

# СОЦИОЛОГИЯ ОРГАНИЗАЦИЙ

## ДРАМАТИЧНАЯ, НЕУПРАВЛЯЕМАЯ И ПОВЕСТВУЮЩАЯ: ОРГАНИЗАЦИЯ СКВОЗЬ ПРИЗМУ НАРРАТИВНОГО АНАЛИЗА

Елена Алексеевна Гудова\*

Национальный исследовательский университет  
«Высшая школа экономики», Москва, Россия

**Цитирование:** Гудова Е.А. (2017) Драматичная, неуправляемая и повествующая: организация сквозь призму нарративного анализа. *Журнал социологии и социальной антропологии*, 20(3): 50–73.

**Аннотация.** В рамках сложившегося представления об организациях как о сформировавшихся и статичных целостностях изменения зачастую рассматриваются как переход от менее желательных к более желательным формам. Но если допустить, что организация процессуальна и непрерывна, ее границы сразу окажутся под вопросом, а у исследователя появится веский повод привлечь для анализа дискурс, этнометодологию, драматургию, а также истории. Истории и нарративы множественны, контекстуальны, и помимо содержания в них важны рассказчик и процесс рассказывания.

В данной статье делается попытка показать, как может нарративный анализ (сторителлинг) методологически и содержательно обогатить существующее понимание организаций. Через анализ и интерпретацию истории существования одного почтового отделения демонстрируются концепции «драмы» организации Б. Чарнявски, «неуправляемой организации» Я. Габриэля и «повествующей организации» Д. Боже.

Помимо внимания к непосредственным событиям, смыслам и чувствам героев и рассказчика, нарративы позволяют приоткрыть «внутреннюю кухню» организации и проследить действия участников на микроуровне. В рассматриваемой истории отражаются существующие конфликты центра — периферии, администрации — производства, формального и универсального — неформального и локального.

**Ключевые слова:** нарративный анализ, сторителлинг, драма в организации, неуправляемая организация, повествующая организация

### Организация как процесс

«Организация» это существительное, а также миф. Если кто-то озадачится поиском организации, он вряд ли ее найдет. А найдет он совокупность взаимосвязанных событий, которые способны просочиться даже через бетонные стены; и именно этим [просочившимся] фрагментам, траектории

---

\* E-mail: lena.a.gudova@gmail.com

и времени их развития мы ошибочно придаем четкую форму, когда говорим об организациях» (Weick 1974). Так Карл Вейк, один из теоретиков организации с позиции действий ее участников, описывает процессуальность и становление организации. Для него организация — это не устоявшееся и существительные, а процесс и глаголы. Даже самая его первая книга, вышедшая в 1969 г., называлась “The Social Psychology of Organizing”, или «Социальная психология организывания».

Вейк был одним из первых, кто понимание изменений в организации как поступательного развития (из текущего, менее прогрессивного и предпочтительного состояния к более желательному) сместил в сторону «непрерывных изменений» (continuous change), которые ставят под вопрос само существование границ (Gergen 2010). Подобный подход позволяет рассматривать деятельность организации с позиций дискурса, этнометодологии, драматургии, ритуалов, а также историй.

Как замечает К. Джерген, западная философская традиция долгое время уделяла внимание таким «долговечным» понятиям, как знание, мораль, эстетика и т. д., что делало «процессуальность» излишней (Gergen 2010). «Процессуальность» не только ставит под вопрос существование границ объектов и событий, но также позволяет смотреть на изменения не как на причинно-следственные связи, а как на слияние факторов (confluence). Если говорить об организациях, отсутствие четкого разграничения между причиной и следствием позволяет поставить ее «на паузу» и отойти от понимания деятельности лишь в терминах успеха/ неудачи (Chia 2010).

Реальность непрерывна («Reality is **ongoing**»), и для сохранения динамики и процессуальности предпочтение отдается глаголам перед существительными. Глаголы содержат в себе способность познать, т. е. отвечают за онтологию, в то время как эпистемологии необходимы существительные, позволяющие разделить и категоризировать поток опыта (Bakken, Hernes 2006). Такое лексическое разделение также позволяет говорить об организации как о процессе, а не о структуре.

Откуда в «процессуальности» организации появляются истории и нарратив? Дело в том, что сами организации существуют через коммуникацию и проговаривание («Organizations are talked into existence») (Weick, Sutcliffe, Obstfeld 2005). Однако нарративы множественны, контекстуальны, а рассказчик и процесс рассказывания едва ли не так же важны, как содержание истории. Каким же образом нарративы проявили себя в исследованиях организаций?

### **Нарратив в процессе организации: а в чем, собственно, история?**

Нарративный анализ не принадлежит конкретной области научного знания, его основания прослеживаются в понимающей социологии М. Вебера,

феноменологии А. Шюца, этнометодологии Г. Гарфинкеля и символическом интеракционизме Г. Блумера (Ярская-Смирнова 1997: 38). В социальных науках нарративы рассматриваются как формы человеческого поведения, социальные действия, ориентированные на других. Посредством нарративов жизнь каждой личности превращается в осмысленное целое, а жизнь социума — в переплетение этих индивидуальных повествований\* (Троцук 2004: 12; 2006: 45).

Интерес же в *organization studies* нарративы получили через разбор кейсов и «историй успеха» лидеров организаций, к которым был применен подход литературной герменевтики (Czarniawska 1997a). Организационные нарративы (*organizational narratives*) представляют собой «темпоральные дискурсивные конструкторы, используемые индивидами, группами и всей организацией в рамках производства смыслов (*sensemaking*) и придания смыслов происходящему (*sensegiving*)» (Vaara, Sonenshein, Boje 2016: 497). На языке практики это и будет означать использование историй в различных формах для работы с организационными изменениями, идентичностью, знанием, культурой и многими другими аспектами, от структурных особенностей до брендинга.

Но нарративы в организациях имеют целый ряд отличительных черт: темпоральность (понимаемая как текучесть, событийность и временный характер стабильности/ изменений в организации), фрагментарность (как отсутствие четко заданных начала и окончания, контекстуальность), способ производства, многоуровневость и многогранность (за счет дополнительных уровней контекста организации), аудио- и визуальные свойства и перформативность действия в рамках организации. Как утверждают Ваара, Соненшайн и Боже, говоря о методологических особенностях анализа организационного нарратива, именно эти характеристики уводят его из области литературной теории и лингвистики и позволяют рассматривать как индивидуальный, так и организационный уровни, с особым вниманием к вопросу изменений в организации (Vaara Sonenshein, Boje 2016).

В исторической перспективе можно выделить несколько этапов развития нарративного анализа в организациях. Серьезное внимание на прежде игнорируемые истории теория организаций обратила в 1970-х гг. Митрофф и Киллманн описали организационные мифы — истории, отражающие героические усилия на пути к успеху. Подобные «эпические мифы» заклады-

---

\* Следует отметить, что для нарратива необходим тщательный отбор событий прошлого, их использование в качестве элементов истории (сюжета, «декораций», описания героев) и временная организация повествования, к которой добавляется «трансформационная», т. е. не простое упорядочивание, а качественное изменение состояния (Троцук 2004: 12).

вают и увековечивают традиции, определяют дух организации, рассказываются для «обращения» (indoctrination) новичков (Mitroff, Kilmann 1975).

В статье 1972 г. Б.Р. Кларк ввел понятие саги — коллективно разделяемого представления об уникальных достижениях организации, базирующегося на ее прошлых деяниях и предполагающего нормативные обязательства по отношению к своим сотрудникам и окружающей среде. На примере трех американских колледжей он выявил черты саги и типы ее генезиса: создание новой институции, стадия кризиса или упадка и готовность к революционным изменениям (Clark 1972: 178–79).

В 1980-х гг. истории стали привлекаться более широко для анализа идентичности и коллектива в организации, авторитета и дисциплины, а также в качестве критической формы дискурса. Личные истории оказались аутентичны, интуитивно понятны из-за своей опоры на здравый смысл, конкретны, увлекательны и демократичны — ведь «у каждого есть своя история» (Polletta et al. 2011). Однако большинство исследований того периода рассматривали их скорее как артефакты, сформировавшиеся и застывшие в ожидании заинтересованных исследователей (Czarniawska 1999).

В связи с этим в 1990-е гг. внимание сместилось в сторону непрекращающегося процесса конструирования историй и значений, а более широкое распространение получил термин сторителлинг (storytelling)\*. Истории

---

\* Что можно проследить, например, на ежегодном увеличении числа статей по тематике «сторителлинг» («storytelling») по дисциплинам, связанным с исследованием организаций, с 1-2 в начале 1980-х гг. до 15-20 в середине 1990-х гг. Следует отметить и некоторую терминологическую путаницу. «Нарратив» и «история», а, следовательно, нарративный анализ и сторителлинг, в западной традиции исследований организаций часто используются в качестве синонимов. Однако «истории» представляют собой уже существующие нарративы, которые могут пересказываться в различных ситуациях и разными участниками (в этом смысле их также следует отличать от «рассказов» (accounts), которые являются *собственными* нарративами информантов). Нарративы появляются в процессе рассказывания (непосредственно участником), а истории — в рамках *сторителлинга*, дальнейшего распространения истории внутри и за границами сообщества/ организации (Воје 2008). Демаркация по источнику и носителю опыта достаточно условна, но дополняется слабо артикулированной склонностью говорить о сторителлинге в контексте прикладных задач (лидерства, бизнес стратегий, лояльности и т. п.), а о нарративах — в рамках более общей рамки качественной традиции исследований.

В отечественной социологической литературе термин «сторителлинг» уже начал закрепляться в качестве кальки с английского (напр., Мозжегоров 2013; Рождественская 2015), хотя более правильно было бы перевести его как «рассказывание историй» или «сказительство». Кроме того, сторителлинг фигурирует скорее как методологический изыск: фокусируется на субъект-субъектной

позволили не только подробнее рассмотреть культурную составляющую жизни организаций и существующие в ней гранд-нарративы (сагу, мифы), но также фантазии и эмоции сотрудников, множественность историй и интерпретаций одной истории разными рассказчиками (Boje 1991; 1995; Gabriel 1991; 2000; Gabriel, Connell 2010).

Нарратив артикулирует повседневное и отвечающее здравому смыслу знание, процессы его производства и распространения, семантическую природу (Patriotta 2003). Чарнявска предлагает выделять четыре формы использования нарративов: «истории поля» (tales of the field), в которых исследование организации приближено к форме литературного произведения; «полевые рассказы» (tales from the field) с основой на сборе историй; «интерпретативный подход» (interpretative approach), где жизнь организации — производство историй, а теория организаций — их чтение; и дисциплинарная рефлексия, принимающая форму литературной критики. Эти возможности настолько широки и потенциально плодотворны, что она даже предлагает выделить для них отдельную дисциплину «эргонографию» (Czarniawska 1997a; 1997b; 1999). Чаще всего нарратив используется в темах производства смыслов (sensemaking\*), коммуникации, политики и власти в организации, обучения и процесса изменений, идентичности (Rhodes, Brown 2005).

В организации, понимаемой не как статичное образование, а как разворачивающийся процесс (organizing), нарратив также постоянно меняется и воспроизводится, имея множество авторов и интерпретаций. Д. Боже для описания множественности и процессуальности использует метафору «Тамары» — постмодернистской постановки о встрече польской художницы Тамары де Лемпицка и итальянского поэта Габриеле д'Аннунцио, в которой действие разворачивается одновременно в нескольких комнатах при участии десятка перемещающихся актеров и постоянно ставит зрителя перед

---

модели отношений интервьюера и информанта и выводит исследователя за границы роли исключительно наблюдателя; последний становится участником коммуникации, стремящимся создать максимально доверительные отношения и неформальные условия общения (Мозжегоров 2013: 111).

В данной статье мы будем использовать термины «нарратив» и «история», а также «нарративный анализ» и «сторителлинг»/ «рассказывание историй» в качестве синонимов, если специально не обозначено другое.

\* «Ретроспективное конструирование приемлемых объяснений происходящего и деятельности людей с целью их рационализации» (Weick, Sutcliffe, Obstfeld 2005: 409). В более краткой формулировке автора концепции К. Вейка, это попытка придать смысл происходящему в ответах на вопросы «Что происходит?» и «Что я должен в связи с этим делать?» (Weick 1995).

вопросом, за кем последовать. «Тамару» нельзя понять даже за несколько просмотров, поскольку значения событий зависят от предыдущих сцен, локальны и одновременно отсылают к общей сюжетной линии, а нарративы пересекаются и могут конфликтовать (Voje 1995; Gabriel, Connell 2010).

Среди авторов нарративов можно выделить три группы: руководство, остальные группы заинтересованных сотрудников и исследователь (Dawson, Buchanan 2005)\*. Их нарративы не только по-разному освещают события, но будут определять различные траектории дальнейшего развития организации (Buchanan, Dawson 2007). Они неизбежно конкурируют между собой из-за отражения личных целей рассказчиков и групп интересов, а также фрагментарности и неполноты имеющегося знания (Davenport, Leitch 2005)\*\*. Доминирующий нарратив становится инструментом власти и влияния, поскольку задает трактовку событий, закрепляет роли и характеристики героев, повышает статус рассказчика. Такие «официальные версии» отражают политические аспекты деятельности организации, ее ценности и устремления, попутно выполняя функцию контроля (Dawson, Buchanan 2005; Dailey, Browning 2014).

Помимо фрагментарности и множественности нарративов, а также их политической подоплеки, существенной проблемой является следующий из этого вопрос истинности и правдоподобия. Насколько совместимы с реальностью описываемые события и насколько они правдивы? Художественность нарратива и выстраивание его вокруг индивидуального действия и опыта могут противопоставляться строгости и логичности научного знания (Bruner 1991; 2004). А индивидуальный опыт, лежащий в основе рассказанной истории, пройдет сквозь призму реальности фактического переживания, процесса коммуникации (со слушателем) и особенностей памяти (Троцук 2014: 8).

Наличие художественного элемента фиктивизирует (*fictionalizing act*) научный текст, расширяет границы интерпретации надежного и валидного знания. В этом смысле отображение организационных историй «на бумаге» всегда будет подвергаться сомнению, поскольку: авторы могут предвосхищать события (*prolepsis*); текст стилизуется, как если бы организации действительно имели обыкновение делать только то, о чем говорит рассказчик; для придания литературности исследователи могут злоупотреблять ассоциациями и метафорами, что неминуемо влечет размытие смыслов и фактов

---

\* В отличие от авторов, участники нарратива не обязательно люди — в качестве героев могут выступать такие объекты, как Рынок или Компьютер (Czarniawska 2000).

\*\* Можно выделить четыре типа конфликтов между нарративами: атрибуции, оценок, интерпретаций и аудитории (Buchanan, Dawson 2007).

(Czarniawska 2009). Чем лучше история, тем менее правдоподобной она обычно кажется, но это не важно, пока слушатели верят (Gabriel 1991; Gabriel, Connell 2010; Feldman et al. 2004).

Однако, как это часто бывает в социальных науках, не существует единственного конвенционального понимания того, что можно считать историей. А от принятого определения будет зависеть и дальнейший анализ и интерпретация. В одних случаях для истории достаточно упорядоченной последовательности событий (Czarniawska 1997b; 2000; Polletta et al. 2011), в других — рефлексии двумя или более людьми предыдущего опыта (историей может быть даже фраза «Ну, ты знаешь эту историю!» (Voje 1991; 1995)), в-третьих, принципиально отражение эмоций и значения происходящего для участников и возникновение их у слушателей (Gabriel 2000; Feldman и др. 2004). Также можно говорить о разнице в отношении к функциям и свойствам историй в организациях. Ваара, Соненшайн и Боже выделяют реалистический, интерпретативный и постструктуралистский подходы: первый рассматривает нарративы как репрезентации феноменов и событий в организациях или данные для их объяснения (в весьма позитивистском ключе); второй фокусируется на интерпретации происходящего сотрудниками (индивидуальных или надындивидуальных, в соответствии с интерпретативной традицией); третий ставит задачей раскрыть сложность, фрагментарность и изменчивость нарративов через процессы их возникновения или деконструкцию доминирующих нарративов (Vaara, Sonenshein, Voje 2016).

Описанные различия по-своему расставляют акценты при использовании нарративов в анализе, и представляется интересным сравнить трех наиболее влиятельных исследователей историй в организациях: Барбару Чарнявску, Янниса Габриэля (обоих можно отнести скорее к интерпретативному подходу) и Дэвида Боже (постструктуралистский подход).

Для Чарнявски отношения между событиями и языком повествования наилучшим образом раскрываются через метафору драмы. В своей интерпретации драмы она опирается на драматургию Ирвина Гофмана и драматизм Кеннета Берка. В фокусе драматизма — то, как сами акторы объясняют и мотивируют собственные действия, какие культурные и социоструктурные основания предшествуют этим объяснениям и как эти объяснения влияют на само действие в языке (Overington 1977: 133). Чарнявска вслед за Берком выстраивает анализ через «пентаду»: акт, сцену, агента, действие и цель. При этом сама драма должна быть убедительной, захватывающей, заслуживающей доверия, красивой или отвечать всем этим характеристикам сразу (Czarniawska 1999: 77–78).

«Драма» в драматургии Гофмана отличается от «драмы» в драматизме Берка: если для Гофмана организация и происходящее в ней понимается как

метафора организационной жизни (и театра), то для Берка жизнь внутри организации и действия индивидов являются драматическими по существу. Драма в первом случае — аналитический инструмент для процесса организовывания (*organizing*), драма во втором случае — это социальная драма событий, которые проживаются участниками (Czarniawska-Joerges, Jacobsson 1995; Oswick, Keenoy, Grant 2001).

Чарнявска делает попытку объединить драму и драматизм, рассуждая об историях, как, с одной стороны, о фактическом отражении действительности, а с другой, как об инструменте выстраивания процессов в рамках организации. Драма в организациях ритуальна и не предполагает импровизации: в первом действии «сгущаются тучи» и возрастает напряжение, во втором действии «на сцену» выходит лидер, в третьем ситуация разрешается. Задача лидера — персонифицировать ситуацию для каждого участника, предложить официальную позицию, нивелировать страх неопределенности. Но драматичными события становятся не из-за действий участников, а из-за проблем, вокруг которых строится повествование (Czarniawska 1997b).

У Габриэля историями становятся не все события. Он критикует Чарнявску за то, что в качестве историй она рассматривает фрагменты опыта и смысла участников, из-за чего истории теряют свою перформативность, запоминаемость и символизм. Истории необходимо отличать от оценок, протоисторий и репортажей: оценкам не хватает событий и героев, сюжет протоисторий рудиментарен и остается без внятной развязки, репортажи богаты на события и участников и имеют развязку, но лишены эмоциональности и символизма. Истории не сопоставимы также с мифами — они не претендуют на ту же глубину и сложность, относясь скорее к фольклору (Gabriel 2000).

Габриэль подчеркивает поэтичность и развлекательный характер историй в организации и говорит о существовании «мира грез» (*organizational dreamworld*). В нем эмоциональное преобладает над рациональным, а удовольствие от фантазии над реальностью. В каждой организации есть «территория», которой невозможно управлять, где индивиды и группы вовлекаются в спонтанную активность. Эта территория неуправляемой организации (*unmanaged organization*) осуществляет желания, вскрывает страхи, питает эмоции. Именно за счет нее в организациях живут истории, мифы, шутки, сплетни, прозвища и даже граффити и мультфильмы (Gabriel 1995; 2000).

Важно понимать, что неконтролируемая организация — не то же самое, что неформальный аспект деятельности (любой) организации. Она скорее имеет отношение к чувствам и переживаниям, которые оказываются вытеснены из рационально организованной работы. Вытеснение находит себя в историях, которые для Габриэля представляют некий третий путь между протестом и конформностью, переосмысление участниками официальных



событий в символическом ключе через призму личного восприятия. В зависимости от эмоциональной окраски, сюжета, героев, используемых тропов и отношений между рассказчиком и слушателями, выделяются четыре типа истории: комическая, трагическая, эпическая и сентиментальная (romantic)\*.

В комической истории преобладают веселье и юмор, а герой является жертвой обстоятельств, среди которых ошибки и путаница в работе организации или справедливое высмеивание. Герой трагической истории тоже жертва, но свалившиеся на него невзгоды демонстрируют скорее то, что организации в принципе не гуманны и происходящее в них переживается как травма, горечь и тревога. В сентиментальных историях фокус смещается на фантазии о влюбленности, флирт, подарки и другие знаки внимания, а также ностальгию (но их не нужно путать с романтикой). Эпические истории фокусируются на проблемах и сбоях, с которыми герой успешно справляется, их эмоциональный оттенок можно определить как восхищение и гордость. Часто их сюжетная линия основывается на противостоянии «системе», бюрократической иррациональности, а героем выступает «маленький человек» или же трикстер, перехитривший систему (Gabriel 1995; 2000).

Дэвид Боже, в свою очередь, критикует Чарнявску и Габриэля за излишне формальный подход к определению историй. История не обязана иметь четкую сюжетную линию с завязкой — ходами — развязкой, не должно у нее быть и ясно прослеживающегося сюжета. Эти требования он называет «темницей» (story prison) и указывает на их существенные ограничения. Боже в своих исследованиях большее внимание уделяет процессуальности, незавершенности и системности историй, периодически обращаясь к контексту рассказывания (Воје 2005: 7).

Историей может быть и фраза наподобие «Ну, ты знаешь эту историю!». История может развиваться нелинейно и обращаться к интертексту, быть диалогичной, состоять из пауз и недосказанностей, вовлекать материальные

---

\* Интересно, что для психологии (и психоанализа, к которому Габриэль имеет непосредственное отношение) в принципе характерно выделять четыре нарративные структуры человеческой личности: «комедию» (победа жизни над смертью отменяет общественные нормы и условности, подавляющие желание), «романс» (идеализирует прошлое и традиции), «трагедию» (показывает поражение героя и его изгнание из социума), «иронию» (подвергает сомнению предыдущие варианты нарративных структур, когда они не справляются с задачей выстраивания жизненных смыслов) (Троцук 2004: 5–6). Троцук также отмечает, что нарратив в таком подходе служит средством организации личного опыта, отражающим эмоциональное состояние рассказчика и вызывающим реакцию слушателя — что также говорит в пользу важности «мира грез» организации в качестве дополнительного источника знаний о ней.

объекты (как, например, в McDonald's Corporation (Boje, Driver, Cai 2005)). В центре внимания оказывается процесс рассказывания, а рассказчиком становится сама повествующая организация (storytelling organization). В такой организации системность самого акта повествования является ключом для осмысления деятельности организации ее участниками, способом связать индивидуальное и институциональное (Boje 2005: 7).

Эти три концептуальных подхода получили различное применение и развитие: «драма» Чарнявски в качестве ответа на институционализм в организационном анализе; «неуправляемая организация» Габриэля как способ включить в анализ эмоциональную компоненту историй и фантазий с отголосками психоанализа и организационной психологии; «повествующая организация» Боже в виде попытки привлечь концепции М. Бахтина и интертекстуальность и освободить истории от строгости нарратива.

Каждый из подходов, как и полагается, обладает своими преимуществами и недостатками. Нами же будет предпринята попытка на примере одной из историй, услышанной автором во время полевой работы, показать, как можно использовать нарративы в анализе организаций.

### **Полевые рассказы: об одном почтовом отделении**

Необходимо прояснить читателю, откуда взялась история, о которой ниже пойдет речь. В апреле 2013 г. в аэропорту Шереметьево на сортировке скопилось более 500 тонн международных посылок. Аэропорт на несколько дней был вынужден приостановить прием международной корреспонденции, а за коллапсом последовали кадровые изменения в Федеральном государственном унитарном предприятии (ФГУП) «Почта России» и был запущен масштабный процесс реорганизации.

К тому моменту «Почта России» уже на протяжении некоторого времени фигурировала в различных историях в СМИ и интернете, чаще в негативном свете (см.: Ночь пожирателей рекламы; Вот так работала «Почта России»...; Почта России. Самая аккуратная разгрузка в мире). В реальной жизни «Почте» тоже доставалось, ведь почти у каждого был неудачный личный опыт или пример знакомого, чье отправление не доставили или потеряли. А после завала посылок в Шереметьево обсуждение проблем ФГУП получило новый виток\*.

По счастливому стечению обстоятельств (но не без личного интереса и инициативы) у автора появилась возможность устроиться во ФГУП летом 2013 г. в один из департаментов Аппарата Управления (АУП) в Москве.

---

\* Аэропорт Шереметьево ввел запрет на прием международной почты на 5 дней в связи с тем, что на складах аэропорта скопилось более 500 тонн посылок. (см.: ФТС и «Почта России» придумали ...).

Через рекомендацию и последовавшую за этим череду собеседований было получено предложение о работе на позиции специалиста, а в июне началась сама работа в качестве сотрудника «Почты России». Закончился этот этап организационной этнографии в сентябре 2014 г. увольнением по собственному желанию, в связи со сменой образовательных и рабочих планов.

Поскольку заход в поле соответствовал процедуре найма, специфической рабочей легенды не потребовалось. Руководители и заинтересованные лица\* были поставлены в известность, что новый сотрудник занимается изучением работы почтовых организаций и реформированием «Почты России» в частности. Тем не менее, вопрос степени открытости/ закрытости наблюдения, а также баланса между ролями участника и наблюдателя является достаточно актуальным и представляет собой совершенно особый сюжет.

Для сбора эмпирического материала использовались дневник, фотографии и аудиозаписи. Большая часть информации на первоначальном этапе записывалась в качестве полевых заметок, которые перечитывались и анализировались для выделения «фокусов» наблюдения. Также анализировались и просматривались доступные документы и проводились интервью в свободной форме с действующими и бывшими работниками Аппарата Управления\*\*. Полученные в дневниках и интервью данные использовались и обрабатывались с помощью открытого и осевого кодирования в соответствии с фокусами наблюдения.

В полученном большом объеме эмпирических материалов историй оказалось немало, и вопросы к выбору одной-единственной истории могут быть оправданы. Тем не менее, выбранная история позволяет посмотреть на процесс изменений в работе «Почты» с нескольких ракурсов: отношений московского АУП с филиалами; кадровых перестановок; обновления процессов и целей. Для этого будут использованы описанные выше подходы «драмы» Б. Чарнявски, «неуправляемой организации» Я. Габриэля и «повествующей организации» Д. Боже. Однако для начала необходимо кратко описать общий контекст функционирования «Почты России».

### **Контекст и сама история: что происходило с «Почтой России»**

После распада СССР, «Почта», как и большинство российских предприятий, столкнулась с многочисленными трудностями. Дабы излишне не углубляться в историю ФГУП, отметим только, что в соответствии с приказом «О структурной перестройке отрасли “Связь”» в 1992 г. «Почта России» ста-

---

\* В данном случае все те, кто как-либо был затронут в рамках наблюдения.

\*\* В дальнейшем эти данные были дополнены интервью с сотрудниками почтовых отделений в Архангельской, Владимирской и Вологодской областях в 2014–2016 гг.

ла совокупностью 82 территориальных Управлений федеральной почтовой связи (например, Управление Федеральной Почтовой Связи (УФПС) Красноярского края или УФПС Республики Дагестан). Каждое УФПС обязывалось оказывать населению универсальную услугу по устанавливаемым государством тарифам\*, а в остальном получало некоторую свободу действий (подробнее см.: Гудова 2016).

В 2002 г. была принята «Концепция реструктуризации организаций федеральной почтовой связи» от 28.06.2002 г., которая в первой части детально обосновывала необходимость реорганизации, а во второй предлагала ее схему (см.: Приложение... ). Согласно ей, московский АУП получал контроль над региональными УФПС, которые, в свою очередь, контролировали сеть почтамтов и подчиняющихся им отделений почтовой связи (ОПС). Тем не менее, эта амбициозная задача едва ли позволяла действительно охватить все сорок с лишним тысяч отделений. ОПС оказались географически и управленчески отдалены от центра, а принимаемые решения доходили до уровня реализации не быстро и не обязательно в той форме, в которой изначально принимались. И не всегда виной тому были какие-либо намеренные действия сотрудников на местах, зачастую изменения игнорировали локальный контекст существования отделений — что созвучно с «высоким модернизмом» государства у Дж. Скотта (Скотт 2005).

Реорганизация 2013 г. началась с Аппарата Управления. Однако изменения, как круги по воде, стали расходиться по организации и различным ее частям. Тому, как это происходило, и посвящена история, рассказанная бывшей сотрудницей по работе с регионами в рамках интервью:

*Вдоль Кругобайкальской дороги поселения, где по 10 заброшенных домов, но ведь там же тоже люди, им тоже нужно как-то доставлять корреспонденцию. И что же делать? Вот несчастный почтальон должен во все эти заброшенные дома, как бы далеко они ни были, он должен туда добираться. И вот в одном отделении там работает бабушка, которой 70 с гаком лет, которая всю свою жизнь в этом отделении и работает. Стенды, которые,*

---

\* Международный Почтовый Союз (UPU — Universal Postal Union) определяет универсальную услугу почтовой связи (УУПС) как «ключевой элемент формирования отраслевой политики» и дает целый спектр рекомендаций по ее осуществлению на территории государств. Она неизменно обладает следующими характеристиками:

- доступность выделенного набора продуктов и услуг на всей территории государства и для всех жителей;
- предоставление услуги доставки отправлений на всей территории государства и для всех жителей;
- одинаковый уровень цен и качества предоставляемых услуг на всей территории государства и для всех жителей (Campbell Jr 2008).

самое смешное, ей даже отпращивали, все эти красивые стенды у нее в подсобке стоят, а в помещениях висят самодельные стенды. На стендах старинные открытки, которые она за всю жизнь собрала в свою коллекцию. У нее все столы скатерочками застелены, вязанными крючком, она увлекается; самовар стоит, чашки, пряники какие-то. К ней окрестные приходят просто так, чайку попить, поговорить, и ей нравится, и людям. И по сути, услуги-то она оказывает, ну ты там попросишь письмо отправить, она все сделает. Но все эти оформления и требования... Вот они [проверяющие] как-то к ней приходят: «У нас фирменный стиль, вот это вот всё, а у Вас — салфеточки вязаные!» А она им: «Зайчики мои, девочки! Вот я помру, а потом делайте, что хотите! Ваши стенды, вот они там стоят-то, никому не нужны, а на мои открытки люди посмотреть приходят».

Описываемое отделение находится в отдаленной части страны, обслуживаемое им население крайне невелико («десять домов»), но подобная ситуация не является уникальной, поскольку примерно три четверти всех отделений являются сельскими. Тем не менее, как государственная организация «Почта» выполняет ряд социальных обязательств, поэтому закрыть ОПС не может\*.

Следует отметить, что рассказчица ставила своей задачей описать опыт взаимодействия с региональными отделениями, а история была призвана показать специфику работы почты в локальном контексте. Обратимся к анализу этого нарратива.

### История.

**«У нас фирменный стиль, а у Вас — салфеточки вязаные!»**

Описанная история вполне удовлетворяет рассмотренной концепции «драмы» Барбары Чарнявски. В 1 акте («сгущаются тучи») происходит завязка конфликта, описывается реальность существования отдаленного почтового отделения и то, как сотрудница ее переосмысляет, «проработав там всю жизнь». Информационные стенды были ей высланы заранее, но героиня не спешит их размещать, что является потенциальной точкой напряжения в отношениях с руководством.

Во 2 акте должен появиться лидер с официальной позицией для разрешения ситуации и борьбы с неопределенностью. Таким «лидером» можно посчитать «проверяющих», которые решают не вопрос нужд и потребностей конкретного отделения, а вопрос соответствия ОПС «фирменному стилю». Однако попытка оказывается неудачной, и в 3 акте мы видим, как героиня дает отпор: «Вот я помру, а потом делайте, что хотите!».

---

\* Позиция властей по этому вопросу отражена, например, в: (Почту России планируют приватизировать; Для «Почты России» придумали...).

Актовая структура истории призвана показать драматизм происходящих в организации событий: конфликт формализованного мира документов с реальной жизнью отделения; попытку «маленького человека» обойти систему; готовность отстаивать позицию до конца; одиночество маленьких поселений на просторах огромной России и вырождение почтовой отрасли.

Чарнявска пишет, что драма в организациях публичного сектора из-за вовлечения большого количества групп интересов становится театральной и похожей по структуре и составу участников на итальянскую комедия дель арте (*commedia dell'arte*) — комедию масок (Czarniawska-Joerges, Jacobsson 1995). Именно здесь возникает пентада акта, сцены, агента, действия и цели.

Агент — это конкретный герой или характерный представитель той или иной группы. Агент может репрезентировать интересы этой группы и каким-то образом отвечает на предъявляемые к представителям данной группы (или исполнителям этой социальной роли) ожиданиям. Цель должна раскрывать простые и понятные мотивы агента, которые позволили бы проинтерпретировать его поведение в рассматриваемой ситуации. Компонент акта описывает происходящие события, в которых агент принимает участие, а используемые для этого средства и инструменты будут относиться к действию. Действие также может включать неписанные правила поведения агента, а также уход от них в сторону импровизации (если речь идет о более или менее фиксированной роли). Сцена определяется той социальной ситуацией, в которой происходили акты (Overington 1977: 141; Czarniawska-Joerges, Jacobsson 1995: 389).

В рассказанной истории несколько агентов: сотрудница отделения, «проверяющие» и клиенты. Сотрудница вешает на стены открытки и ставит самовар, поскольку это то, ради чего, на ее взгляд, люди приходят в отделение. Менять что-либо и вешать новые, пусть и красивые стенды для нее — занятие бессмысленное и даже вредное, ведь «они никому не нужны». Клиенты приходят к ней, а не в отделение, ведь можно и чаю попить, и поболтать, да и услугу она окажет, если потребуется. Проверяющие же инспектируют фирменный стиль и следование регламентам, для них «вязанные салфеточки» — это нарушение норм корпоративной политики оформления отделений. К тому же стенды должны информировать клиентов, а не служить дополнительным способом коммуникации с сотрудником на личные темы.

Акт — это непосредственная ситуация проверки, где проверяющие действуют через апелляцию к фирменному стилю («вот это вот всё»), а сотрудница в своих действиях ориентируется на реальные потребности клиентов и собственные нужды, а также критикует оторванность формальных требований от жизни. Отдельно следует подчеркнуть, что описываемая «сцена» в истории детализирована темпорально (открытки собирались в коллекцию всю жизнь, всю жизнь героиня работает на почте, стенды уже давно отправ-

ляли, но они все в подсобке стоят), пространственно (через описание фактической «сцены» акта — самовар — пряники — чай) и событийно (домов в этом поселении всего десять, заброшенных, но и там почта нужна). Мы же видим ситуацию инспекции, в которой явно контрастирует личное и организационное.

Если следовать Габриэлю, в этой истории можно найти все указанные им типы: комический, трагический, героический и сентиментальный. В анализе он рассматривает тип героев, фабулу, типичные предпосылки, характерные тропы и переживаемые эмоции (Gabriel 2000: 85–86). Поскольку литературная ценность не является основным интересом данной работы, а в качестве предпосылок уместно рассматривать общий контекст, обратим внимание на фабулу и переживаемые эмоции (см. табл. 1).

История комична тем, что героиня — классический пример трикстера — находит способы обойти формализованный мир документов и бумаг. Неожиданная проверка выявляет множество несоответствий, но ведь никто не поедет повторно проверять ее маленькое отделение. Кроме того, ставить на замену все равно некого, а санкции малозначимы («*Вот я помру...*»). Ирония заключается в несоответствии логики формальной организации и ценностей героини. Организация излишне громоздка, усилия по контролю почти 300 тыс. сотрудников бессмысленны, а формальные правила не соответствуют реальной жизни.

Героиня меняет правила игры, а проверяющие ничего с этим поделать не могут. Это перераспределяет силы и наделяет историю очевидными эпическими элементами. Сотрудница бросает такой вызов, потому что на ее веку «Почта» уже столько всего пережила и так изменилась, что очередная смена декораций несущественна. Требования и проверяющие приходили и уходили, а героиня оставалась, и люди (клиенты) шли к ней.

Но история не лишена и трагизма: под комическим противостоянием семидесятилетней бабушки и системы в лице «проверяющих» скрываются трагедия пустеющих населенных пунктов и постепенное вымирание отрасли за ненадобностью. Почта в поселениях на «десять домой» теряет свои основные функции, а для оставшихся клиентов чай с пряниками может быть едва ли не единственным поводом зайти и пообщаться.

Самовар, чашки, пряники и открытки — элементы сентиментальной истории. Сотрудница коллекционировала открытки всю жизнь, она привязана и к обстановке отделения, и к тем оставшимся клиентам, которые с благодарностью еще приходят к ней. Детализация нужна рассказчице, чтобы показать переплетение эмоционального внутреннего мира героини и выхоленной строгости мира организации. Последнему чужды эмоционально окрашенные объекты, и в этом частично заключается конфликт: пожилая женщина не просто ослушалась и не повесила новые стенды, но по-хозяйски

украшает казенное помещение на свой вкус, размывая организационную идентичность.

Эта история не только акцентирует внимание на непонимании и разных жизненных мирах сотрудников организации, но и ярко обыгрывает проникновение эмоционального и личного с территории «нерегулируемой организации» в ведомство «регулируемой». Творческий подход и фантазии хороши до тех пор, пока не вступают в очевидное противоречие с правилами. Не так важно количество открыток или картинки, важна бескомпромиссная попытка переосмыслить изначально недружественную внутреннюю среду организации, да еще и с ориентацией на внешнюю среду, «На мои открытки люди посмотреть приходят».

Таблица 1

## Элементы различных типов истории (по Я. Габриэлю)

Тип истории	Фабула	Эмоции
Комическая	Происшествие, неожиданность	Насмешка, ирония
Трагическая	Потеря, травма, ошибка	Грусть, сожаление
Героическая	Вызов и победа, квест, испытание, жертва	Восхищение, любование, зависть
Сентиментальная	Подарки, привязанность, взаимность, фантазии	Доброта, благодарность, любовь

Источник: (Gabriel 2000)

У этой истории есть и другой, интертекстуальный уровень. Фактически можно говорить о существовании «двух почт», АУП и почтовых отделений. Подобную ситуацию описывает в своей книге Лаура Т. Смит, рассказывая об опыте работы в «United States Postal Service»\*: мир административной работы и мир «на производстве» были отделены друг от друга и пространственно, и операционально, существовали в рамках различных дискурсов, имели разные ценности и представления об организации и о рабочих процессах\*\* (Smith 2004). Так, например, героиня истории справляется с обязанностями и даже лучше начальства знает, чего на самом деле хотят посетители ОПС. Вспоминая Джеймса Скотта, здесь можно готовить о «метисе» и необходимости переводить слишком общие правила на местный язык.

\* USPS — национальный почтовый оператор США.

\*\* Для теории организаций разрыв между управленческими и производственными подразделениями не нов, но Смит акцентирует внимание на онтологических различиях в видении мира сотрудниками «производства» и «администрации».



Индивидуальный опыт и институциональные условия существования организации связываются в данной истории через конфликт производства — администрации. Он не является исключительно почтовым, но позволяет понять, как разница в логиках работы усугублялась и поддерживалась географическим масштабом организации. Жизнь в соответствии с требованиями среды и указания из физически и символически далекой «Москвы»\* предполагают два разных принципа работы организации. Для описания подобного непротиворечивого сосуществования организациям необходимо слабое сцепление элементов структуры (*loose coupling*), т.е. способность оказывать взаимное влияние одновременно с обособленностью существования\*\*.

В этом смысле рассматриваемый нарратив, хотя и имеет четкий сюжет и структуру, иллюстрирует скорее более широкий контекст. В этом контексте сосуществуют истории о потерянных посылках, пропущенных контрольных сроках отправок, бюрократических проволочках и многом другом. В этом контексте есть как история опытной сотрудницы в маленьком отделении, так и история проверяющих, натолкнувшихся на полное несоблюдение простых формальных требований. Именно в повествовании можно проследить их потенциальные пересечения, пускай и с позиции неучастника, использовавшего данную историю для иллюстрации взаимодействия центрального подразделения с отделениями на местах.

### Заключение

Самой очевидной слабостью нарративного анализа является его субъективность, начиная от выбора истории рассказчиком до интерпретации полученного нарратива исследователем. Несмотря на то, что «истинность» текста становится проблемной, только когда мы оцениваем его как отражение социальной действительности, в большинстве случаев для исследователя он является эмпирическим доказательством *per se*, не имеет критериев для сравнения различных прочтений и интерпретаций, и к тому же зачастую является излишне дескриптивным и подменяет внятные теоретические представления высокохудожественными субъективными повествованиями (Троцук 2006: 163; 2014).

---

\* Следует добавить, что в рамках своего повествования рассказчица также противопоставляла «Москву» и «регионы», что объясняется как спецификой ее позиции, так и объективными различиями.

\*\* Вейк и Ортон указывают, что элементы структуры характеризуются взаимностью [*responsiveness*], т.е. способностью одного элемента реагировать на действия другого, и обособленностью [*distinctiveness*], т.е. способностью к самоидентификации внутри системы (Orton, Weick 1990; Павлюткин 2002).

Однако уже давно известно, что организации — это не статичные формальные образования. В них есть реальные живые сотрудники, через действия которых эти организации, собственно, «происходят». Возможность, которую дают нарративы и истории — прислушаться к различным голосам этих сотрудников и получить более полную и насыщенную картину происходящих в организации событий.

В данной работе перед нами стояла цель представить возможности нарративного анализа через метафоры «драмы», «неуправляемой организации» и «повествующей организации», описанные в работах Б. Чарнявски, Я. Габриэля и Д. Боже, соответственно. Конечно, для анализа истории необходимо понимание более широкого контекста, и от осведомленности исследователя и слушателя существенным образом зависит глубина интерпретации. Но даже без специфических дополнительных знаний истории позволяют уделить внимание микропроцессам и богатой эмпирике реальности существования организации, вдохнуть в нее «жизнь» и увидеть эмоции и скрытые смыслы.

В рассматриваемой истории одного почтового отделения мы попытались показать, как нарратив отражает существующие конфликты центра — периферии, администрации — производства, формального и универсального — неформального и локального. Безусловно, изложение этой истории и ее анализ во многом определяются собственным эмпирическим опытом и позицией автора. Хотя вряд ли субъективность исследователя является совершенно новой в исследованиях организаций, ведь, как метко заключила Б. Чарнявска, «Все, что делают исследователи организаций, — это читают (слушают) и пишут (говорят)» (Czarniawska 1997a).

### Литература

Гудова Е.А. (2016) Реформа национального почтового оператора «Почта России». Барсукова С.Ю. (ред.) *Реформы в России в 2000-е годы: от законодательства к практикам*. М.: Изд. дом Высшей школы экономики: 177–213.

Мозжегоров С.В. (2013) Методологические основания сторителлинга в контексте исследования личностных нарративов. *Социология 4М: Методология, Методы, Математическое Моделирование*, 37: 104–125.

Павлюткин И.В. (2002) «Дилемма университетов» на пути к рынку. Что может сказать «новый институционализм» о поведении образовательной организации? *Scandinavian Journal of Management*, 18: 455–474.

Рождественская Е.Ю. (2015) Трансмедиаальный сторителлинг в поисках «Национальной идеи России». *Философско-литературный журнал Логос*, 25(3): 197–223.

Скотт Дж. (2005) *Благими намерениями государства. Почему и как проваливались проекты улучшения условий человеческой жизни*. М.: Университетская книга.

Троцук И.В. (2004) Нарратив как междисциплинарный методологический конструкт в современных социальных науках. *Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Социология*, 1(6): 41–53.

Троцук И.В. (2006) *Теория и практика нарративного анализа в социологии*. М.: Издательство РУДН.

Троцук И.В. (2014) «Маргинальность» текстового анализа, или проблемы социологического «чтения». *Социологическое обозрение*, 13(2): 177–200.

Ярская-Смирнова Е.Р. (1997). Нарративный анализ в социологии. *Социологический журнал*, (3): 38–61.

Bakken T., Hernes T. (2006) Organizing Is Both a Verb and a Noun: Weick Meets Whitehead. *Organization Studies*, 27(11): 1599–1616.

Boje D.M., Driver M., Cai Y. (2005) Fiction and Humor in Transforming McDonald's Narrative Strategies. *Culture and Organization*, 11(3): 195–208.

Boje D.M. (1991) The Storytelling Organization: A Study of Story Performance in an Office-Supply Firm. *Administrative Science Quarterly*, 36(1): 106–126.

Boje D.M. (1995) Stories of the Storytelling Organization: A Postmodern Analysis of Disney as “Tamara-Land”. *The Academy of Management Journal*, 38(4): 997–1035.

Boje D.M. (2005) Breaking Out of Narrative's Prison: Improper Story in Storytelling Organization. *Story, Self & Society Journal*, 2(2): 28–49.

Boje D.M. (2008) *Storytelling Organizations*. London: Sage.

Bruner J. (1991) The Narrative Construction of Reality. *Critical Inquiry*, 18(1): 1–21.

Bruner J. (2004) Life as Narrative. *Social Research*, 71(3): 691–710.

Buchanan D., Dawson P. (2007) Discourse and Audience: Organizational Change as Multi-Story Process. *Journal of Management Studies*, 44(5): 669–686.

Campbell Jr. J.I. (2008) Universal Service Obligation: History and Development of Laws Relating to the Provision of Universal Postal Services, Appendix B in Postal Regulatory Commission. *Report on Universal Postal Service and the Postal Monopoly*.

Chia R. (2010) Rediscovering Becoming: Insights from an Oriental Perspective on Process Organization Studies. In: Hernes T., Maitlis S. (eds.) *Process, Sensemaking, and Organizing*. Oxford: Oxford University Press: 112–139.

Clark B.R. (1972) The Organizational Saga in Higher Education. *Administrative Science Quarterly*, 17(2): 178–184.

Czarniawska B. (1997a) *A Narrative Approach to Organization Studies*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Czarniawska B. (1997b) *Narrating the Organization: Dramas of Institutional Identity*. Chicago: University of Chicago Press.

Czarniawska B. (1999) *Writing Management: Organization Theory as a Literary Genre*. Oxford: Oxford University Press.

Czarniawska B. (2000) *The Uses of Narrative in Organization Research*. Göteborg: Göteborg University Press.

- Czarniawska B. (2009) Distant Readings: Anthropology of Organizations through Novels. *Journal of Organizational Change Management*, 22(4): 357–372.
- Czarniawska-Joerges B., Jacobsson B. (1995) Political Organizations and Commedia Dell'arte. *Organization Studies*, 16(3): 375–394.
- Dailey S.L., Browning L. (2014) Retelling Stories in Organizations: Understanding the Functions of Narrative Repetition. *Academy of Management Review* 39(1): 22–43.
- Davenport S., Leitch S. (2005) Circuits of Power in Practice: Strategic Ambiguity as Delegation of Authority. *Organization Studies*, 26(11): 1603–1623.
- Dawson P., Buchanan D. (2005) The Way It Really Happened: Competing Narratives in the Political Process of Technological Change. *Human Relations*, 58(7): 845–865.
- Feldman M.S., Sködborg K., Brown R.N., Homer D. (2004) Making Sense of Stories: A Rhetorical Approach to Narrative Analysis. *Journal of Public Administration Research & Theory*, 14(2): 147–70.
- Gabriel Y. (1991) Turning Facts into Stories and Stories into Facts: A Hermeneutic Exploration of Organizational Folklore. *Human Relations*, 44(8): 857–875.
- Gabriel Y. (1995) The unmanaged organization: Stories, fantasies and subjectivity. *Organization Studies*, 16(3): 477–501.
- Gabriel Y. (2000) *Storytelling in Organizations*. Oxford: Oxford University Press.
- Gabriel Y., Connell N.D. (2010) Co-Creating Stories: Collaborative Experiments in Storytelling. *Management Learning*, 41(5): 507–523.
- Gergen K.J. (2010) Co-Constitution, Causality, and Confluence: Organizing in a World without Entities. In: Hernes T., Maitlis S. (eds.) *Process, Sensemaking, and Organizing*. Oxford: Oxford University Press: 55–69.
- Mitroff I.I., Kilmann R.H. (1975) Stories Managers Tell: A New Tool for Organizational Problem Solving. *Management Review*, 64(7): 18–28.
- Orton J., Weick K. (1990) Loosely Coupled Systems — a Reconceptualization. *Academy of Management Review*, 15(2): 203–223.
- Oswick C., Keenoy T., Grant D. (2001) Dramatizing and Organizing: Acting and Being. *Journal of Organizational Change Management*, 14(3): 218–224.
- Overington M.A. (1977) Kenneth Burke and the Method of Dramatism. *Theory and Society*, 4(1): 131–156.
- Patriotta G. (2003). Sensemaking on the Shop Floor: Narratives of Knowledge in Organizations. *Journal of Management Studies*, 40(2): 349–375.
- Polletta F., Bobby Chen P.C., Gardner B.G., Motes A. (2011) The Sociology of Storytelling. *Annual Review of Sociology*, 37: 109–130.
- Rhodes C., Brown A.D. (2005) Narrative, Organizations and Research. *International Journal of Management Reviews*, 7(3): 167–188.
- Smith L.T. (2004) *Postal Dead*. Baltimore: PublishAmerica.
- Weick K.E. (1974) Middle Range Theories of Social Systems. *Systems Research and Behavioral Science*, 19(6): 357–367.
- Weick K.E., Sutcliffe K.M., Obstfeld D. (2005) Organizing and the Process of Sensemaking. *Organization Science*, 16(4): 409–421.

## Источники

Вот так работала «Почта России» ст. Новосибирск Главный. *Канал youtube.com*. [<https://www.youtube.com/watch?v=wOe3eloICT4&feature=youtu.be>] (дата доступа 03.12.2017).

Для «Почты России» придумали двухэтапный план приватизации. *Lenta.ru*. 18.10.2013. [<http://lenta.ru/news/2013/10/18/post/>] (дата доступа 03.12.2017).

Ночь пожирателей рекламы. *Канал youtube.com*. [[https://www.youtube.com/watch?v=uz9AG6\\_FbRg](https://www.youtube.com/watch?v=uz9AG6_FbRg)] (дата доступа 03.12.2017).

Почта России. Самая аккуратная разгрузка в мире. *Канал youtube.com*. [<https://www.youtube.com/watch?v=C-zBbn-N0Dc>] (дата доступа 03.12.2017).

Почту России планируют приватизировать. *Newsland*. 13.07.2010. [<http://newsland.com/news/detail/id/531896/>] (дата доступа 03.12.2017).

Приложение № 1 к распоряжению Правительства РФ от 28 июня 2002 г. N 885-р «Концепция реструктуризации организаций федеральной почтовой связи». [[https://www.glavbukh.ru/npd/edoc/99\\_901863661](https://www.glavbukh.ru/npd/edoc/99_901863661)] (дата доступа 03.12.2017).

ФТС и «Почта России» придумали, как разобрать завал посылок в столичных аэропортах. *Ведомости*. 11.04.2013. [[https://www.vedomosti.ru/business/news/2013/04/11/fts\\_i\\_pochta\\_rossii\\_pridumali\\_kak\\_razobrat\\_zaval\\_posylok\\_v](https://www.vedomosti.ru/business/news/2013/04/11/fts_i_pochta_rossii_pridumali_kak_razobrat_zaval_posylok_v)] (дата доступа 03.12.2017).

## DRAMATIC, UNMANAGED AND STORYTELLING: ORGANIZATIONS THROUGH NARRATIVE ANALYSIS

*Elena Gudova\**

National Research University Higher School of Economics, Moscow, Russia

**Citation:** Gudova E. (2017) Dramatichnaya, nepravlyayemaya i povestvuyushchaya: organizatsiya skvoz' prizmu narrativnogo analiza [Dramatic, unmanaged and storytelling: organizations through narrative analysis]. *Zhurnal sotsiologii i sotsialnoy antropologii* [The Journal of Sociology and Social Anthropology], 20(3): 50–73 (in Russian).

**Abstract:** The current approach to organizations as stable and static entities often considers changes as a transition from less favourable to more favourable stages and conditions. However if one considers that organizations are process-oriented and experience continuous change, organizational boundaries will immediately become questioned, and the researcher will have a good reason to draw for analysis of discourse, ethnomethodology, drama, and stories. Stories and narratives are multiple, contextual, and highly dependent both on the content and the narrator and the process of narration.

---

\*E-mail: lena.a.gudova@gmail.com

This article investigates how narrative analysis (also called “storytelling”) can methodologically and meaningfully enrich the existing understanding and idea of organizations. Through the analysis and interpretation of the history of the existence of a post office the concepts of organizational “drama” by B. Czarniawska, “unmanaged organization” by Y. Gabriel and “storytelling organization” by D. Boje are applied to the analysis and interpretation of one remote postal office existence.

Narratives allow revealing the “inner kitchen” and “insights” of the organization and trace the actions of participants at the micro-level in addition to attention to events, senses and feelings of heroes and the narrator. The proposed story uncovers and reflects the existing conflicts between the center and the periphery, the administration and the production, the formal — universal and the informal — local.

**Keywords:** narrative analysis, storytelling, organizational drama, unmanaged organization, storytelling organization

## References

- Bakken T., Hernes T. (2006) Organizing Is Both a Verb and a Noun: Weick Meets Whitehead. *Organization Studies*, 27(11): 1599–1616.
- Boje D.M., Driver M., Cai Y. (2005) Fiction and Humor in Transforming McDonald’s Narrative Strategies. *Culture and Organization*, 11(3): 195–208.
- Boje D.M. (1991) The Storytelling Organization: A Study of Story Performance in an Office-Supply Firm. *Administrative Science Quarterly*, 36(1): 106–126.
- Boje D.M. (1995) Stories of the Storytelling Organization: A Postmodern Analysis of Disney as “Tamara-Land”. *The Academy of Management Journal*, 38(4): 997–1035.
- Boje D.M. (2005) Breaking Out of Narrative’s Prison: Improper Story in Storytelling Organization. *Story, Self & Society Journal*, 2(2): 28–49.
- Boje D.M. (2008) *Storytelling Organizations*. London: Sage.
- Bruner J. (1991) The Narrative Construction of Reality. *Critical Inquiry*, 18(1): 1–21.
- Bruner J. (2004) Life as Narrative. *Social Research*, 71(3): 691–710.
- Buchanan D., Dawson P. (2007) Discourse and Audience: Organizational Change as Multi-Story Process. *Journal of Management Studies*, 44(5): 669–686.
- Campbell Jr. J.I. (2008) Universal Service Obligation: History and Development of Laws Relating to the Provision of Universal Postal Services, Appendix B in Postal Regulatory Commission. *Report on Universal Postal Service and the Postal Monopoly*.
- Chia R. (2010) Rediscovering Becoming: Insights from an Oriental Perspective on Process Organization Studies. In: Hernes T., Maitlis S. (eds.) *Process, Sensemaking, and Organizing*. Oxford: Oxford University Press: 112–139.
- Clark B.R. (1972) The Organizational Saga in Higher Education. *Administrative Science Quarterly*, 17(2): 178–184.
- Czarniawska B. (1997a) *A Narrative Approach to Organization Studies*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Czarniawska B. (1997b) *Narrating the Organization: Dramas of Institutional Identity*. Chicago: University of Chicago Press.
- Czarniawska B. (1999) *Writing Management: Organization Theory as a Literary Genre*. Oxford: Oxford University Press.

Czarniawska B. (2000) *The Uses of Narrative in Organization Research*. Göteborg: Göteborg University Press.

Czarniawska B. (2009) Distant Readings: Anthropology of Organizations through Novels. *Journal of Organizational Change Management*, 22(4): 357–372.

Czarniawska-Joerges B., Jacobsson B. (1995) Political Organizations and Commedia Dell'arte. *Organization Studies*, 16(3): 375–394.

Dailey S.L., Browning L. (2014) Retelling Stories in Organizations: Understanding the Functions of Narrative Repetition. *Academy of Management Review*, 39(1): 22–43.

Davenport S., Leitch S. (2005) Circuits of Power in Practice: Strategic Ambiguity as Delegation of Authority. *Organization Studies*, 26(11): 1603–1623.

Dawson P., Buchanan D. (2005) The Way It Really Happened: Competing Narratives in the Political Process of Technological Change. *Human Relations*, 58(7): 845–865.

Feldman M.S., Sköddberg K., Brown R.N., Homer D. (2004) Making Sense of Stories: A Rhetorical Approach to Narrative Analysis. *Journal of Public Administration Research & Theory*, 14(2): 147–170.

Gabriel Y. (1991) Turning Facts into Stories and Stories into Facts: A Hermeneutic Exploration of Organizational Folklore. *Human Relations*, 44(8): 857–875.

Gabriel Y. (1995) The unmanaged organization: Stories, fantasies and subjectivity. *Organization Studies*, 16(3): 477–501.

Gabriel Y. (2000) *Storytelling in Organizations*. Oxford: Oxford University Press.

Gabriel Y., Connell N.D. (2010) Co-Creating Stories: Collaborative Experiments in Storytelling. *Management Learning*, 41(5): 507–523.

Gergen K.J. (2010) Co-Constitution, Causality, and Confluence: Organizing in a World without Entities. In: Hernes T., Maitlis S. (eds.) *Process, Sensemaking, and Organizing*. Oxford: Oxford University Press: 55–69.

Gudova E.A. (2016) Reforma nacionalnogo pochtovogo operatora «Pochta Rossii» [Reforms of National Postal Operator “Russian Post”]. In: Barsukova S.Yu. (ed.) *Reformy v Rossii v 2000-e gody: ot zakonodatelstva k praktikam* [Reforms in Russia in 2000s: from Laws toward Practices]. Moscow: Izd. dom Vyshey shkoly ekonomiki: 177–213 (in Russian).

Mitroff I.I., Kilmann R.H. (1975) Stories Managers Tell: A New Tool for Organizational Problem Solving. *Management Review*, 64(7): 18–28.

Mozzhegorov S.V. (2013) Metodologicheskie osnovaniya storitellinga v kontekste issledovaniya lichnostnykh narrativov [Methodological foundations of storytelling in the context of personal narratives research]. *Sotsiologiya: Metodologiya, Metody, Matematicheskoe Modelirovanie* [Sociology: Methodology, Methods, Mathematical Modelling], 37: 104–125 (in Russian).

Orton J., Weick K. (1990) Loosely Coupled Systems — a Reconceptualization. *Academy of Management Review*, 15(2): 203–223.

Oswick C., Keenoy T., Grant D. (2001) Dramatizing and Organizing: Acting and Being. *Journal of Organizational Change Management*, 14(3): 218–224.

Overington M.A. (1977) Kenneth Burke and the Method of Dramatism. *Theory and Society*, 4(1): 131–156.

Patriotta G. (2003). Sensemaking on the Shop Floor: Narratives of Knowledge in Organizations. *Journal of Management Studies*, 40(2): 349–375.

Pavlyutkin I.V. (2002) «Dilemma universitetov» na puti k rynku. Chto mozhet skazat «novyy institucionalizm» o povedenii obrazovatelnoy organizatsiy? [“The Dilemma of Univer-

sities” on the Road to Markets. What can “New Institutionalism” Tell about educational organization behaviour?] *Scandinavian Journal of Management*, 18: 455–474 (in Russian).

Polletta F., Bobby Chen P.C., Gardner B.G., Motes A. (2011) The Sociology of Storytelling. *Annual Review of Sociology*, 37: 109–130.

Rhodes C., Brown A.D. (2005) Narrative, Organizations and Research. *International Journal of Management Reviews*, 7(3): 167–188.

Rozhdestvenskaya E.Y. (2015) Transmedialnyy storitelling v poiskah «Natsionalnoy idei Rissii» [Transmedial storytelling in search for «Russian national idea»]. *Filosofsko-literaturnyy zhurnal Logos* [Philosophical Literary Journal Logos], 25(3): 197–223 (in Russian).

Skott J. *Blagimi namereniyami gosudarstva. Pochemu i kak provalivalis proekty uluchsheniya usloviy chelovecheskoy zhizni* [Seeing Like a State: How Certain Schemes to Improve the Human Condition Have Failed]. Moscow: Universitetskaya kniga (in Russian).

Smith L.T. (2004) *Postal Dead*. Baltimore: PublishAmerica.

Trotsuk I.V. (2004) Narrativ kak mezhdisciplinarnyy metodologicheskii konstrukt v sovremennykh socialnykh naukakh [Narrative as an interdisciplinary methodological construct in modern social sciences]. *Vestnik Rossiyskogo Universiteta Druzhy Narodov. Seriya: Sociologiya* [The Bulletin of The Peoples’ Friendship University of Russia. Sociology series], 1(6): 41–53 (in Russian).

Trotsuk I.V. (2006) *Teoriya i praktika narrativnogo analiza v sotsiologii* [Theory and practice of narrative analysis in sociology]. Moscow: Izdatelstvo RUDN (in Russian).

Trotsuk I.V. (2014) «Marginalnost» tekstovogo analiza, ili problemy sociologicheskogo «chteniya» [“Marginality” of textual analysis, or problems of sociological “reading”]. *Sotsiologicheskoe Obozrenie* [Sociological Review], 13(2): 177–200 (in Russian).

Weick K.E. (1974) Middle Range Theories of Social Systems. *Systems Research and Behavioral Science*, 19(6): 357–367.

Weick K.E., Sutcliffe K.M., Obstfeld D. (2005) Organizing and the Process of Sensemaking. *Organization Science*, 16(4): 409–421.

Yarskaja-Smirnova E.R. (1997) Narrativnyy analiz v sotsiologii [Narrative analysis in sociology]. *Sotsiologicheskii zhurnal* [Sociological Journal], 3: 38–61 (in Russian).