

Renata Relja

Ana Matić

Odsjek za sociologiju

Filozofski fakultet Sveučilišta u Splitu

UDK 316.334.2

316:39

Izvorni znanstveni rad

Primljeno: 14. 05. 2007.

SOCIO-ETNOGRAFSKA ISTRAŽIVANJA RADA I ORGANIZACIJE

Sažetak

Ponovni interes za kvalitativnim istraživanjima kojeg bilježimo koncem devedesetih godina 20. stoljeća rezultirao je i ekspanzijom etnografskih istraživanja. Suvremena etnografska istraživanja nose oznaku fragmentiranosti i raznolikosti te ih obilježava obilje metoda istraživanja, analiza i perspektiva. Njihovo mjesto je sve prisutnije u sociološkim istraživanjima kojima nastoje zahvatiti svu složenost društvene zbilje. Upravo takva metodološka integriranost omogućila je njihovu svrsishodnu primjenu u sociologiji pa tako i u području istraživanja organizacije i rada. Socio-etnografska istraživanja pružaju nov uvid u činjenice vezane uz organizacijski prostor i radnu rutinu. Dolazi do učinkovitog otkrivanja latentnih vještina i pravila donošenja odluka, kao i cijelog spektra novih tema koje su nezaobilazne prilikom razumijevanja suvremenog procesa rada. Rezultati socio-etnografskih istraživanja organizacije i rada izravan su doprinos posebnim sociologijama, posebice sociologiji rada i organizacije.

Ključne riječi: *etnografija, socio-etnografska istraživanja, socio-etnograf, rad, organizacija.*

Uvod

„Naše je društvo - organizacijsko društvo. Rađamo se u bolnicama, odgajamo u školama, zapošljavamo u poduzećima, učlanjujemo u različita udruženja, i na posljednji počinak odlazimo u crkvama” (Etzioni, prema Haralambos i Heald, 1989:271). U zdravlju i bolesti, na radu i u dokolici, život u modernom industrijskom društvu odvija se unutar naznačenih organizacijskih okvira koje je tijekom života nemoguće zaobići. Unutar organizacija, koje Etzioni definira kao društvene jedinice pretežno orijentirane na postizanje specifičnih ciljeva, provodimo značajan dio života pa odatle i potreba za njihovom detaljnijom sociološkom analizom.

Polazeći od naznačenih motiva, sociolozi se već dugo sustavno bave proučavanjem organizacije i rada, područjima koja obiluju specifičnim pojavama, procesima i fenomenima. Empirijske studije u području sociologije rada datiraju još iz tridesetih godina prošlog stoljeća (Mayo, 1931; Taylor, 1947), a istraživanja se kontinuirano provode do današnjih dana. U ovom vremenskom razdoblju, istraživači koriste različite metode i tehnike s namjerom cjelovitijeg sagledavanja i zahvaćanja prave prirode ljudskog rada. Iz ovih razloga sociolog, a posebno socio-etnograf, postaje sve prisutniji član organizacijskog projektnog tima, ravnopravno sudjelujući u pripremnim, analitičkim i evaluacijskim radnim fazama.

Vrijednost socio-etnografskih rezultata posebno prepoznaju suvremeni menadžeri koji ih koriste prilikom oblikovanja što učinkovitije strategije organizacijskog djelovanja. Socio-etnografska istraživanja pružaju odgovore na složena pitanja motivacije, oblikovanja organizacijske klime, kulture i poslovne etike unutar suvremenog radnog okruženja s ciljem promocije određenih vrijednosti i normi (Bahtijarević-Šiber, 1999; Sušan, 2005; Žugaj i sur., 2004).

Određenje etnografije i suvremenog etnografskog istraživanja

Sociolozi koriste etnografiju kao temeljni istraživački pristup još od ranog 19. stoljeća. Upravo su oni ti koji su u poziciji tvrditi o središnjem mjestu etnografskih istraživanja u svojim intelektualnim tradicijama što je posebno vidljivo iz radova sociologa u Chicagu dvadesetih i tridesetih godina prošlog stoljeća (Deegan, 2001:11-26). Čikaško sveučilište imalo je poznatu školu sociologije unutar koje je djelovala značajna grupa sociologa: R. Park, E. W. Burgess, G. H. Mead, W. I. Thomas i A. Small (1892.-1942.). To je vrijeme nastanka brojnih etnografskih studija koje se prvenstveno temelje na „interakciji licem u lice”, dakle, na izravnom kontaktu s ispitanicima. Poseban značaj pridaje se metodi *mapiranja*, koja je podrazumijevala „hodanje ulicom” i prikupljanje kvalitativnih i kvantitativnih podataka uvažavajući autobiografsko iskustvo. Istovremeno se koriste i metode intervjua i promatranja. Vremenom ovaj dominantni istraživački model naslijeđen iz sociokulturne antropologije i Čikaške škole, a koji se najčešće tretira kao „čisti oblik”, sve više ustupa mjesto primijenjenim istraživanjima. Tako su danas u značajnom porastu socio-etnografska istraživanja koja se ciljano realiziraju za potrebe različitih naručitelja (Hammersley, 1998:136).

Suvremena etnografska istraživanja doživljavaju svoj značajan „preporod” devedesetih godina 20. st. kada ujedno sve više poprimaju interdisciplinarni karakter. Za razliku od tradicionalnih etnografskih istraživanja koja se kreću u sklopu ustaljenih metodoloških normi i pravila, konac devedesetih 20. st. obilježava značajan broj etnografskih istraživanja koja suvremenim metodama i tehnikama propituju stara

„društvena ljepila”. Etnografski pristup sada je nezaobilazan prilikom izučavanja niza suvremenih društvenih fenomena jer se prvenstveno usmjerava prema istraživačkim subjektima koji se sada propituju na nov način (Denzin, 1997, 1998, 1999, Denzin i Lincoln, 2003).

Temeljni cilj etnografskih istraživanja glasi – društveni svijet *mora biti otkriven*, odnosno, ono nevidljivo treba učiniti vidljivim. Radi se o izravnom iskustvenom *doživljaju* istraživanog fenomena što vodi *svrsishodnijem razumijevanju i objašnjenju* društvene scene. To se može postići samo sljedećim metodama: promatranjem *iz prve ruke*, (promatranje/sudjelujuće promatranje), slušanjem izgovorenog i postavljanjem pitanja (intervju). Etnografska istraživanja temelje se na sudjelovanju u prirodnom okruženju koje može biti prikrivenog ili neprikrivenog oblika unutar svakodnevnih ljudskih aktivnosti.

Naznačena istraživanja realiziraju promatrači-sudionici, a sljedeći ključni element odnosi se na terenski rad. U etnografiji i socijalnoj antropologiji terenski rad je najčešće povezan s tehnikama sudjelujućeg promatranja, a intervju je također njegov važan sastavni dio. Sudjelujući promatrač istovremeno djeluje kao član i kao *outsajder*. Za razliku od bilo kojeg uobičajenog sudjelovanja koje uključuje aktivnosti prikladne društvenoj situaciji, ona ili on ciljano odlazi u „pozadinu” kako bi što bolje sagledali određene aktivnosti, aktere, kao i neke fizičke aspekte situacije (Spradley, 1980; Dewalt i Dewalt, 2002; Angrosino, 2005:729-744).

Etnografska istraživanja ukazuju na postojanje širine i složenosti društvenih veza i povezanosti. Njihova najvažnija karakteristika je *otvorenost* prema istraživanim grupama, kulturama i društvima. U stvari, etnografija podrazumijeva prikupljanje svih dostupnih podataka koji omogućavaju bolje osvjetljavanje istraživačkih problema (Hammersley i Atkinson, 1997:1).

Za izradu kvalitetne etnografije potrebno je minimalno šest mjeseci do godine dana intenzivnog terenskog rada. Nakon obavljena posla, etnografska istraživanja u stanju su pružiti višestruke interpretacije stvarnosti, kao i mnoštvo alternativnih interpretacija podataka tijekom samog istraživanja. Tako su unutar etnografskog istraživanja proces prikupljanja podataka i analiza – istovremene radnje (Fetterman, 1998:1-3). Ova istraživanja nastoje ukinuti tretiranje „zdravo za gotovo” u relaciji prema vlastitim kulturama pa stoga podrazumijevaju intenzivno jezično i kulturno učenje usmjereno prema dubljem razumijevanju kroz sudjelovanje i promatranje.

Suvremena etnografska istraživanja nose oznaku fragmentiranosti i raznolikosti. Obilježava ih obilje metoda, analiza, perspektiva i teorijskih obrazloženja kao izravne posljedice postmodernih okolnosti. Pored navedenih elementa obilježava ih i *etnografski naturalizam* koji podrazumijeva zahvaćanje prave prirode istraživanog društvenog fenomena i *etnografski realizam* koji podrazumijeva proces promatranja

sa sudjelovanjem s ciljem što vjernijeg opisivanja različitih stilova života, praksi i vjerovanja (Van Maanen, 1988:46).

Posebnosti socio-etnografskih istraživanja organizacije i rada

Etnografska istraživanja rada i organizacije izazvala su posebnu pozornost nakon što je uočen presudan determinirajući značaj netehničkih, sociokulturnih aspekata rada na uspjeh i učinkovitost cjelokupnog organizacijskog sustava.

Socio-etnografska istraživanja omogućila su dublje i cjelovitije razumijevanje složenih zakonitosti procesa rada. Podaci dobiveni ovim istraživanjima „bogatiji” su od onih prikupljenih isključivo kvantitativnim mjerenjem. Istraživači također primjećuju kako socio-etnografi ponekad dobivaju potpuno različite rezultate, tj. vrstu odgovora na važna pitanja koja se tiču prirode ljudskog rada, od onih dobivenih na temelju anketnih istraživanja ili rezultata proisteklih analizom raspoloživih dokumenata. Razloge valja potražiti u dubinskoj analizi koja istraživaču omogućava izdvajanje i uočavanje naizgled skrivenih detalja vezani uz rad, a koji mogu biti presudni prilikom organizacije radnog procesa u nekoj organizaciji. Suvremeni menadžeri prepoznaju vrijednost socioetnografskih rezultata i sve ih više primjenjuju u svom radu. Na pitanje: zašto provoditi socio-etnografska istraživanja rada, nameću se sljedeći odgovori: jer „stvari nisu uvijek onakve kakve nam se čine”; jer vanjski izgled i pojavnost ne govori cijelu „priču”; jer postoji neophodna potreba za sagledavanjem stvari iz njihovog pojavnog oblika u što detaljnijem obliku.

Cilj socio-etnografskih istraživanja rada prvenstveno se odnosi na sagledavanje radnih grupa kao svojevrstnih zajednica specifičnih sociokulturnih praksi. Učenje o kulturi istraživanih organizacija podrazumijeva učenje spomenutih praksi, pronalaženje i definiranje struktura aktivnosti unutar organizacije, reprezentaciju aktualnih radnih praksi, uočavanje strukture i poretka, organizacijskog okruženja i uvjeta unutar kojih korištena tehnologija može biti dalje razvijana. Etnografska istraživanja rada bave se i utvrđivanjem dominantnog gledišta te njegovog utjecaja na proces donošenja odluka.

Socio-etnografija podrazumijeva i istraživanje jezika, ključnih koncepata, kategorija, prakse, pravila, zakona i vjerovanja unutar istraživane organizacije. Etnografija organizacije teži njezinoj nepristranoj socio-kulturnoj reprezentaciji, a autentičnost se ostvaruje što većim citiranjem stavova, mišljena i iskaza članova organizacije o nekom određenom istraživanom fenomenu (Orr, 1996; Rosen, 2000:1-2).

Pozicija socio-etnografa

Socio-etnografi posjeduju dvije ključne pozicije unutar procesa istraživanja. Oni mogu preuzeti ulogu sudjelujućih promatrača unutar duljeg vremenskog razdoblja kada

se i sami zapošljavaju kao radnici na privatnim imanjima, u tvrtkama, rade kao konobari, hostese, mehaničari (Smith, 2002:220). Upravo dimenzija aktivnog sudjelovanja omogućava potpunije razumijevanje i sagledavanje organizacijskog prostora, radne rutine i ostalih činjenica koje su u istraživačkom nacrtu određene kao važne.

Druga uloga koju suvremeni socio-etnograf preuzima izravan je rezultat potrebe za uskom suradnjom interdisciplinarnog tima već u početnim fazama oblikovanja radnog procesa i rasporeda konkretnih radnih zadataka. Socio-etnograf participira u stručnim timovima kao konzultant koji zajedno s vodećim menadžerima oblikuje koncepciju, strukturu i dinamiku određenog radnog procesa. Time ravnopravno sudjeluje na radnim sastancima, procjenjujući istovremeno njihovu djelotvornost i aktivno prati proces distribucije informacija. Njegovo mjesto nalazi se unutar konceptualne, analitičke i evaluacijske faze, a što je već odavno praksa unutar vodećih korporacija kao što su *Microsoft*, *AT&T* i *Apple*.

U većini istraživanja socio-etnografa se početno doživljava kao „stranca” koji ulazi u nepoznatu kulturu s namjerom njezina „otkrivanja” pri čemu se koristi posebnim istraživačkim postupcima i procedurama. Dugotrajan boravak u istraživačkom okruženju istovremeno je jamstvo njegovog prihvaćanja u svijet organizacije, a potom i nesmetanog obavljanja istraživačkog posla. No unutar istraživanja, javljaju se i određene poteškoće vezane uz njegov rad. Ponekad se, naime, teško distancirati od tzv. „menadžment *guru*”. Nastojeći se što više uskladiti s menadžmentom, istraživač riskira da postane funkcionalno angažiran, odnosno, da postane onaj koji legitimira i odobrava već postojeće menadžerske aktivnosti i rješenja. Nadalje, stvaranje velike bliskosti i identifikacije s grupom menadžera koja može nastati u tijeku istraživačkog procesa sugerira istraživačevo prihvaćanje grupne situacijske definicije. Ovo potencijalno presijeca pristup informacijama koje se mogu dobiti od strane ne menadžerskih grupa kao što su sindikati (Bell, 1999:22-25).

Sljedeće poteškoće na koje istraživač nailazi rezultat su neminovnog zalaženja u privatnost zaposlenika koji se promatraju na svojim radnim mjestima, a što može prouzročiti niz neugodnosti. No, bez obzira na takvu početnu situaciju, zaposlenici vremenom „zaboravljaju” stvarnu ulogu istraživača te ga prihvaćaju u svoje okruženje. Dolazi do „brisanja granica” te formalna komunikacija vrlo brzo prerasta u onu neformalnog tipa unutar koje ispitanik saopćava istraživaču podatke koji su dio njegove privatnosti, a koji mu često čak i ne idu u prilog. Također, do nekih rezultata dolazi se upravo na osnovi uspostavljenog povjerenja, pa je pitanje etičnosti, jedno od ključnih na koje treba obratiti pozornost. Iz ovoga može nastati problem koji se posebno manifestira prilikom izrade konačnog izvješća. Ovdje se istraživač suočava s moralnom, tj. etičkom dvojnom – kako i koje podatke interpretirati i unijeti u završno izvješće, a da time ne povrijedi prava ispitanika.

Valja ukazati i na problem vezan uz potencijalno povezivanje i identifikaciju istraživača s ispitanicima. Odvojenost između objekta i subjekta postaje još manja kako objekt postaje aktivan sudionik u istraživačkom procesu. Istraživač ponesen okruženjem, može jednostavno prestati razmišljati na znanstveni način (Rock, 2001:32).

Suvremena pozicija socio-etnografa udaljava se od tradicionalne istraživačke sheme te je zamjenjuje ona postmoderna koja podrazumijeva značajne promjene unutar shvaćanja položaja i uloge istraživača. Ovi istraživači nastoje upoznati društvo i način života istraživačkih subjekata uz pomoć metode koja se uobičajeno naziva *verstehen*, a najčešće se interpretira kao *sredstvo za razumijevanje* odnosa svijesti i akcije (Ritzer, 1997:350). Radi se o poželjnom temelju za etnografski terenski rad jer istraživačima pokazuje kako izbjeći urođene ljudske težnje prema „ubrizgavanju” vlastitih pogleda u ispitanikova izvješća za vrijeme procesa prikupljanja podataka. Što se tiče *verstehende* sociološkog pristupa, on od istraživača zahtijeva razvijanje i održavanje bliske povezanosti s reprezentativnim empirijskim svijetom. Socio-etnograf se na njega oslanja prilikom sagledavanja informacija o onome što događa u svijetu i njegova značenja. *Verstehende* sociologija ne uči sociologe samo kako izbjeći subjektivne tendencije, već osigurava i objektivnost podataka.

Istraživač uvijek progovara iz jedne unutarnje interpretativne perspektive koja ga na određeni način oblikuje. Ove perspektive vode istraživača prema usvajanju djelomičnih pogleda „ostalih” koji su uključeni u proces pa stoga *politika* i *etika* istraživanja moraju biti dobro promišljene. Činjenica je da socio-etnografska metoda zaista polaže na subjektivnim, verbalnim i pisanim ekspresijama značenja temeljenih na individualnim istraživanjima, i da su ova istraživanja prozor u unutarnji svijet, u život osoba. Danas se ova pozicija ponovno propituje. Prema Denzinu i Lincoln subjekt ili individue rijetko su u mogućnosti pružiti potpuno objašnjenje svojih djelovanja ili namjera. Sve što mogu ponuditi jesu prikazi i priče o onome što su učinili i zašto. Upravo iz ovih razloga kvalitativni istraživači nastoje produbiti opseg unutar povezanih interpretativnih metoda, pokušavajući iznaći što prikladniji način razumijevanja svijeta i iskustva (Denzin i Lincoln, 1998:24).

Istraživač također, nastoji opisati funkcionalnu povezanost jedne strukture prema drugoj, kako bi pojasnio djelovanje određenog socio-kulturnog sustava. Za razliku od korporacija, mnoge kulture i subkulture rijetko posjeduju eksplicitno organizirane mape (dijagrame, grafikone) koje obuhvaćaju i detaljiziraju njihove strukture, funkcionalnu povezanost i međupovezanost. Etnografi upotrebljavaju razrađene koncepte struktura i funkcija i nastoje ekstrahirati informacije od strane istraživane grupe u okviru studije, što pruža okvir za konstrukciju etnografskog opisivanja (Fetterman, 1998:26-27).

Doprinosi socio-etnografskih istraživanja rada i organizacije

Devedesetih godina prošlog stoljeća kada je ponovno oživio interes za socio-etnografskim istraživanjima, među primijenjenim istraživanjima veliki je broj upravo socio-etnografskih istraživanja rada i organizacije (Schwartzman, 1993; Cashin Framer, 1996; Clegg i Hardy, 1999; Coghlan i Brannick, 1999). Naručitelji ovih istraživanja uglavnom su velike korporacije, ali i male organizacije koje su na čelu s glavnim menadžerima prvenstveno zainteresirane za unaprjeđenje radnog procesa. Doprinosi socio-etnografskih istraživanja u razmatranju i razumijevanju rada i organizacije moguće je rezimirati unutar nekoliko ključnih tema: otkrića i elaboracije neformalnih veza, sagledavanja organizacije kao sustava značenja, tretiranja organizacije i njezinog okruženja kao cjeline, uočavanja važnosti etike i normativnog ponašanja te praćenja zakonitosti i dinamike organizacijskih promjena (Morrill i Fine, 1997: 425-435).

Otkriće i elaboracija neformalnih veza vezuje se uz danas već klasična empirijska istraživanja Eltona Mayoa iz 1920. i 1930. godine provedena u pogonima Hawthorne čikaškog poduzeća *Western Electric*. Radi se o istraživanju koja su prva na sustavan način demonstrirala postojanje jedne druge, nevidljive dimenzije rada. Uočene su skrivene, neformalne veze koje djeluju u snažnoj opreci s racionalnim menadžerskim naputcima na osnovi kojih je organiziran i koncipiran život jedne organizacije. Ova istraživanja nadopunjena kvantitativnim pokazateljima, ukazala su na snagu i bogatstvo deskriptivnih opisa neformalnih interakcija koje postoje među radnicima. Rezultati istraživanja posjeduju sljedeće ključne značajke: uočavanje problema socijalne komunikacije između podređenih i nadređenih (dominira pravilo slušanja i naređivanja); postojanje neformalnih struktura i neformalnih normi; uočavanje važnosti „društvenih potreba” kao što su prijateljstvo, podrška grupe, prihvaćanje, odobravanje, priznanje i status, potreba za samorealizacijom koja podrazumijeva razvoj talenta, kreativnosti i osobnosti pojedinca u najvećoj mogućoj mjeri (Grint, 2005:119-123). Stvaranje neformalnih struktura predstavlja reakciju na pogreške formalnih struktura njima se rješavaju problemi koji nisu u domeni službenih pravila, eliminira neugodan ili nepotreban rad i konačno, njima radnici štite osobne interese. Iako se radi o problemima koji su postojali i prije samog istraživanja, menadžeri tek sada ozbiljnije pristupaju njihovim rješavanjima. Ovo rezultira promjenama oblika ponašanja različitih hijerarhijskih razina (podređenih i nadređenih), a razrađuju se i novi stilovi rukovođenja s naglaskom na humaniziranju odnosa (ljubazni prijateljski neformalni kontakti između nadređenih i podređenih). Spomenuta istraživanja premještaju težište s individualnog radnika, na radnika kao pripadnika društvene skupine te na međuljudske odnose. Ponašanje radnika tumači se kao reakcija na grupne norme, a ne kao ponašanje dirigitirano ekonomskim poticajima i radnim planovima uprave (Haralambos i Heald, 1989:303).

Nova poimanja organizacije, tj. sagledavanje organizacije kao sustava značenja proizlaze iz ekspanzije i utjecaja simboličkog interakcionizma na *University of Chicago* 50-tih godina prošlog stoljeća. Naznačena teorijska perspektiva uporište je istraživanjima organizacije koja stavljaju naglasak na sudionike koji proizvode smisao vlastitih društvenih interakcija unutar organizacija. Goffmanovo djelo *Presentation of Self in Everyday Life* (1956) pravi je priručnik razumijevanja organizacijskog ponašanja. Njegova promatranja temelje se na „utjecajnom menadžmentu” koji djeluje u pozadini (*beckstage*) i njegovoj refleksiji u prednjem dijelu (*frontstage*) te utjecaju navedenog na kreiranje imidža jedne organizacije. Odgovor na pitanje što se događa u organizacijama uključuje ispitivanje i interpretaciju značenja koje sudionici pripisuju predmetima, događajima i aktivnostima (Haralambos i Heald, 1989:308). Provedena istraživanja posljedično su utjecala i na preusmjeravanje ciljeva etnografskih istraživanja. U prvi plan sada dolazi pitanje kako sami radnici interpretiraju proces rada i koja značenja pridaju svojim akcijama unutar radnog procesa. Devedesete godine dvadesetog stoljeća označila su istraživanja korporacijske kulture i njezinog utjecaja na zaposlenike i samu organizaciju (Deal i Kennedy, 1999; Martin, 2002; Schein, 2004). Rezultati istraživanja ukazuju na potrebu kreiranja posebnih radnih uvjeta koji će rezultirati potvrđivanjem osobnosti i emocionalnosti, na neprihvatljivost autokratskih stilova rukovođenja, kao i na važnost otvorene komunikacije i uspostave povjerenja. Implicira se mogućnost autonomnog rada zaposlenika bez bliskog nadziranja što je ostvarivo zbog uspostave povjerenja i oslobađanja potencijala za kreativno, samostalno i odgovorno djelovanje.

Teme koje je moguće objediniti unutar područja *koje tretira organizaciju i njezino okruženje kao cjelinu* ukazuju kako je organizaciju, radna mjesta i radno okruženje nemoguće tretirati kao cjeline izolirane od vanjskih utjecaja. Naznačeni utjecaji iz neposrednog sociokulturnog okruženja uvelike utječu na procese donošenja odluka unutar organizacija (Langer i sur., 2005; Baldwin, 2006:221-227; Pasmore, 2006:38-48; Tulberg, 2006:30-35).

Predmet socio-etnografskih istraživanja *normativnog ponašanja i etike* odnosi se na „dinamiku devijacija”, normativnu kontrolu, sustav moralnosti i povjerenja i postojeće sukobe (McLoughlin i sur., 2005:67-89; Lindfelt, 2006:10-16; Puusa i Tolvanen, 2006:29-33). Analiziraju se i različiti čimbenici koji mogu poticati na nezakonito i neetičko ponašanje. Neki od tih poticaja čine vanjski čimbenici kao što su konkurencija, darežljivost okružja i ekstremna ovisnost. Unutarnji čimbenici odnose se na pritisak za većom produktivnošću ili rezultatom, povećanjem ovlaštenja, kao i poticanjem na inventivnost koja može dovesti do neetičkog ponašanja jer podrazumijevaju veću slobodu i kreativnost (Buble, 2006:91-106; Kaptein i sur., 2005).

Uslijed uvođenja novih tehnologija dolazi do značajnih *organizacijskih promjena*, na što ukazuju istraživanja osamdesetih godina prošlog stoljeća. Rezultat uvođenja informacijskih i komunikacijskih tehnologija dovodi do promjena ustaljenih društvenih relacija i dotadašnjih zakonitosti u području komunikacijskih oblika i obrazaca oblikovanja formalnih i neformalnih veza. Javlja se deprofesionalizacija kao rezultat uvođenja novih tehnologija i kao zanimljiva tema socio-etnografskih istraživanja (Hodson, 1998:1174). U tom kontekstu virtualna organizacija predstavlja nekonvencionalnu društvenu konfiguraciju čije strukture i funkcije iznimno ovise o računalno baziranoj informacijskoj tehnologiji. Virtualnu organizaciju označava stalna promjenjivost radne odgovornosti i strukture autoriteta što dopušta izvanrednu fleksibilnost u načinima funkcioniranja i odgovorima prema okolini (Brown i sur., 2007). Socio-etnografska istraživanja u ovom području prvenstveno ukazuju na problem društvene izolacije kao posljedice izostanka kontakta licem u lice te na mogućnost njegova prevladavanja (Hine, 2000:44).

Zaključak

Socio-etnografska istraživanja nezamjenjiva su prilikom cjelovitijeg razumijevanja rada i organizacije, a posredno govore i o mnogo širim i složenijim aspektima života u modernom društvu. Cilj naznačenih terenskih istraživanja nije samo u opisu i interpretaciji iskustava članova neke određene radne grupe unutar istraživane organizacije, već je to i realizacija određenih učinkovitih intervencija koje će pridonijeti boljem funkcioniranju radnog okruženja.

Suvremena socio-etnografska istraživanja ukazala su na nedostatnost uporabe isključivo kvantitativnih istraživačkih metoda i pristupa prilikom valorizacije suvremenih oblika rada i organizacija. Niti jedan pristup istraživanju rada i organizacije, posebno ukoliko je njihov cilj otkrivanje latentnih struktura, vještina, pravila i procesa donošenja odluka, nije se pokazao učinkovitiji od socio-etnografskog pristupa. Sustavna analiza prikupljenih socio-etnografskih podataka predstavlja veliki potencijal za buduća istraživanja rada i organizacije. Područja interesa socio-etnografskih istraživanja rada i organizacije svakim se danom proširuju i nadopunjuju. Neki od tipičnih interesa idu u pravcu istraživanja i unaprjeđenja radnog procesa, propitivanja svrhovitosti određenih dijelova radnih grupa, društvene izolacije radnika, preklapanja odgovornosti i autoriteta, nedostatka odgovarajuće komunikacije, nezadovoljstva fizičkim uvjetima rada i usluga te raskoraka između ideja i akcija. Unutar suvremenih socio-etnografskih istraživanja nekoliko je tema koje se učestalo javljaju. Jedna od njih ukazuje kako su žene u odnosu na muškarce relativno zadovoljnije i uopće popustljivije na radnom mjestu. Muškarci su često promatrani kao više suprotstavljajući i agresivniji na poslu. S druge strane, suvremena socio-etnografska promatranja otkrivaju skriveni svijet ženskog otpora na radnom mjestu. Opći zaključak studija

glasi kako su ženski oblici otpora različiti od onih tradicionalnog oblika prisutnih među muškarcima, ali da su jednako važni i posjeduju istu težinu.

Ovo su samo neke od potencijalnih tema na koje ukazuju suvremena socio-etnografska istraživanja rada i organizacije, istraživanja kojima je prvenstveni cilj dublje i cjelovitije sagledavanje procesa rada i organizacije rada s namjerom prevladavanja postojećih i potencijalnih sukoba te poticanja što učinkovitijih, svrsishodnijih i profitabilnijih radnih i organizacijskih okruženja.

Socio-etnografska istraživanja posjeduju veliki utjecaj na oblikovanje neformalne kulture unutar radnog okruženja otkrivajući dosad potpuno skrivena značenja. Opravdanost složenijih i opsežnijih istraživačkih napora i ulaganja u zahtjevna socio-etnografska istraživanja opravdava činjenica što danas veliki broj ljudi provodi najveći dio svog života upravo unutar kompleksnih društvenih organizacija. Tako se fokusiranjem na organizaciju i radne grupe, zahvaćaju mnogo širi i složeniji aspekti života u modernom društvu.

Konačno, realizacija naznačenih istraživanja predstavlja značajan doprinos razvitku posebnih sociologija, posebice sociologije rada i organizacije potvrđujući postojeće i generirajući nove hipoteze, koncepte i teorije.

Literatura

Angrosino, M. V. (2005) *Recontextualizing Observation: Rthnography, Pedagpgy, and Prospects for a Progressive Political Agenda*. U: Denzin, N. K. i Lincoln, Y. S. (ur.), *The Sage Handbook of Qualitative Research*, (third edition), London, Sage Publications. str: 729-745.

Bahtijarević-Šiber, F. (1999) *Management ljudskih potencijala*. Zagreb, Golden marketing.

Baldwin, M. (2006) *Working Together, Learning Together: Co-operative Inquiry in the Development of Complex Practice by Teams of Social Workers*. U: Reason, P. i Bradbury, H. (ur.) *Handbook of Action Research*. 221-227.

Bell, E. (1999) *The negotiation of a working role in organizational ethnography*, *International Journal of Social Research Methodology*, 2(1):17-37.

Brown, M. K., Huettner, B., James-Tanny, C. (2007) *Mannaging Virtual Teams, Getting the Most from Wikis, Blogs, and other Collaborative tools*. Plano, Texas, Nordware Publishing, Inc.

Buble, M. (2006) *Menadžment, Split*, Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet.

Cashin Framer, B. (1996) *A Nursing Home and Its Organizational Climate*.

- An Ethnography*. Auburn house, Westport, Connecticut, London.
- Clegg, S., Hardy, C. (1999) *Studing Organization: Theory & Method*, London, Sage.
- Coghlan, D., Brannick, T. (1999) *Doing Action Research in Your Own Organization*. London, Thousand Oaks, New Delhi, Sage.
- Deal, T. E., Kennedy, A. A. (1999) *The New Coroprative Cultures*, New York, Perseus.
- Deegan, M. J. (2001) The Chicago School of Ethnography. U: Atkinson, P., Coffey, A., Delamont, S., Lofland, J., Lofland, L. (ur.), *Handbook of Ethnography*, London, Sage, str. 11-26.
- Denzin, N. K. (1997) *Interpretive Ethnography. Ethnographic Practices for the 21st Century*, London, Sage.
- Denzin, N. K. (1998) The New Ethnography. *Journal of Contemporary Ethnography*, Oct 98, Vol 98.27 Issu 3, p405,11p. <http://search.global.epnet.com> (02.02. 01).
- Denzin, N. K. (1999) Interpretive Ethnography for the Next Century, *Journal of Contemporary Ethnography*. Oct99, Vol.28 Issue 5, p510,10 p. <http://search.global.epnet.com> (02.02.01).
- Denzin, N. K., Lincoln, Y. S. (ur.) (2003) *The Landscape of Qualitative Research*, London, Sage Publications.
- Dewalt, K. M., Dewalt, B. R. (2002) *Participant Observation: A Guide for Field Workers*, Rowman, AltaMira Press.
- Fetterman, D. M. (1998) *Ethnography. Step by Step*, London, Sage Publications.
- Grint, K. (2005) *The Sociology of Work*, Cambridge, Polity Press.
- Hammersley, M. (1998) *What's Wrong with Ethnography? Methodological Explorations*, London, Routledge.
- Hammersley, M., Atkinson, P. (1997) *Ethnography: Principles in Practice*, London, Taveston.
- Haralambos, M., Heald, R. (1989) *Uvod u sociologiju*, Globus, Zagreb.
- Hine, C. (2000) *Virtual Ethnography*, London, Sage Publications.
- Hodson, (1998) Organizational Ethnographies: An Underutilized Resource in the Sociology of Work, *Social Forces*, 76(4):1173-1208.
- Kaptein, M., Huberts, L., Avelino, S., Lasthuizen, K. (2005) Demonstrating Ethical Leadership by Measuring Ethics, *Public Integrity*, 7(4):299-311.

- Langer, J., Alfirevic, N., Pavicic, J. (2005) *Organizational Change in Transition Societies*, Hampshire, Ashgate.
- Lindfelt, L. L. (2006) Making Sense of Business Ethics-About Not Walking the Talk, *Electronic Journal of Business Ethich and Organization Studies*, 11(1):10-16.
- Martin, J. (2002) *Organizational Culture: Mapping the Terrain*, Thousand Oaks, CA, Sage.
- Mayo, E. (1931) *The Human Problems of Industrial Civilization*, New York, Viking Press.
- McLoughlin, J. P., Badham, R. J., Palmer, G. (2005) Cultures of ambiguity: desing, emergence and ambivalence in the introduction of normative control, *Work, Employment and Society*, 19 (1):67-89.
- Morrill, C., Fine, G. A. (1997) Ethnographic Contributions to Organizational Sociology, *Sociological Methods & Research*, 25(4): 424-451.
- Orr, J. E. (1996) *Talking about Machines. An Ethnography of a Modern Job*, New York, Cornell University Press.
- Pasmore, W. (2006) Action Research in the Workplace. The Socio-Tehnickal Perspective. U: Reason, P., Bradbury, H. (ur), *Handbook of Action Research*, 38-58.
- Pussa, A., Tolvanen, U. (2006) Organizational Identity and Trust, *Electronic Journal of Business Ethich and Organization Studies*, 11(2): 29-33.
- Ritzer, G. (1997) *Suvremena sociologijska teorija*. Zagreb, Nakladni zavod Globus.
- Rock, P. (2001) Symbolic Interactionism and Ethnography. U: Atkinson, P., Coffey, A., Delamont, S., Lofland, J., Lofland, L. (ur.), *Handbook of Ethnography*, London, Sage Publications, 26-39.
- Rosen, M. (1991) Coming to terms with the field: understanding and doing organizational ethnography, *Journal of Management Studies*, 28(1):1-2.
- Rosen, M. (2000) *Turning Words Spining Worlds. Chepters in Organizational Ethnography*, London, Routledge.
- Schein, E. H. (2004) *Organizational Culture and Leadership*, San Francisco, Jossey-Bass.
- Schwartzman, H. B. (1993) *Ethnography in Organizations*, Thousand Oaks, Sage.
- Smith, V. (2001) Ethnographies of Work and the Work of Ethnographers. U: Atkinson, P., Coffey, A., Delamont, S., Lofland, J., Lofland, L. (ur.), *Handbook of Ethnography*, London, Sage Publications, 220-234.

- Taylor, F. W. (1947) *Scientific Management*, New York: Harper and Row.
- Tulberg, J. (2006) Organizational Change - A Remedy Prescribed in Over-dose? *Electronic Journal of Business Ethich and Organization Studies*, 11(1):30-35.
- Spradley, J. P. (1980) *Participant observation*, New York, Holt, Rinehart and Winston.
- Sušanj, Z. (2005) *Organizacijska klima i kultura*, Jasterbarsko, Naklada Slap.
- Van Maanen, J. (1998) *Tales of the Field: On Writing Ethnography*, Chicago, University of Chicago Press.
- Watson, T. (1994) *In Search of Management: Culture, Chaos & Control in Managerial Work*, London, International Thompson Business Press.
- Žugaj, M., Bojanić-Glavica, B., Brčić, R., Šehanović, J. (2004) *Organizacijska kultura*, Varaždin, Tiva.

Renata Relja

Ana Matić

Socio-ethnographical research in work and organisation

Summary

The interest in qualitative research noted again at the end of the 20th century was the result of an expansion in ethnographical research. Contemporary ethnographical research bears characteristics of fragmentation and diversity marked by the variety of research methods, analyses and perspectives. Its place is much more visible in the field of sociological research where there is an attempt to overtake the whole complexity of social reality. Such methodological integration has enabled its effective application in sociology, and in the field of sociological research of organisation and work. Socio-ethnographical research offers us an insight into the facts related to organisational space and work routine. There appears to be an effective detection of latent skills and rules of decision making, as well as a whole new area of issues which are inevitable during understanding of the contemporary work process. The results of socio-ethnographical research of organisation and work are direct contributions to the sociological subdisciplines especially to the sociology of work and organisation.

Key words: *ethnography, socio-ethnographic research, socio-ethnographical, work, organisation.*