

Etnografisch onderzoek naar verandering in organisaties  
**Sierk Ybema**  
 Vrije Universiteit Amsterdam & Anglia Ruskin University


Congres: Zoek het uit! Praktijk en wetenschap dicht bij elkaar  
 Nieuwegein, 31 januari 2019



**Etnografisch onderzoek naar verandering**

1. Etnografie
2. Organisatieverandering in de zorg
3. Conclusie

**VELDWERK...**



- Combinatie van methoden: gesprekken, (participerende) observatie, documentenanalyse, etc.
- Bij de mensen thuis: dicht op de praktijk door het volgen van actoren, acties en/ of interacties
- Voor en achter de schermen: doorprikken van mythen en hoera-verhalen

**GEVOELSWERK...**

- Zintuiglijke gevoeligheid: niet alleen de cijfers of de woorden
- Gevoeligheid voor betekenisgeving
- Gevoeligheid voor het verborgene of vanzelfsprekende: macht en emotie



**TEKSTWERK...**

- Overbrengen van een gevoel van 'er zijn', de schrijver en de lezer in 'het verhaal' trekkend via geluiden, geuren, gebaren, gelaatsuitdrukking, toon, kleding...
- Combineren van close-ups en bredere context in een 'vette beschrijving' met een gelaagde interpretatie



**HOOFDWERK...**



- Analyseren en theoretiseren: wisselwerking data & interpretatie
- Reflexiviteit
- Het vreemde vertrouwd maken en het vertrouwde vreemd
- Verrassend soms confronterend inzicht

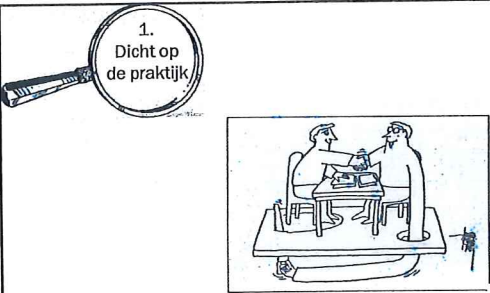
**Etnografisch onderzoek naar verandering**

1. Etnografie
2. **Organisatieverandering in de zorg**
3. Conclusie


De zorg: een veelheid aan actoren, perspectieven, belangen, identiteiten...



1. Dicht op de praktijk



2. Doorprikken mythen



Mythe van maakbaarheid en vooruitgang ('postalgie'): innovatie & verandering

3. Achter de schermen

Sinds Taylor: een geleidelijke verschuiving van **harde** naar **zachte sturing**




Verzet van medewerkers: verschuiving van **open protest** naar **subtiel verzet**?

- zorgvuldige nalatigheid
- cynisme, skepsis
- nostalgie
- geveinsd hard-werken en backstage verzet


**PROTEST**



4. Verrassend inzicht



Managers streven naar 'Integratie'



Medewerkers met elkaar in de clinch

