

Naruszenie relacji biznesowych, czyli naruszenie relacyjnych zasad, norm i oczekiwań w celu osiągnięcia jednostronnej korzyści kosztem drugiej strony, może polegać na naruszeniu umowy lub nadużyciu zaufania i dobrej woli, może być czynne lub bierne, otwarte lub ukryte. Bez względu na formę, ma ono silny wpływ na ich wynik i efektywność współpracy. Obawa przed naruszeniem relacji przez partnera zwiększa koszty transakcyjne. Naruszenie relacji biznesowych prowadzi też do znacznej utraty zainwestowanych w nie zasobów fizycznych, finansowych, emocjonalnych i wszelkich innych, a także obniża jakość i wartość całej relacji. Co więcej, może prowadzić do kontraktacji, sankcji lub do zerwania relacji i/lub utraty reputacji.

Ograniczenia zasobów małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP) oraz to, że są one niewielkimi, zazwyczaj słabymi graczami rynkowymi, czynią je podatnymi na naruszenia relacji, co stanowi zagrożenie dla ich przetrwania. Zapobieganie naruszaniu relacji przez partnera lub wymuszenie na nim realizacji umowy wymaga zasobów niematerialnych i finansowych, których przedsiębiorstwom MŚP może brakować. Ich sytuacja może być szczególnie trudna, gdy mają do czynienia z dużymi, silnymi firmami lub są narażone na presję rynkową. Dlatego nie można mówić o rozwoju MŚP bez uwzględnienia potencjalnych naruszeń relacji.

Naruszenie relacji jest bardziej prawdopodobne w biznesie międzynarodowym, ponieważ ze względu na towarzyszący mu dystans trudno jest uzyskać informacje o wiarygodności i zamiarach partnera, monitorować jego działania i wyniki oraz wykryć naruszenie relacji. Co więcej, współpraca z partnerami zagranicznymi jest często bardziej dochodowa niż z krajowymi, dlatego pokusa zdrady może być większa. Wreszcie, odległość utrudnia komunikację. Przyczynia się to do nieporozumień, konfliktów i przypisywania partnerowi złych intencji, co może być przyczyną lub pretekstem do naruszenia relacji. Ponieważ udane relacje eksportujących producentów z sektora MŚP z zagranicznymi partnerami biznesowymi mogą mieć kluczowe znaczenie dla dalszego rozwoju krajowej gospodarki, w badaniu skoncentrujemy się na ich relacjach z zagranicznymi dostawcami i nabywcami.

Niestety, kwestie związane z naruszaniem relacji były badane głównie w kontekście relacji krajowych w zakresie marketingu instytucjonalnego. Choć w dyskursie na temat internacjonalizacji obecne jest założenie dotyczące naruszania relacji, to jednak koncentruje się on głównie na tym, jak powinni zachowywać się menedżerowie, a nie jak faktycznie się zachowują. Tylko nieliczne badania dotyczące biznesu międzynarodowego poświęcone zostały warunkom, w jakich dochodzi do naruszenia relacji oraz konsekwencjom jawnego lub domniemanego naruszenia relacji. W szczególności brakuje badań jakościowych, pokazujących, które działania są uznawane za naruszenie relacji w danym kraju, jakie zachowania są mniej lub bardziej akceptowalne w relacjach biznesowych oraz w jaki sposób menedżerowie wyjaśniają naruszenie relacji przez siebie lub innych. Co więcej, brak jest badań uwzględniających wpływ zdarzeń zewnętrznych (takich jak kryzys rynkowy lub nowe możliwości pojawiające się na rynku) na naruszenie relacji. Wreszcie, brakuje badań porównawczych, które pozwoliłyby zidentyfikować wpływ otoczenia na zjawiska związane z naruszaniem relacji.

Projekt ma na celu opracowanie modelu czynników poprzedzających lub powodujących naruszenie relacji oraz reakcji na nią w międzynarodowych relacjach małych i średnich przedsiębiorstwach uwzględniającego perspektywę **polskich i austriackich** MŚP. Co więcej, wskaże, czy firmy pochodzące z różnych krajów różnią się w podejściu do naruszania relacji i jakie jest znaczenie czynników specyficznych dla biznesu międzynarodowego (takich jak dystans, duża niepewność i mniej bezpośrednia komunikacja) w procesie naruszania relacji.

Część empiryczna badania rozpocznie się od indywidualnych wywiadów pogłębionych z ośmioma polskimi i ośmioma zagranicznymi eksporterami z sektora MŚP. Wywiady pozwolą określić, jak menedżerowie rozumieją pojęcia związane z naruszeniem międzynarodowych relacji biznesowych, poznać zachowania naruszające relacje, czynniki je poprzedzające i ich konsekwencje, a także dokonać porównań między krajami. Szczególny nacisk zostanie położony na zidentyfikowanie wpływu kryzysu na naruszenie relacji. W drugiej części badania zostanie zastosowane podejście ilościowe. Informacje dotyczące naruszenia relacji wśród 300 polskich i 200 austriackich eksporterów z sektora MŚP zebrane zostaną za pomocą wspomaganego komputerowo standaryzowanego wywiadu telefonicznego (metoda CATI). Analiza statystyczna zebranych danych pozwoli opracować ostateczny model przedstawiający proces naruszania relacji.

Projekt przyczyni się zarówno do rozwoju teorii relacji międzyorganizacyjnych, marketingu instytucjonalnego, jak i wiedzy z zakresu biznesu międzynarodowego. Pozwoli on nie tylko na uzupełnienie istotnych luk badawczych, lecz także poszerzy wiedzę na temat eksporterów z sektora MŚP. Co więcej, wyjaśni rolę zjawisk zaobserwowanych w ostatnich latach, lecz jeszcze nie zbadanych w tym kontekście, takich jak kryzys i częstsze stosowanie komunikacji pośredniej. Wyniki będą miały znaczną wartość dla praktyków, ponieważ znajomość procesów naruszania relacji pomoże im zrozumieć konsekwencje naruszenia relacji, lepiej ocenić prawdopodobieństwo/chronić się przed naruszeniem relacji, a tym samym uczynić uodpornić MŚP na zagrożenia związane z międzynarodową działalnością w turbulentnych czasach.