

Etnografia w badaniu wiedzy ukrytej¹

Amanda Krzyworzeka, Uniwersytet Warszawski

Paweł Krzyworzeka, Akademia Leona Koźmińskiego

Abstract

Wiedzę ukrytą trudno jest kontrolować i badać. Nieroztropne byłoby pytanie o nią w ankiecie, nie da się jej też po prostu zaobserwować z zewnątrz, trudno regulować jej funkcjonowanie za pomocą przepisów czy uchwycić ją przy pomocy narzędzi informatycznych. Niniejszy artykuł omawia wykorzystanie etnografii jako sposobu na badanie tego trudno uchwytanego zjawiska.

Wprowadzenie

Praktycy zarządzania dawno zauważyli potencjał, jaki posiadają antropologiczne badania terenowe, nazywane etnografią. Już Elton Mayo w swoim projekcie Hawthorne zdecydował się na wykorzystanie doświadczeń antropologów. Jego konsultantem antropologicznym został Lloyd Warner, który zdobywał wprawę w badaniach etnograficznych, zajmując się Aborygenami. Warner wpłynął nie tylko na sam sposób prowadzenia badań w Hawthorne, ale także na sposób interpretacji materiału empirycznego¹.

Współcześnie etnografia, czy szerzej - antropologia², wciąż jest źródłem inspiracji dla badaczy zarządzania, którzy czerpią z niej przede wszystkim podejście badawcze. I właśnie o etnografii, rozumianej jako badanie zjawisk społeczno-kulturowych w ich naturalnym kontekście, jest niniejszy artykuł. Szczególnie wyeksponowane zostały trzy kluczowe elementy badań etnograficznych: obserwacja uczestnicząca, holizm oraz tzw. „zezowate patrzeć”. Te składowe są jednocześnie odpowiedzią na część problemów, przed którymi stają badacze wiedzy ukrytej w organizacjach oraz praktycy zajmujący się zarządzaniem wiedzą.

Antropologią warto zainteresować się nie tylko ze względu na wypracowany w jej ramach, omawiany w opracowaniu sposób prowadzenia badań, ale także ze względu na propozycje teoretyczne dotyczące wytwarzania i funkcjonowania wiedzy w różnych społecznościach. Antropologia wiedzy jest bardzo rozbudowanym i wewnątrznie zróżnicowanym nurtem, przybliżenie chociażby jego zarysu praktykom i teoretykom zarządzania wymagałoby oddzielnego opracowania. W ostatniej części artykułu zaprezentowana zostanie jedna propozycja teoretyczna - trzy oblicza wiedzy F. Bartha³ - bezpośrednio związana z etnograficznym holizmem w badaniach.

Obserwacja uczestnicząca

¹ Artykuł Amanda Krzyworzeka, Paweł Krzyworzeka (2012) Etnografia w badaniu wiedzy ukrytej, „E-mentor” nr 1(43), url: <http://www.e-mentor.edu.pl/artykul/index/numer/43/id/906>.

Obserwacja uczestnicząca uważana jest za najbardziej charakterystyczną metodę etnograficzną. Nadaje się szczególnie dobrze do badań wiedzy ukrytej, ponieważ wychodzi poza sferę deklaratywną, pozwalając na głębszy wgląd w badaną rzeczywistość. Dodatkowo, skojarzona z teoretycznymi osiągnięciami antropologii wiedzy, może okazać się niezwykle skutecznym narzędziem badawczym.

Obserwacja uczestnicząca narodziła się w początkach XX wieku. Za jej twórcę uważa się powszechnie Bronisława Malinowskiego - brytyjskiego antropologa polskiego pochodzenia, który w okresie pierwszej wojny światowej spędził kilka lat na wyspach Oceanii, prowadząc intensywne badania etnograficzne wśród tamtejszych ludów tubylczych. Sposób jego działania nie był całkowicie nowatorski, już wcześniej antropolodzy jeżdżący w teren starali się obserwować zachowania ludzi, a spędzając z nimi wiele tygodni - chcąc nie chcąc - uczestniczyli w ich życiu. Jednak to właśnie Malinowski przesunął akcenty - z samej obserwacji w kierunku równomiernej koncentracji na obu działaniach: obserwowaniu i uczestniczeniu. Odtąd uczestniczenie w życiu badanych ludzi przestało być konieczną - ale czasem niechcianą - okolicznością prowadzenia badań, a stało się dla etnografa jednym z najważniejszych celów⁴.

Metoda ta wydaje się być czymś oczywistym, ale w rzeczywistości niesie ze sobą sprzeczność, przez którą staje się trudna w realizacji. Obserwator stoi na zewnątrz i obserwuje, uczestnik znajduje się wewnątrz i uczestniczy. Połączenie tych dwóch ról jest z definicji niemożliwe. Etnografowie zmagają się z tą niemożnością i latami wypracowują w sobie umiejętność ciągłego, z czasem już odruchowego, robienia kroku w przód (uczestnictwo, doświadczenie, uczenie się, zdobywanie wiedzy ukrytej), a potem w tył (obserwacja, chwila namysłu teoretycznego, opisanie zaobserwowanych zjawisk, zrewidowanie swoich tez i założeń badawczych) i znów - kroku w przód i w tył. Wybitny amerykański komentator antropologii - James Clifford - nazywał obserwację uczestniczącą dialektyką doświadczenia i interpretacji⁵. Oba elementy są kluczowe. Bez bezpośredniego doświadczenia pewne aspekty ludzkich działań, takie jak wiedza ukryta, nie byłyby dla badacza dostępne. Natomiast bez interpretacji własnego doświadczenia niemożliwa byłaby eksternalizacja nabytej wiedzy ukrytej, etnograf stałby się „tubylcem”, a więc przestałby być badaczem.

Nacisk na to, żeby poddawać swoje doświadczenie rygorowi naukowemu, jest szczególnie ważny w badaniach organizacji i miejsc pracy, gdzie dużo łatwiej niż w przypadku społeczności zamieszkujących odległe zakątki świata zostać „tubylcem” - być postrzeganym przez innych i przez siebie samego jako członek danej organizacji, tracąc przez to potrzebny dystans. Kluczowym elementem takiego rygoru jest prowadzenie notatek terenowych, czyli skrupulatne zapisywanie tego, co badacz obserwuje i słyszy oraz czego doświadcza. Poprzez notatki terenowe nie mamy jednak jeszcze wglądu w wiedzę ukrytą funkcjonującą w danej organizacji. Same notatki, nieopracowane przez badacza, który jest ich autorem, są martwe. Pożądany wgląd daje dopiero ostateczna monografia etnograficzna, która jest próbą przełożenia odkryć badacza na tekst. Badacz zestawia notatki terenowe, dokumenty, wywiady, a także własne niezapisane doświadczenia (nie wszystko da się przecież zapisać), i stara się stworzyć opis, który pozwoliłby odbiorcy zrozumieć lepiej badane zjawisko. Najczęściej opisy takie zawierają pieczołowicie dobrane cytaty z rozmów, relacje wydarzeń. Najważniejszą cechą odróżniającą proces tworzenia tekstu etnograficznego od

sposobów powstawania innych rodzajów opracowań naukowych jest uwzględnianie osobistych, subiektywnych przeżyć autora. Zarówno tych przelanych na papier (notatki terenowe - fieldnotes), jak i tych, które pozostały w „głowie” badacza (headnotes⁶). Z tym związany jest fakt, że większość etnografii⁷ pisana jest w pierwszej osobie liczby pojedynczej. Czasami - zdarza się to jednak bardzo rzadko - badacze decydują, że poszczególne rzeczywiste wypowiedzi czy zdarzenia nie oddadzą najpełniej ich doświadczeń i etnograficznych odkryć naukowych, czyli tego, co chcą przekazać odbiorcy, i uciekają się do fikcji literackiej.

Podczas pisania etnografii dochodzi do przełożenia wiedzy ukrytej, w którą wgląd miał badacz, na wiedzę jawną. Dopiero taka może bez problemów (jeśli badacz nie zdecydował się na skorzystanie z fikcji literackiej) funkcjonować w świecie akademickim. Niektórzy etnografowie starają się wykorzystać performance jako sposób przekazywania wiedzy ukrytej. Victor Turner, wybitny badacz rytuałów afrykańskiego ludu Ndembu, chociaż jego członkom poświęcił wiele tekstów, aby przekazać to, czego nie da się w pełni stekstualizować, w przestronnej piwnicy swojego domu odgrywał ze studentami rytuały⁸.

Holizm

Charakterystyczną cechą badań etnograficznych jest (i był także - na wczesnym etapie rozwoju tej metody) holizm⁹, kolejny element sprzyjający badaniu wiedzy ukrytej. Jego obecność w etnografii również wiąże się z przeszłością dyscypliny: skoro antropolog był w terenie jedynym przedstawicielem nauki zachodniej, starał się opisać wszystkie aspekty kultury, również takie, którymi w jego rodzimej rzeczywistości zajmowali się odrębni specjaliści - psycholodzy, językoznawcy, ekonomiści. Dodatkowo, ku całościowemu postrzeganiu życia badanych ludzi skłaniała swoistość doświadczenia badań etnograficznych:

Lokalność życia dowolnej, niewielkiej społeczności umożliwia na ogół mieszkającemu w niej badaczowi terenowemu bliskie kontakty z mieszkańcami. Trudno jest ograniczyć swoje zainteresowania do rolnictwa, kiedy mieszka się z rolnikiem i obserwuje jego działania ekonomiczne zanurzone w innych jego rolach: ojca, członka kościoła, lokalnego działacza politycznego itp.¹⁰

Daleko posunięta specjalizacja dyscyplin zajmujących się badaniem społeczeństw zachodnich, takich jak psychologia, nauki o zarządzaniu, pedagogika, socjologia, ekonomia, politologia, sprzyja postrzeganiu działań ludzkich jako odrębnych sfer: edukacji, kierowania i organizowania, stanów wewnętrznych, działań gospodarczych, polityki. Etnografowie z kolei, nawet badając przedstawicieli świata zachodniego, pozostają wierni szerokiemu spojrzeniu i umiejscawianiu badanych zjawisk w szerokim kontekście społeczno-kulturowym, co sprzyja specyficznym odkryciom. Jest to jedna z cech etnografii, które odpowiadają za to, że etnograficzna tradycja metodologiczna jest inspirująca dla przedstawicieli innych dyscyplin akademickich, w tym nauk o zarządzaniu.

"Zezowate patrzanie"

Jednym z efektów holizmu jest etnograficzny odruch „zezowatego patrzania”¹¹ - niezwykle przydatny w badaniu zjawisk nieoczywistych i znajdujących się pod powierzchnią tego, co łatwo dostrzegalne. „Zezowate patrzanie” polega na koncentrowaniu się na interesującym nas temacie (np. na funkcjonującej wśród pracowników wiedzy z zakresu IT) - to zadanie dla jednego z „zezujących” oczu - i jednocześnie bacznym obserwowaniu innych aspektów życia (relacji władzy zachodzących między pracownikami, wchodzenia w role związane z płcią kulturową, wartości i norm wynoszonych ze środowisk pochodzenia itp.) - co jest rolą drugiego z oczu. Takie podejście do badań pozwala zrealizować wspomniany już wcześniej cel - dostrzegać zjawiska w jak najszerszym społeczno-kulturowym kontekście. Często etnografowie mówią o „znajdowaniu, patrząc gdzie indziej” - nierzadko łatwiej jest odkryć przyczynę jakiegoś zjawiska, dostrzec pewne powiązania, zrozumieć je, gdy nie pyta się o nie wprost, gdy nie patrzy się właśnie tam, gdzie - jak się wydaje - znajduje się epicentrum. Specyfika badań etnograficznych umożliwia takie właśnie patrzanie „obok” - i odkrywanie.

W badaniach etnograficznych i w analizach antropologicznych kwestia wiedzy jest zawsze obecna, bez względu na to, czy będzie to badanie dotyczące religijności ludowej, ziołolecznictwa na Podolu, czy sprzedawców bezpośrednich. W dodatku antropolodzy zwykle koncentrują się właśnie na tym, co nie jest widoczne na pierwszy rzut oka - na wiedzy, której sami badani sobie nie uświadamiają na co dzień, choć biegle nią operują. Paralela do badań nad wiedzą ukrytą w przedsiębiorstwach i organizacjach wydaje się tu oczywista.

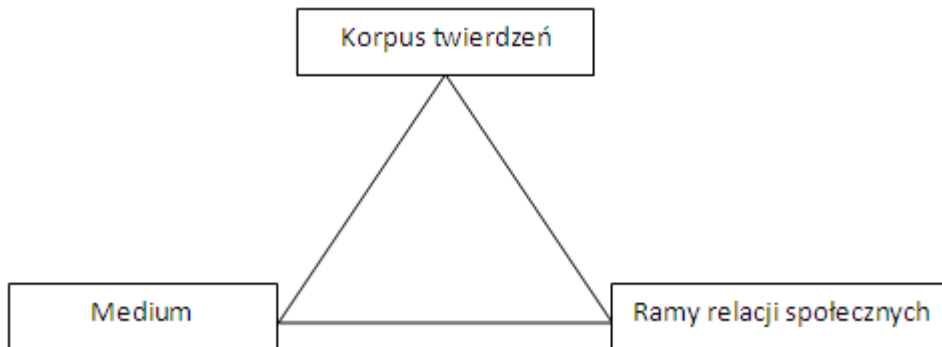
Trzy twarze wiedzy

Fredrik Barth¹², światowej sławy antropolog, zauważa, że pojęcia „kultura” i „wiedza” w gruncie rzeczy opisują dość zbliżone zjawiska, z tym, że „wiedza” dotyczy tego, co jest materiałem do refleksji oraz punktem wyjścia do działania, natomiast „kultura” dodatkowo obejmuje także efekty, czyli rezultaty refleksji oraz same działania. Zarówno w przypadku kultury, jak i wiedzy, centralnym problemem staje się dialektyka homogeniczności i zróżnicowania. W najpopularniejszym rozumieniu kultura jest tym, co łączy pewną grupę ludzi (zachowania, język, zwyczaje, wartości itd.)¹³, nie wszyscy jednak w ramach danej kultury są tacy sami. Z wiedzą, na przykład w organizacjach, jest podobnie - częścią wiedzy dysponują wszyscy pracownicy, nie każdy jednak wie to samo. Wspólna baza umożliwia komunikację, różnice natomiast powodują, że jesteśmy zainteresowani wchodzeniem w interakcje.

Barth proponuje także spojrzenie na wiedzę jako na fenomen posiadający trzy oblicza. Po pierwsze, na wiedzę składa się zbiór konkretnych twierdzeń i idei dotyczących różnych aspektów rzeczywistości. Po drugie - ponieważ nieodłącznym aspektem wiedzy jest komunikacja - jej „obliczem” będą też sposoby komunikowania i tworzenia wiedzy za pomocą jednego lub wielu mediów, takich jak słowa, gesty, symbole. Barth zwraca ponadto uwagę na fakt, że komunikowanie się - dystrybuowanie wiedzy - odbywa się w ramach ustanowionych relacji społecznych, które stanowią trzecie „oblicze” wiedzy. Dostrzeżenie tych różnych aspektów daje typowy dla etnografii

wgląd w rzeczywistość społeczną, łączący elementy pozornie odrębne (np. „zezowate patrzenie” i holizm).

Rysunek 1. Trzy oblicza wiedzy według F. Bartha



Źródło: opracowanie własne, na podstawie: F. Barth, dz.cyt.

Te trzy „oblicza” wiedzy są ze sobą połączone i wzajemnie na siebie wpływają. Jeśli analizując konkretne problemy dotyczące wiedzy, uwzględnimy przedstawione wyżej trzy aspekty, możemy odkryć kluczowe ograniczenia analizowanego przypadku.

Podsumowanie

Etnografia, a szczególnie metoda badawcza zwana obserwacją uczestniczącą, służy przekazywaniu wiedzy ukrytej. Etnograf, dzięki zastosowaniu tej metody, staje się medium między dwoma światami. Poprzez uczestnictwo w działaniach badanej grupy i naukową refleksję nad swoim doświadczeniem może stać się wyjątkowym współposiadaczem badanego know-how. Jego sytuacja jest inna niż członków badanej grupy, gdyż od początku jego celem jest poznanie danego zjawiska w taki sposób, aby móc je potem przybliżyć innym w formie tekstu, filmu, warsztatów czy opowieści. Aby być skutecznymi „tłumaczami” wiedzy, działającymi pomiędzy różnymi grupami, etnografowie ciągle dopracowują metody prowadzenia badań, sposoby interpretacji badanej rzeczywistości, a przede wszystkim formy przekazu. Największym wyzwaniem są z pewnością media i na tym polu odbywa się wiele eksperymentów z filmem, warsztatami, działaniami teatralnymi, nowymi mediami. Zakres tych eksperymentów jest jednak ograniczony, bowiem klasyczne badania akademickie i edukacja uniwersytecka nie sprzyjają transferowi wiedzy ukrytej. Przyczyn tego stanu rzeczy należy dopatrywać się w dynamice trzech obliczy wiedzy opisanych przez F. Bartha, przy czym głównym ograniczeniem są tutaj z pewnością ustalone relacje społeczne.

Możliwe, że wiele projektów z zakresu zarządzania wiedzą - szczególnie tych skupionych na wiedzy ukrytej - odniosłoby większy sukces, gdyby oprócz dopracowywania medium, za pomocą którego wiedza ma być przekazywana, przyjrzeć się dynamice trzech aspektów wiedzy i dopasować sposoby przekazu do istniejących relacji społecznych lub postarać się wpłynąć na zmianę tych relacji.

References

F. Barth, An Anthropology of Knowledge, „Current Anthropology” 2002, t. 43, z. 1.

- J. Clifford, O autorytecie etnograficznym, „Polska Sztuka Ludowa - Konteksty” 1995, t. 49, z. 3-4.
- M. Hammersley, P. Atkinson, Metody badań terenowych, przeł. S. Dymczyk, Zysk i S-ka Poznań 2002.
- Ch. Hann, Antropologia społeczna, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2008.
- P. Krzyworzeka, Kultura organizacyjna - ślepa uliczka teorii organizacji, „Management and Business Administration. Central Europe” 2012, nr 1.
- C. Levi-Strauss, Antropologia strukturalna, PIW, Warszawa 1970.
- B. Malinowski, Argonauci zachodniego Pacyfiku. Relacje o poczynaniach i przygodach krajowców z Nowej Gwinei, PWN, Warszawa 1981.
- E. Mayo, The Human Problems of an Industrial Civilization, Routledge, Londyn - Nowy Jork 1933/2003.
- S. Plattner, Introduction, [w:] S. Plattner (red.), Economic Anthropology, Stanford University Press, Stanford 1989.
- R. Sanjek, Fieldnotes: the makings of anthropology, Cornell University Press, Ithaca 1990.
- V. Turner, Od rytuału do teatru: powaga zabawy, Volumen, Warszawa 2005.