku owego omówienia wskazać, iż można wyróżnić samoocenę cząstkową i ogólną (globalną), że zarówno jedna jak i druga może być wysoka lub niska, stabilna (stała) lub niestabilna (niestała), pozytywna lub negatywna, pewna

lub zagrożona, adekwatna (trafna) lub nieadekwatna (nietrafna). Autor omówił różne koncepcje inteligencji emocjonalnej, wskazując – słusznie – którą koncepcję przyjął we własnych badaniach empirycznych. Podobnie uczynił z kolejnym czynnikiem: poczucie kontroli. Zagadnienie stresu i sposobów radzenia sobie ze stresem Autor poprawnie omówił, dodając do wypowiedzi przywołanych autorów własne refleksje naukowe oraz wskazując koncepcję wykorzystaną we własnych badaniach. Skoro w badaniach empirycznych Autor wykorzystał skale określające trzy style radzenia sobie ze stresem: styl skoncentrowany na zadaniu, na emocjach, na unikaniu, to warto byłoby bardziej wnikliwie je opisać (s.113) i podać informacje o kwantyfikacji tych stylów.

4. Ocena przedmiotu i celów badań

Niezwykle cenną częścią rozprawy są badania empiryczne.

Przedmiotem badań – wyraziście określonym – były profile kompetencji społecznych przedstawicieli handlowych rozpatrywane w kontekście wybranych uwarunkowań podmiotowych.

Z tak sformułowanego przedmiotu badań Autor wyłonił cele postępowania badawczego. Autor sformułował główny cel badań oraz cztery cele szczegółowe. Trzy pierwsze cele szczegółowe określić można jako teoretyczno-poznawcze, zaś czwarty – jako cel praktyczno-wdrożeniowy.

Sformułowania celów pracy badawczej są prawidłowe. Wybór przedmiotu i celów badań należy ocenić pozytywnie.

5. Ocena problemów i hipotez badawczych, zmiennych i wskaźników

Autor – poprawnie metodologicznie – sformułował problemy badawcze w formie pytań. Sformułował problem główny oraz wynikające z niego problemy szczegółowe, a dodatkowo do tych problemów postawił kolejne pytania badawcze. Problemy zostały określone w postaci pytań dopełnienia – zawierających pytajnik: jaki, jakie itp., na które można udzielić wiele alternatywnych odpowiedzi. Sformułowania problemów są prawidłowe, ukazują w wystarczającym stopniu złożoność podjętej problematyki badawczej.

Autor wysunął hipotezy badawcze tworzące możliwą odpowiedź na pytania postawione w badaniu, uwzględniając – i słusznie – iż hipotez nie stawia się w badaniach eksploracyjnych, do pytań diagnostycznych. Autor sformułował hipotezę ogólną pracy – odpowiadając na główny problem badawczy oraz hipotezy szczegółowe – odpowiadając na poszczególne problemy badawcze, które rozwijają zakres hipotezy ogólnej.



Sformułowania hipotez badawczych są prawidłowe.

Określone przez Autora zmienne i wskaźniki badawcze związane są ściśle z hipotezami.

Autor przyjął zmienne niezależne, które są punktem wyjścia, zmienne zależne – będące wynikiem oraz zmienne pośredniczące, które choć nie są przedmiotem analizy, to wpływają na relację między zmienną niezależną i zależną. Wśród zmiennych pośredniczących określonych jako czynniki demograficzno-społeczne Autor wskazał (s. 120-121): wiek, płeć, staż pracy, wykształcenie, stan cywilny, pełniona rola (kierownicza/wykonawcza). W analizach statystycznych zależności między zmiennymi wśród czynników demograficzno-społecznych uwzględniony jest kierunek ukończonych studiów, natomiast nie uwzględniony jest wiek. Przy analizie danej: staż pracy, należy wyjaśnić – czy chodzi o staż pracy w ogóle, czy o staż pracy na stanowisku przedstawiciela handlowego.

Funkcje wskaźników zmiennych pełnią odpowiedzi osób badanych na pytania zawarte w kwestionariuszu – samooceny wskazanych zachowań, działań, odczuć.

6. Ocena metod i narzędzi badawczych

Praca oparta jest na literaturze przedmiotu: monografiach naukowych, artykułach naukowych, raportach z badań oraz na wynikach własnych badań empirycznych Autora.

Autor zastosował metodę krytycznej analizy literatury techniką analizy treści, a jako główną metodę zastosował sondaż diagnostyczny realizowany techniką ankiety. Autor wykorzystał wystandaryzowane narzędzia badawcze: Kwestionariusz PROKOS określający profile: poziom i strukturę kompetencji społecznych, Inwentarz Osobowości NEO-FFI Costy i McCrae'a, Skalę Samooceny Rosenberga (SWR), Kwestionariusz Inteligencji Emocjonalnej INTE, Kwestionariusz do Pomiaru Poczucia Kontroli (Delta), Kwestionariusz Radzenia Sobie w Sytuacjach Stresowych (CISS). Składają się one na kwestionariusz ankiety, który Autor wykorzystał jako narzędzie badawcze w badaniach przeprowadzanych osobiście (s. 240 i następne). Kwestionariusz ten zawiera w sumie 275 pytań dotyczących opinii, poglądów, postaw czy motywów oraz 9 pytań dotyczących danych osobowych. Można by oczekiwać od Autora podania wypowiedzi osób badanych o przeprowadzaniu ankiety za pomocą tego – dość czasochłonnego – narzędzia badawczego.

Zebrany materiał empiryczny posłużył do analizy ilościowej. Autor wykorzystał dwie techniki statystyczne do analizy siły związku między zmiennymi – test statystyczny Chi² Pearsona oraz analizę kanoniczną. Do obliczeń zastosował pakiet statystyczny SPSS oraz *Statistica*.

Zastosowane w pracy metody badawcze zasługują na pozytywną ocenę. Dobór metod jest prawidłowy w stosunku do przedmiotu badań.

Informacja o doborze próby (s.125) jest zbyt ogólna. Autor nie podał według jakich kryteriów dokonał doboru celowo-losowego próby osób badanych.

Analiza i interpretacja zebranego materiału empirycznego jest wnikliwa, przejrzysta, rzetelna, podana w formie opisów, tabel, wykresów. Autor dla każdego typu kompetencji społecznych (zmiennie zależne) obliczył ich poziom niski/przeciętny/wysoki, istotne statystycznie zależności od czynników demograficzno-społecznych. Zdiagnozował cechy osobowości badanych, poziom samooceny, inteligencji emocjonalnej, poczucia kontroli, style radzenia sobie ze stresem (zmiennie niezależne). Obliczył i zinterpretował zależności między zmiennymi. Przeprowadzone analizy potwierdziły prawdziwość przyjętych hipotez

7. Uwagi redakcyjne

Praca jest napisana ładnym językiem i została poddana starannej korekcie redakcyjnej.

Poniżej wymieniam kilka dostrzeżonych usterek redakcyjnych dotyczących całej rozprawy.

- W treści pracy zamieszczone jest Podsumowanie, natomiast w spisie treści nie zostało ono wymienione;
- Na s. 39 brakuje zamknięcia cytowania wypowiedzi prof. A. Pochtowskiego;
- Rysunek zamieszczony na s.39 nie ma tytułu;
- W niektórych miejscach pracy Autor pisze o przeprowadzonym badaniu (liczba pojedyncza), w innych o przeprowadzonych badaniach (liczba mnoga), np. (s. 198) „zaprojektowane w niniejszej pracy badania empiryczne ...” i „przeprowadzone badanie ukazało ...”;
- Warto byłoby wyodrębnić netografię z pozycji Bibliografii;
- W przypadku artykułów opublikowanych w czasopismach dla jednych są podane numery stron na których dany artykuł jest zamieszczony, a dla innych te strony nie są podane.

Przedstawione w recenzji uwagi krytyczne Autor będzie mógł przyjąć lub odrzucić w czasie obrony rozprawy doktorskiej, posługując się merytorycznymi argumentami.

Konkluzja

Ogólna ocena rozprawy doktorskiej mgr Adriana Bery jest pozytywna. Rozprawa jest dojrzałą analizą. Jest dobrze przygotowana pod względem teoretycznym i metodologicznym i

poprawnie zredagowana. Wnosi nowe elementy do wiedzy o kompetencjach społecznych – jednego z podstawowych konstruktów teoretycznych pedagogiki, szerzej – nauk społecznych. Rozprawa doktorska stanowi oryginalne rozwiązanie problemu naukowego badania i oceny poziomu kompetencji społecznych, ich podmiotowych uwarunkowań oraz zależności między profilami kompetencji społecznych a uwarunkowaniami podmiotowymi ich posiadaczy, tj. cechami osobowości, samooceną, inteligencją emocjonalną, poczuciem kontroli, radzeniem sobie ze stresem. Autorskie podejście do tego zagadnienia trzeba uznać jako nowe zarówno w aspekcie jego sformułowania, jak i w aspekcie jego rozwiązania i upowszechniania. Mgr Adrian Bera wykazał się dobrą znajomością wiedzy teoretycznej w dyscyplinie naukowej pedagogika oraz umiejętnością samodzielnego przeprowadzenia badań empirycznych, stanowiących podstawę dociekań w rozdziałach o charakterze wynikowym.

Uważam, że opiniowana praca doktorska spełnia wymagania ustawowe stawiane rozprawom doktorskim, określone w art. 13 ust. 1 ustawy z dnia 14 marca 2003 r. o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki (tekst jednolity: Dz. U. z 2017, poz. 1789).

W związku z powyższym wnoszę o przyjęcie rozprawy doktorskiej i dopuszczenie mgr Adriana Bery do publicznej obrony.

Praca doktorska mgr Adriana Bery prezentuje wysoki poziom, biorąc pod uwagę rangę rozwiązywanego problemu, zakres i jakość badań, wyróżnia się mnogością zastosowanych metod i narzędzi badawczych oraz ich doskonałym wykorzystaniem do osiągnięcia zaplanowanych celów. Praca posiada wysokie walory poznawcze i aplikacyjne. Autora pracy - mgr Adriana Berę wyróżnia wyjątkowa rzetelność badawcza, równie wyjątkowa znajomość tematu, warsztatu badawczego i literatury przedmiotu. Z powyższych względów wnioskuję o wyróżnienie pracy doktorskiej mgr Adriana Bery.


Dr hab. Urszula Jeruszka, prof. APS