

# Международный опыт этнографических исследований организаций

Селезнева Е.В.  
с.н.с. Центра анализа доходов и  
уровня жизни НИУ ВШЭ, к.э.н.

Семинар «Этнографический метод в изучении проблем  
социальной сферы города Москвы»  
10 ноября 2015 г.

Проект «Анализ социальной сферы региона методом включенного наблюдения»  
(ТЗ-118)

# «Жесткая» и «мягкая» исследовательские стратегии в социальных исследованиях

	"Жесткая" стратегия	"Мягкая" стратегия
Цель исследования	Объяснение происходящих процессов: выявление закономерностей, их фиксация с использованием математических моделей	Понимание происходящих процессов: изучение смыслов и значений, которые им придают изучаемые группы населения
Формулировка цели и задач исследования, исследовательских гипотез	Формулировка на этапе планирования исследования; определяется максимальное число исследуемых показателей, их связей и гипотез; в ходе исследования происходит тестирование гипотез	Формулировка в ходе самого исследования (полевого этапа); при планировании исследования определяются цель, задачи и общие рамки интересующих явлений; гипотезы формулируются в ходе исследования ("обоснованная теория")
Отношения исследователя и исследуемого объекта	Эмоциональное отдаление исследователя от объекта исследования, абстрагирование; исследователь как посторонний субъект, не вступает в личное общение с исследуемыми группами	Эмоциональная включенность исследователя, установление отношений с исследуемой группой - неперенные условия для проведения исследования; исследователь такой же человек, как и представители исследуемой группы, именно это и позволят ему осуществлять "понимание" процессов, происходящих внутри группы
Сбор и анализ данных	Анализ данных отделен от процесса сбора данных, процедурно и во времени, может осуществляться разными группами исследователей	Анализ данных происходит непосредственно при сборе данных, участие в сборе данных является важным условием адекватности их анализа

# Особенности этнографического метода

## Естественность

- ...ситуаций, подлежащих изучению
- ...процесса сбора данных
- ...установки исследователя

Как все происходит *«на самом деле»*

## **Объекты анализа:**

- нематериальный мир (нормы и роли, существующие в организации, а также создаваемые ее сотрудниками смыслы, легенды, символы, традиции)
- материальные объекты организации (здания и помещения, оборудование и процесс его использования, документация)

# Манифест исследователей, занимающихся организационной этнографией

- **Этнография – это нечто большее, чем исследовательский метод. Это жанр описания социальной реальности.**
- **Организация является частью социального порядка. Изучая организацию, можно получить знание об обществе.**
- Во время этнографического исследования может быть сформулирована теория (обоснованная теория), однако и само исследование должно опираться на уже существующую теоретическую базу.
- Познание не ограничивается моментом исследования. Анализ повседневной жизни позволяет лучше понять объект исследования.

# Истоки организационной этнографии - Хоторнский эксперимент

- 1927 г., предприятие Western Electric
- Задуманный как эксперимент в рамках школы научного менеджмента Тейлора, продемонстрировал важность *неформальной организации* и послужил развитию школы *человеческих отношений* в менеджменте
- Схема исследования:
  1. Технологический эксперимент (влияние освещения на продуктивность)
  2. Интервью с работниками (причины неожиданных результатов технологического эксперимента)
  3. Наблюдение с сопутствующими интервью, сопоставление фактических действий работника с его интерпретацией происходящих событий (изучение «человеческих отношений»)

# Подходы к изучению «человеческих отношений» и неформальной организации

## Изучение взаимодействия индивидов (*interactional studies*)

- Организация =  $\Sigma$  взаимодействий индивидов
- (*Chapple, 1941, 1949 a,b, 1953*)
- Наблюдение и фиксация взаимодействия индивидов внутри организации, анализ схемы контактов внутри организации
- Вывод о позитивных изменениях при увеличении размеров завода IBM (увеличилось число и качество контактов сотрудников завода: общий собрания, координирующие группы) (*Richardson&Walker, 1948*)

## Изучение групп индивидов (*stratification studies*)

- Организация =  $\Sigma$  групп с разными интересами
- (*Warner & Low, 1947*)
- Выделение групп, наблюдение за поведением работников и ходом важных событий, сопровождающееся проведением интервью
- Изучение производственного конфликта и забастовки на обувной фабрике в Янки Сити

# Изучение взаимодействия

- «**Workplace studies**» – изучение функционирования организации и ее составных частей с целью повышения ее эффективности (*Sacks, 1992; Arminen, 2001*)
- Изучение «**согласованного порядка**»:
  - формирование стратегии лечения душевнобольных в клиниках (*Strauss, 1982*)
  - выбор стратегии развития компании (*Pettigrew, 1985*)
- Исследование процесса создания научных фактов и научного знания (*Latour & Woolgar, 1979; Knorr-Cetina, 1999*)

# Проблематика исследований организационной культуры

- Корпоративная культура как часть формальной структуры – «клей», обеспечивающий единство коллектива и более эффективное выполнение им задач организации (*Strauss et al.*, 1963)
- Корпоративная культура как часть неформальной организации, продукт самостоятельной деятельности работников
- Изучение языка для понимания организационной культуры (*Smircich*, 1983; *Weeks*, 2004)
- Функционирование международной компании (представители различных культур в одном коллективе) (*Shein*, 1985)
- Проблема управления компаниями, расположенными в разных странах (*Hofstede*, 1980)

(*Романов*, 1997; *Eberle & Maeder*, 2011)

# Изучение групп

## Менеджеры

- официальные и неформальные управленческие практики – (*Dalton, 1959*)
- этические проблемы работы менеджера (*Jackall, 1988*)

## Бюрократия нижнего уровня

(street-level bureaucracy) (*Lipsky, 1969*)

- закрепление неравенства в отношениях работника с клиентами (*Blau, 1963*)
- неблагоприятное положение клиентов социальной службы (*Zald, 1965*)

# Схемы исследований

- **Длительность исследования:** от нескольких месяцев до нескольких лет (с учетом времени, необходимого для вхождения в группу)
- **Используемые методы и техники:** ведущая роль наблюдения, дополненная интервью, анализом различных видов документов.  
*Применение визуальных методик*
- **Присутствие исследователя** - скрытое (стажер, работник организации) или открытое

# Этнографический подход к исследованию организаций в России

- Повседневная жизнь советских работников (*Белановский*, 1991-1993)
- Корпоративная культура в международных компаниях 1990-х годов (*Пригожин*, 1995; *Ватанабэ*, 1996)
- Последствия экономического кризиса 1990-х годов и акционирования металлургического предприятия: изменение трудовых ценностей и смыслов (*Romanov*, 1995)
- «Перестройка управления и производственных отношений на предприятиях России» (российско-британский проект в Кемерово, Москве, Самаре и Сыктывкаре) (*Алашеев*, 1995; *Козина*, 1997)
- Этнография коммерческого предприятия – дневник секретаря (*Киблицкая*, 1997)
- Этнография профессии кондуктора: статус профессии, конфликт профессиональных групп кондукторов и водителей (*Ильина*, 1998)
- Изучение крестьянского труда (*Шанин*, 1999)
- **В организационных исследованиях используются преимущественно опросы** (публикации в журнале «Социологические исследования»)

# Схема изучения социальных сервисов постсоветского времени (Романов, 2005)

- Подготовка исторической справки (описание целей и даты ее создания, основных этапов ее становления и отношений с властями)
- Описание помещения, в котором работает служба, и его оснащения
- Сбор данных о финансировании (величине и источниках используемых средств, комментариев о динамике)
- Изучение динамики численности работников службы, их квалификации, удовлетворенности пройденным обучением
- Описание групп работников (по квалификации, исполняемым функциям, опыту) и выделение наиболее престижных и влиятельных групп
- Характеристики идеологических установок сотрудников
- Анализ этических норм, используемых работниками, и их согласованности
- Составление словаря «внутреннего языка» организации, групп сотрудников, оценка его эмоциональной окрашенности
- Анализ организационной культуры и субкультур (оформления помещения)
- Оценка отношений с клиентами (статистика обращений, коммуникация сотрудников с клиентами, между собой)
- Анализ мотивации сотрудников
- Характеристика лидера (официального и неформальных) и стиля лидерства, идеала «хорошего начальника»
- Изучение процесса планирования (кем и как принимаются решения, как проходят планерки, описание деятельности рядовых сотрудников, процесса краткосрочного и долгосрочного планирования)
- Анализ организации работы (процедур учета и отчетности, формальные и неформальные правила и их исполнение)
- Описание взаимодействия с сообществом и методов социальной работы

# Проект «Мнети» как пример публикации результатов этнографического исследования

«Идея проекта — раскрыть разнообразные, подчас противоречивые и чрезвычайно значимые мнения и действия людей, обогатить наши представления о социальном мире через дополнительные, сопутствующие привычным отчётам и статьям данные».

«...мир не ограничивается социальными сетями, что не все дороги закатаны в асфальт и не все деревья растут в регулярных парках».

4 раздела:

- 1) «Голоса» – аудиозаписи и тексты ответов на вопросы, задаваемые в стандартизированных интервью
- 2) «Судьбы» – биографии, рассказанные в продолжительных беседах
- 3) «Словник» – особенности мировоззрения различных социальных групп (чиновники)
- 4) «Вопросы» - отдельные голоса увязаны с линейными распределениями ответов на вопросы анкет

<http://mneti.org/>

Главный редактор - Дмитрий Рогозин (РАНХиГС)

Научный руководитель – Виталий Куренной (НИУ ВШЭ)

# Некоторые «судьбы» проекта «Мнети»

- **Жизнь чиновника:**

*Мне страшно за ошибку, потому что ошибка в экономике – она страшнее ошибки в медицине: пострадавших больше. Мне не страшно отвечать, мне страшно людей обидеть. И ее исправить сложнее. Ничего уголовно наказуемого, административно наказуемого, я никогда не совершал. Дисциплинарной ответственности я не боюсь, я готов уйти. Я боюсь, мне будет стыдно перед людьми. Мне будет стыдно перед теми чиновниками, для которых я принимаю решения, которые меня знают. Страх, страх стыда.*

(Начальник управления одного из столичных департаментов. Мужчина, старше 50 лет)

- **Проблемы инвалидов:**

*Мотивация, опять же, дойти до школы. Для него даже дойти до школы – это труд. Еще с этим рюкзаком. А так бы что было? Вот не было бы этой школы. Интернат был бы, может быть. Или если бы я не нашла интернат, который бы мне понравился, это было бы надомное обучение. Вот и сидели бы мы с ним и кисли бы в квартире. И не общения, ничего не было бы. Я бы сделала все, чтобы отдать в обычную школу, и любой родитель так поступит. У кого на это хватает сил, мозгов и средств.*

(Женщина средних лет рассказывает о школьном образовании сына-инвалида):

- **Принятие решения о рождении ребенка:**

*Я практически сама одна воспитывала ребенка, поэтому родить ребенка для себя и одной воспитать – это много мужества нужно для женщины. Но, конечно, женщины сейчас очень такие молодцы. Руководящие должности, машины, смотришь, ох как много женщин теперь водителей, привыкаешь. Они у мужчин как-то все забирают главенство. Но все равно женщина должна быть женщиной. Рождение ребенка для женщины, я считаю, это счастье. И женщина должна рожать пусть для себя...*

(Ирина, Новгородская область, 51 год. Сортировщица в одиночку воспитывает сына)

## Возможности этнографического подхода к изучению организаций социальной сферы

- Знание о том, что происходит в организациях «на самом деле», позволяет скорректировать оценки реформы, данные на основе статистических данных и результатов массовых опросов
- Использование не только этнографического метода, но и этнографического подхода позволяет исследовать фундаментальные проблемы общества
- Результаты этнографического исследования могут быть легко восприняты широкой аудиторией, не ограничивающейся научным сообществом

## Публикации по организационной этнографии - 1

- *Алашеев С.Ю.* (1995) Неформальные отношения в процессе производства: «взгляд изнутри» // Социологические исследования. № 2. С. 12-19.
- *Белановский С.А.* (1991-1993) Производственные интервью. Вып. 1-4. М.: Ин-т народнохоз. прогн. РАН.
- *Ватанабэ Х.* (1996) Изучение управленческих отношений в японских компаниях в России // Менеджмент. №2. С. 46-58.
- *Ильина М.А.* (1998) Кондуктор: старое лицо новой профессии // ЭКО. № 8.
- *Киблицкая М.* (1997) Русский частный бизнес: взгляд изнутри // Рубеж. №10-11. С. 210-222.
- *Козина И.М.* (1997) Особенности стратегии case-study при изучении производственных отношений на промышленных предприятиях России / Предприятие и рынок: динамика управления трудовыми отношениями в переходный период. М.: РОССПЭН. С. 30-60.
- *Полухина Е.В.* (2010) Этнографический метод в отечественных социальных исследованиях // Социологические исследования. №4. С.101-110.
- *Пригожин А.* (1995) Проблема синергии организационных культур в русско-американских совместных предприятиях // Менеджмент. №1. С. 60-77.
- *Романов П.В.* (1997) Этнографический метод в социологии. Диссертация на соискание степени кандидата социологических наук.
- *Романов П.В.* (2005) Стратегия кейс-стади в исследовании социальных служб // Социологические исследования. №4. С.101-110.
- *Шанин Т.* (1999) Методология двойной рефлексивности в исследованиях современной российской деревни / Качественные методы в полевых социологических исследованиях. М.: Логос.
- *Arminen I.* (2001) Workplace Studies: The Practical Sociology of Technology in Action // Acta sociologica. Vol. 44. P. 183-189.
- *Blau P.M.* (1963) The Dynamics of Bureaucracy: a Study of Interpersonal Relations in Two Agencies. Chicago: Chicago University Press.
- *Burke T.K.* (2003) Social services in Rural Alaska. An Ethnography of Service Provision in a Yup'ik Eskimo Community. University of Washington. <<https://digital.lib.washington.edu/researchworks/handle/1773/8138>>
- *Chapple E.D.* (1941) Organization problem in industry // Applied Anthropology. Vol. 1. P. 2-9.
- *Chapple E.D.* (1949) a Field methods and Techniques // Human organization. Vol. 8. P. 22-28.

## Публикации по организационной этнографии - 2

- *Chapple E.D.* (1949) The interaction chronograph: Its evolution and present application // *Personnel*. Vol. 25. P. 285-307.
- *Chapple E.D.* (1953) Applied anthropology in industry. / Kroeber A.S. (ed.) *Anthropology today*. P/ 819-831. Chicago: University of Chicago Press.
- *Dalton, M.* (1959) *Men who manage; fusions of feeling and theory in administration*. New York: Wiley.
- *Dickson Roethlisberger* (1966) *Counseling in an organization: A sequel to the Hawthorne researches*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- *Eberle T.S., Maeder C.* (2011) *Organizational Ethnography* / Silverman D. (ed.) *Qualitative Research. Issues of Theory, Method and Practice*. Third edition. Newbury Park, CA: Sage.
- *Gouldner A.* (1954) *Patterns of Industrial Bureaucracy* (Free Press)
- *Heracleous, L.* (2001) An Ethnographic Study of Culture in the Context of Organizational Change // *The Journal of Applied Behavioral Science*. V.37. No.4. December. P.426-446.
- *Hill R.P.* (2002) Service Provision through Public-Private Partnership An ethnography of service delivery to homeless teenagers // *Journal of Service Research*. Vol.4. N.4. P. 278-289.
- *Hofstede G.* (1980) *Culture's consequences: international differences in workrelated values*. Beverly Hills: Sage Publications, 1980
- *Jackall R.* (1988) Moral mazes: The world of corporate managers // *International Journal of Politics, Culture, and Society*. T. 1. Vol. 4. P. 598-614.
- *Knorr-Cetina K.* (1999) *Epistemic cultures. How the Sciences make knowledge*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- *Kunda, G.* (1992). *Engineering culture: Control and commitment in a high-tech corporation*. Philadelphia, PA: Temple University Press.
- *Latour B., Woolgar S.* (1979) *Laboratory life: the construction of scientific facts*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- *Lipsky M.* (1969) *Toward a theory of street-level bureaucracy*. Institute for Research on Poverty.  
<[http://www.historyofsocialwork.org/1969\\_Lipsky/1969,%20Lipsky,%20toward%20a%20theory%20of%20street%20level%20bureaucracy%20OCR%20C.pdf](http://www.historyofsocialwork.org/1969_Lipsky/1969,%20Lipsky,%20toward%20a%20theory%20of%20street%20level%20bureaucracy%20OCR%20C.pdf)>.
- *Mayo E.* (1949) *The social problems of an industrial civilization*. London: Routledge & Kegan Paul.
- *Pettigrew A.* (1985) *The Awakening Giant: Continuity and Change in ICI*. Oxford, England: Basil Blackwell.

## Публикации по организационной этнографии - 3

- *Roethlisberger F.J., Dickson W.J.* (1939) *Management and the worker*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- *Romanov P.* (1995) *Paternalism: our Understanding* / Clarke S. (ed.) *Management and industry in Russia*. Edward Edgar, Cheltenham. P.70-89
- *Roy, D. F.* (1952) Quota Restriction and Goldbricking in a Machine Shop. *American Journal of Sociology*. Vol. 57. P.427-442.
- *Roy, D. F.* (1954) Efficiency and the Fix: Informal Intergroup Relations in a Piecework Machine Shop. *American Journal of Sociology*. Vol. 60. P. 255-266.
- *Roy, D. F.* (1959-1960) Banana Time: Job Satisfaction and Informal Interaction. *Human Organization*. Vol. 18. P.158-168.
- *Sacks H.* (1992) *Lectures on Conversations*. Vols 1 & 2. Oxford: Blackwell.
- *Schwartzman H. B.* (1993) *Ethnography in organizations*. *Qualitative research methods*. Vol. 27. Newbury Park, CA: Sage.
- *Sharpe D.R.* *Contributions of Critical Realist Ethnography in researching the Multinational Organisation* <<http://www.mngt.waikato.ac.nz/ejrot/cmsconference/2005/proceedings/criticalresearch/Sharpe.pdf>>
- *Shein E.H.* (1985) *Organizational Culture and Leadership: A Dynamic View*. San Francisco: Jossey-Bass.
- *Smircich L.* (1983) *Organizations as shared meanings* /Pondy L.R., Frost P.J. Morgan J., Dandridge T.C. (eds) *Organizational Symbolism*. Greenwich, CT, London: Sage.
- *Strauss A., Schazman L., Ehrlich D., Bucher R. and Sabshin M.* (1963) *The hospital and its negotiated order* /In Friedson, E.(ed.) *The hospital in modern society*. New York: Makmillan.
- *Strauss, A. L.* (1964) *Psychiatric Ideologies and Institutions*. Glance, IL: Free Press.
- *Strauss, A. L.* (1982) *Interorganizational Negotiation*. *Urban Life*. Vol. 11. P. 350-367.
- *Warner W.L., Low J.L.* (1947) *The social system of the modern factory*. New Haven. CT: Yale University Press.
- *Watson T.J.* (2012) *Making organizational ethnography* // *Journal of Organizational Ethnography*. Vol. 1 No. 1. P. 15-22.
- *Weeks J.* (2004) *Unpopular culture. The Ritual of Complaint in British Bank*. Chicago, London: University of Chicago Press.
- *Zald M.N.* (1965) *Social Welfare Institutions; a Sociological Reader*. New York: Wiley. P.555-557.