

UVOD: DE-RACIONALIZACIJA ORGANIZACIJ

'Sine ira et studio.' Tako je M. Weber (seveda idealno tipsko) označil načelo delovanja modernih organizacij: "brez sovraštva ali strasti, in zato brez čustev ali zanosa" (1958: 215-216). Organizacije so instrumentalno racionalni prostori, ki izključujejo nepreračunljive osebne, iracionalne in emocionalne elemente. Webrova formulacija birokratske organizacije je del njegove zgodovinske teze o razvoju racionalnosti. Zanimarjanje emocionalnih dimenzij organizacijskega in družbenega življenja nasploh torej korenini v Webrovi temeljni preokupaciji: analiziranje nastajanja moderne družbe v terminih procesa racionalizacije tako na ravni institucionalnih struktur kot na mikro ravni posameznikovega doživljanja. Razlogi avtorjevega izmejevanja čustev iz analize organizacij skratka niso bili prvenstveno načelne narave.

Webra mnogi označujejo kot utemeljitelja sociologije organizacij. Strogi racionalistični perspektivi - utemeljeni na dualizmu med ekspresivnim področjem življenja in instrumentalno orientacijo organizacij - ki jo je utemeljil Weber, je ostal zvest glavni tok organizacijske teorije vse do osemdesetih let 20. stoletja. V tem času so organizacije na podlagi epistemološkega zasuka - predusem po zaslugi feministične perspektive - postopno legitimizirane kot "emocionalne arene" (Fineman, 1993). Tradicionalno racionalistično prepričanje o tujosti organizacije svetu čustev in o emocionalno (ter seksualno) anoreksičnih organizacijskih članih pa kljub sedanji konjunkturi tematike čustev v organizacijah v zadnjih dveh desetletjih ni povsem preseženo. Reference na čustva tako še danes redko najdemo v literaturi glavnega toka proučevanja organizacijskega vedenja (glej npr. Fineman, 2000).

Pa vendar so organizacije dejanski kraji nenehno potekajočih in v institucionalne strukture utrjenih emocionalnih procesov. Za racionalistično fasado organizacij se razprostira prostor, ki ga naseljujejo emotivni, a vendar "racionalno" delujoči akterji. Čustva niso omejena na periferna območja organizacij in izolirana v nekakšne (ne/tolerirane) emocionalne enklave, niše ali cone, ampak prežemajo celoto organizacijskih odnosov in praks. Organizacija ne odpravlja, temveč predpostavlja človeško emocionalnost. Čustva niso zunanja, ampak notranja organizacijskim procesom: organizacijsko življenje korenini in je vkoreninjeno v individualnih in medosebnih emocionalnih procesih. Drugače povedano, emocionalni procesi in dogodki igrajo ključno vlogo v konstituiranju, vzdrževanju in spreminjanju organizacijskega reda (skupnosti), in so hkrati proizvod organizacijskih procesov in odnosov, ki zopet dalje organizira delovanja in družbene interakcije. Globoka prepletenost čustev in igranja vlog, delovnega procesa, odločanja, konfliktov, reda in nereda, upora in odpora, ritualov, dominacije, odnosov moči in kontrole, spola in spolnosti itd. govori o nerazdružni povezavi med sodobnimi organizacijami in čustvi.

Z novo antiracionalistično perspektivo se ruši tudi notorična predstava o razcepu med (moškim) razumom in (ženskimi) emocijami, ki je določala tradicionalno konceptualizacijo organizacije in same racionalnosti (kot moške last-

nosti). Racionalnost in emocionalnost nista medsebojno izključujoči kvaliteti delovanja. Nasprotno, organizacijske strukture in delovna okolja združujejo recipročno delujoče racionalne in emocionalne elemente: racionalnost vključuje in je odvisna od emocionalnih sestavin, prav tako so čustva racionalna, temelječa na kognitivnih oz. evaluativnih strukturah. Z novim načinom obravnavanja racionalnosti in emocij, ki ga uveljavlja zlasti "čustveno usmerjena" sociologija (v delih avtorjev/ic kot so A.R. Hochschild, T.D. Kemper, R. Collins, T.J. Scheff, D.D. Franks itd.), se tako odpirajo možnosti za rekonceptualizacijo organizacij kot "prostorov čustvovanja".

Podoba organizacije kot de-emocionaliziranega in de-seksualiziranega prostora se v literaturi (pa tudi v širši javnosti, npr. pod vplivom odmevne Golemanove knjige Čustvena inteligenca na delovnem mestu iz leta 1998 - glej recenzijo v tej številki revije) torej postopno razblinja. Čustva so danes osrednjega pomena za razumevanje delovanja organizacijskih članov kot tudi delovanja celotne organizacije in podjetij (povezanost, uspešnost poslovanja, razvojna sposobnost itd.). V proučevanju dela, organizacij, menedžmenta in vodstva se čedalje bolj uveljavlja spoznanje, da sta človeška emocionalnost in spolnost (ter telesnost) integralna dela - in relevantna dejavnika - organizacijskega življenja. V tej spoznavni usmeritvi narašča proučevanje medsebojne povezanosti spola, spolnosti, emocionalnosti in organizacije.

Umestitev subjektivitete, čustev in komunikacije v center (proučevanja) organizacij odpira številne (med seboj povezane in prekrivajoče se) tematike in področja analize, npr.:

- (re)produkcija, mobilizacija in ritualizacija čustev v organizacijah,
- organizacijsko predpisana pravila čustvovanja in izražanja čustev (kot del organizacijske kulture),
- emocionalno delo kot nova oblika dela - upravljanje čustev kot sredstvo za doseganje instrumentalnih ciljev (storitvenih) organizacij,
- čustva, povezana s procesi kontrole, dominacije in hierarhiziranimi odnosi moči v organizacijah,
- interno komuniciranje in komunikacija z zunanjimi javnostmi,
- vloga oz. funkcija posameznih čustev v organizacijah (strah, anksioznost, lojalnost, zaupanje, pripadnost, zavist, empatija, sočutje, ljubezen, spoštovanje, navdušenost, zanos, vnema, pogum, ponos, gnus, zadrega, sram, krivda, trema, sovraštvo, jeza, obup, depresija, občutki frustracije, zaskrbljenost, pa tudi ravnodušnost, razočaranje, z dolgočasnost, sum, nezadovoljstvo, sreča, privlačnost itd.),
- subjektivno izkušanje bivanja in delovanja v organizaciji,
- vloga menedžerjev ter vodstva organizacije v zgoraj omenjenih procesih (stil vodenja, znanje o čustvih, soočenje z lastnimi čustvi, ustvarjanje ustrezne klime itd.

In kako razumeti čustva? Nekakšna substancialna definicija verjetno ni smiselna - prinaša vrsto težav in omejitev v raziskovanju. "Vse je lahko 'emocionalno', tako kot je vse lahko 'seksualno'" (Plummer, 1975). Velja pa upoštevati, da čustva predstavljajo odzive osebe na neko dogajanje/situacijo - bolj točno, na dražljaje, ki jim oseba pripiše nek pomen, in ki jih oceni kot zelo pomembne. Čustva so torej kognitivno posredovana (temeljijo na ocenah, presojah in so zato

družbeno-kulturni in ne zgolj biološki pojavi), stimulirajo mišljenje (!) in nagibajo posameznike k delovanju - so oblika preddeleovanja oz. sama osnova delovanja. Čustva (bolj ali manj intenzivno) občutimo in običajno, ne pa nujno, jih spremljajo fiziološke spremembe. Do neke mere so podurjena individualni in družbeni (organizacijski) konstrukciji, upravljanju in nadzoru. De-racionalizacija organizacij torej ne pomeni nujno odprave emocionalne (samo)kontrole organizacijskih članov. Zahteve po discipliniranju čustev, povezane z novimi tekmovalnimi strategijami na področju storitev v sodobnih tržnih gospodarstvih, predstavljajo nadaljevanje racionalizacije poklicnega delovanja v Webrovem smislu.

S čustvi pogosto subtilno in tenkočutno povezani procesi, kot so učenje in igranje vlog, komunikacija, odločanje, konflikti, lojalnost, moč, vodenje, motivacija, konformnost, kreativnost, poslovna etika, kontrola, rituali itd., so bistvena in neločljiva razsežnost delovnih - proizvodnih in storitvenih, političnih, vojaških, zdravstvenih, religijskih oz. cerkvenih organizacij, pa tudi akademskih institucij. Njihovo raziskovanje prispeva k celovitejši refleksiji in razumevanju različnih tipov organizacij, njihovega "notranjega življenja" in njihovega delovanja navzven. Prav tej nalogi oz. izzivu (ki se je pri nekaterih avtoricah, kot so mi zau-pale, po začetnem negotovem oziranju po tematiki razvil v pravo strast - prim. "Passionate Sociology" Game, Metcalfe, 1996) sledijo prispevki sodelujočih v tej številki Teorije in prakse.

Skupna ugotovitev avtoric/jev je, da so emocionalni procesi osrednji procesom organiziranja, s čimer pokažejo na možnosti, smiselnost in legitimnost proučevanja čustev, spolnosti in telesa v različnih vrstah organizacij. Raziskovanje vloge emocij v organizacijah, ugotavljajo, je pomembno zlasti ob upoštevanju novih pogojev visokomodernih družb: procesi globalizacije gospodarstva, povečana mednarodna kompetitivnost in nove strategije tekmovanja, rast storitvenih dejavnosti, spremembe na trgu dela, procesi individualizacije, konec hladne vojne, pojav verskega fanatizma, spremembe v sodobnih sistemih dominacije itd. Osrednja in soglasna je tudi eksplicitna ali implicitna ugotovitev avtoric/jev o obstoju napetosti med subjektivnim doživljanjem posameznikov/c in organizacijskimi procesi upravljanja individualnih (emocionalnih) izkustev v skladu z interesi in cilji organizacije, ki (praviloma) niso skladni z interesi in dobrobitjo njenih članov (zlasti tistih na položajih z nizko stopnjo družbene moči).

Primarni cilj članka Dane Mesner Andolšek je izčrpen pregled in prikaz dinamike in razlogov (ne/redukcionističnega) raziskovanja čustev v organizacijskih vedah. Novejši razcvet zanimanja - ki je čustva prenesel z obrobja v središče organizacijskega proučevanja - avtorica pojasnjuje z notranjimi, intelektualnimi dejavniki in zunanji, širšimi sociološkimi spremembami, povezanimi s procesi globalizacije gospodarstva in (posledično) novimi strategijami tekmovanja na področju gospodarstva. Aleksandra Kanjuo Mrčela predstavi kontinuiteto in diskontinuiteto v sferi dela ter sodobno (feministično) rekonceptualizacijo dela, pri čemer se osredini predvsem na vnos v preteklosti zanemarjenih emocij. V obravnavo sodobnega razširjanja koncepta dela vpelje pojem emocionalnega dela kot simbol novih znanstvenih interpretacij delovne realnosti. Emocionalno delo kot novo obliko dela, relevantno zlasti v storitvenem sektorju razvitih tržnih

gospodarstev, dalje obravnava Zdenka Šadl. V članku opozori na feminizacijo in posledice emocionalnega dela, v zadnjem delu pa predstavi storitve z nasmehom v McDonald'su (Slovenija) in v Mercatorju. Nevenka Černigoj Sadar se loti v sodobni poljudni, strokovni in znanstveni literaturi zelo popularne (čeprav pogosto enostransko obravnavane) problematike stresa in stresnih čustev v človekovem življenju in v organizacijah. V svojem prispevku predstavi značilnosti stresa, modele stresa na delovnem mestu, spolne razlike v doživljanju stresa in predloge za celostno pristopanje k raziskovanju stresa. Maca Jogan z naslonitvijo na izsledke raziskav o spolnem obnašanju v organizacijah pokaže na nevezdržnost in napačnost racionalistične predstave o izmejenosti spolnosti iz organizacij. Organizacije so prostori nasilne, nesoglasne spolnosti, vendar tudi soglasnega spolnega obnašanja, ki je raziskovalno pozornost pritegnilo (še) v novejšem času. Podjetja imajo do intimnih odnosov na delovnem mestu različne politike in oblike nadzorovanja. Kot avtorica pokaže na konkretnem primeru storitvenega podjetja, so "spolni stiki" lahko celo (predpisana) sestavina izvajanja delovne vloge. Ljubica Jelušič tematizira čustva v kontekstu vojaške organizacije, za katero ugotavlja, da veliko svojih ravnanj utemeljuje na čustvih. Posebej izpostavi neizogibno potrebo po ritualizaciji čustev ter institucionalizaciji (pravil) čustvovanja in emocionalnega izražanja, vključno z emocionalnim delom (zaradi izogibanja entropiji v vojaški enoti, doseganja kohezije enote in njeni pripadnosti ter zaradi doseganja vojaških ciljev), kar pa zlasti v sodobnih, postmodernih vojaških organizacijah ne vodi nujno k vojakom - "emocionalnim robotom". Podobno temo, ritualizacijo čustev, obravnava tudi Vida Kramžar Klemenčič na primeru religijskih organizacij, pri čemer kritično izpostavi napetost med (aventičnim) religioznim čustvovanjem posameznega vernika in religijsko (cerkveno) organizacijo. V tej zvezi ugotavlja, da igrajo pomembno vlogo religiozni obredi kot moderatorji "strukturne napetosti" in tudi sama struktura religijske organizacije, ki narekuje različno notranjo dinamiko. Živost religioznih občutkov in čustvovanja in obstoj religijskih organizacij sta tako med seboj tesno povezana. Branko Lobnikar in Milan Pagon obravnavata frustracijo kot emocionalno kategorijo oz. afektiven odziv zaposlenih pri policijskem delu. Rezultati raziskave na vzorcu slovenskih policistov kažejo, da delavci pogosto doživljajo frustracijo, občutek nemoči in neugodja, ki jih spremljajo nezaželeni načini (individualnega in kolektivnega, organizacijskega) upravljanja negativne afektivnosti. Avtorja izpostavita potrebo po preseganju paramilitaristične filozofije, ki pri opravljanju policijskega dela protežira načelo ubogljivosti in izvajanja ukazov nadrejenih. Članek Brede Luthar in Zdenke Šadl posega v subjektivni svet doživljanja organizacije. Na podlagi pilotske študije akademske institucije (primer FDV) ugotavljata komunikativno/emocionalno konstrukcijo in reprodukcijo odnosov moči in dominacije.

Članki avtoric/jev se pri obravnavi vloge čustev v organizacijah eksplicitno ali implicitno, v večji ali manjši meri opirajo na pojem upravljanje čustev in na druge sestavine konceptualnega aparata (emocionalno delo, pravila čustvovanja itd.), ki ga je razvila ameriška sociologinja A.R. Hochschild. V tematsko številko smo uvrstili prevod poglavja iz njenega slovitega dela o komercializaciji čustev ('The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling', 1983), ki navdihuje

raziskovalce čustev v organizacijah vse do danes. Hochschildova je za svoje pionirsko delo na področju raziskovanja vloge emocij v organizacijah v letu 1983 in 1984 prejela številna priznanja in nagrade. Med drugimi odmevnimi deli avtorice sta tudi knjigi 'The Second Shift' iz leta 1989 in 'The Time Bind; When Work Becomes Home and Home Becomes Work' iz leta 1997. Nekateri sociologi jo uvrščajo med najvplivnejše sociološke mislece (glej npr. Stone, 1998).

LITERATURA

- Fineman, S., ur. (1993): Organizations as Emotional Arenas. V S. Fineman (ur.), Emotion in Organization: 9-35. London: Sage Publications.
- Fineman, S. (2000): Emotional Arenas Revisited. V S. Fineman (ur.) Emotion in Organization, 1-24. London: Sage Publications.
- Game, A. in A. Metcalfe (1996): Passionate Sociology. London: Sage Publications.
- Gerth, H.H. in C.W. Mills (1958): From Max Weber: Essays in Sociology. New York: Oxford University Press.
- Plummer (1975): Sexual Stigma, an Interactionist Account. London: Routledge & Kegan Paul.
- Stone, R., ur. (1998): Key Sociological Thinkers. Houndmills, Basingstoke, Hampshire R G21 6XS in London: MacMillan Press LTD.