

Курс МАГОЛЕГО «Исследования рабочих мест»

2018/2019 уч.г.

Автор: А. М. Корбут, к.соц.н., преподаватель кафедры анализа социальных институтов

Курс посвящен принципам, методам и результатам современных исследований рутинных профессиональных практик на рабочих местах.

Исследования рабочих мест (workplace studies) — междисциплинарное направление, возникшее в 1990-е годы. Объектом исследований рабочих мест выступают повседневные практики, осуществляемые профессионалами в конкретной рабочей обстановке. Появление такого рода исследований было связано, прежде всего, с необходимостью изучения изменений в характере и способах работы в результате распространения компьютерных технологий. В конце XX века в работе стали повсеместно использоваться компьютерные технологии, появился интернет, затем технологии спутниковой и мобильной связи, которые сделали возможными новые формы кооперации на рабочем месте и изменили само понятие рабочего места. Стало понятно, чтобы без тщательного анализа и описания того, как реально организована работа на рабочих местах, невозможно понять, какую роль могут играть новые технологии в сложившихся трудовых практиках, как они могут способствовать либо мешать осуществлению этих практик. Концептуальный и методологический каркас для исследований рабочих мест был предоставлен этнометодологией — подходом, направленным на детальный анализ способов производства локального порядка в конкретных обстоятельствах деятельности. В 1990-е годы ряд исследователей (прежде всего — работавшие в исследовательском центре PARC корпорации «Хероx») показали, что подробное, посекундное этнометодологическое описание рабочих операций и процедур позволяет схватывать такие нюансы работы, которые ускользают от традиционных способов описания, но при этом составляют каждодневную суть работы для тех людей, которые ее осуществляют.

Таким образом, исследования рабочих мест отличаются тремя характеристиками:

1) Они предполагают детальный натуралистический анализ способов осуществления работы на рабочем месте. Чаще всего для этого используются методы видео- и аудиоанализа, анализ документов, а также включенное наблюдение. Эти методы позволяют выявить и схватить локальную рабочую культуру, специфичную для конкретной области деятельности.

2) Обычно предметом изучения выступают высокотехнологические рабочие места, в которых работа предполагает распределение функций и задач как между людьми и техническими устройствами, так и между удаленными работниками. Много внимания уделяется виртуальным рабочим местам и дистанционному взаимодействию при помощи компьютеров.

3) Исследования рабочих мест предполагают сотрудничество инженеров, дизайнеров, лингвистов, программистов, социологов, антропологов и специалистов в изучаемых профессиональных областях с целью получения максимально подробного, точного и адекватного описания реальных рабочих практик. При этом ключевая задача состоит в описании происходящего с точки зрения самих участников.

Настоящий курс представляет собой введение в основные принципы и методы исследований рабочих мест. Мы рассмотрим, как организуется работа в конкретных ситуациях деятельности, каким образом на рабочие процессы влияют компьютерные технологии, в чем реальная рабочая практика отличается от представлений об этой

практике, которые есть у ученых и у ее участников. В основе курса будут лежать материалы эмпирических исследований, проводившихся в данной области в течение последних 20 лет.

Курс не требует наличия у слушателей специальных знаний в области социологии, антропологии или психологии и будет интересен всем, кто хочет познакомиться с современными методами исследования повседневных профессиональных практик, а также с тем, как результаты таких исследований могут использоваться для проектирования и дизайна трудовых процессов, организационных сред и компьютерных систем.

Тематическая структура курса

Тема 1. Поведение на рабочих местах и методы его анализа

Подходы к изучению работы: социология, антропология и психология труда. Этнометодология и этнография работы. Рабочее место и его организация. Проблема точного описания. Принцип уникальной адекватности методов. Наблюдение как метод изучения рутинных профессиональных практик. Принципы аудио-, видео- и фотоанализа деятельности на рабочем месте. Основные способы анализа документов. Особенности интервью в рабочей обстановке.

Тема 2. Инструкции и действия по инструкции

Ситуативность рабочих действий. Инструкция как описание действия. Практическая рациональность и способы осмысления инструкций. Локальный рабочий порядок и возможности управления им. Два типа рефлексивности: институциональная и обыденная. Стандартизация профессий.

Тема 3. Репрезентация трудовых действий

Цеховая проблема. Расхождение между репрезентациями трудовых действий и трудовыми действиями. Само собой разумеющееся в профессиональной деятельности. Повседневные образы работы. Анализ трудовых операций и его недостатки. Хорошие организационные причины плохой работы. Планы и процедуры как способы репрезентации и ресурсы рабочих действий. Ситуативная адекватность репрезентаций работы.

Тема 4. Шаблоны и рутины на рабочем месте

Профессиональные привычки как воплощенные компетенции. Как сделать работу заметной. Механизмы формирования шаблонов профессиональной практики. Ритмы и временная структура рабочего места. Рабочий поток и рабочая текучка. Обучение на ходу и овладение профессиональными навыками на рабочем месте. Контроль за работой и способы уклонения от него.

Тема 5. Документы на рабочем месте

Документальная реальность организаций: производство и функционирование документов. Структура документа и способы его чтения на рабочем месте. Индексичность документов. Бумажная работа и электронный документооборот: алхимия работы. Отчетность и объяснимость в рутинных профессиональных практиках.

Тема 6. Использование технологий на рабочем месте

Технология как синоним работы. Использование экспертных систем на рабочем месте. Компьютерно-опосредованное рабочее взаимодействие. Роботизация профессиональных практик и способы адаптации к ней. Человеко-машинное взаимодействие в трудовой деятельности. Дистанционное присутствие и действие. Интернет умений. Виртуальный офис и особенности работы в нем. Прозрачность и непрозрачность технологий на рабочем месте.

Тема 7. Разделение труда и координация на рабочем месте

Разделение труда как практическое достижение. Эгология работы: локальная спецификация своих трудовых обязанностей и ролей. Альтериология работы: согласования своих действий с действиями других. Формальная и неформальная координация. Наставничество. Организационные иерархии и их локальное производство.

Тема 8. Профессиональное мышление

Когнитивная и социальная трактовка мышления. Профессиональное мышление как организационный навык. Специфика профессионального взгляда. Проблема релевантности на рабочем месте. Телесное мышление. Ясное и неявное знание в профессиональной деятельности. Ситуативное принятие решений.

Тема 9. Рутинная профессиональная коммуникация

Повседневная коммуникация и институциональное взаимодействие. Коммуникация с клиентами. Чередная и последовательная организация профессиональной коммуникации. Разговоры и болтовня на рабочем месте. Рабочее собрание как коммуникативная практика. Эпистемика рабочих коммуникаций.

Тема 10. Экология рабочего места

Предоставляемые возможности и приспособление рабочего места к рабочим задачам. Локальный порядок на рабочем месте. Организация работы в открытых офисах. Взаимная доступность рабочих практик: слышимое и видимое. Рабочее пространство и его элементы. Разрешенное и неразрешенное на рабочем месте.

Тематический план курса

№	Тема	Всего часов	Аудиторные часы		Самостоятельная работа
			Лекции	Семинары	
1	Поведение на рабочих местах и методы его анализа	10	2	2	6
2	Инструкции и действия по инструкции	10	2	2	6
3	Репрезентация трудовых действий	12	2	2	8
4	Шаблоны и рутинные на рабочем месте	12	2	2	8
5	Документы на рабочем месте	12	2	2	8
6	Использование технологий на рабочем месте	12	2	2	8
7	Разделение труда и координация	12	2	2	8

	на рабочем месте				
8	Профессиональное мышление	12	2	2	8
9	Рутинная профессиональная коммуникация	12	2	2	8
10	Экология рабочего места	10	2	2	6
	Всего	114	20	20	74

Формула расчета итоговой оценки

$$O_{\text{итоговая}} = 0,4 \times O_{\text{аудиторная}} + 0,6 \times O_{\text{эссе}}$$

Литература

- Абрамов Р. Металлурги на машиностроительном заводе: очерк профессиональной субкультуры // Антропология профессий: границы занятости в эпоху нестабильности / Под ред. П. В. Романова и Е. Р. Ярославской-Смирновой. М.: Вариант, 2012. С. 153–174.
- Абрамова О. «В работе главное — здравый смысл!». Повседневное знание в труде фрезеровщиков // Профессии.doc. Социальные трансформации профессионализма: взгляды снаружи, взгляды изнутри / Под ред. Е. Р. Ярославской-Смирновой и П. В. Романова. М.: Вариант, 2007. С. 360–381.
- Браиловский Е. С., Левигурович Г. И. Психологический анализ профессии шофера // Гигиена и патология труда автоработников / Под ред. О. Л. Кузнецова. Москва: Гострудиздат, 1930. С. 243–271.
- Гладарев Б. Профессия «российский милиционер»: условия службы и внутренняя институциональная логика // Антропология профессий, или Посторонним вход разрешен / Под ред. П. В. Романова и Е. Р. Ярославской-Смирновой. М.: Вариант, 2011. С. 113–143.
- Де Боттон Аллен. Радости и печали работы / Пер. с англ. В. Бабкова. М.: Юнайтед Пресс, 2010.
- Завалова Н. Д., Ломов Б. Ф., Пономаренко В. А. Образ в системе психической регуляции деятельности. М.: Наука, 1986.
- Моторов А. Юные годы медбрата Паровозова. М.: Cognus, 2012.
- Рейтынбарг Д. И. Полундра! Жизнь пожарных. М.: Изд-во НКВД, 1928.
- Романов П. В., Ярославская-Смирнова Е. Р. Социология профессий: аналитические перспективы и методология исследований. М.: Вариант, 2015.
- Симакина Н. Курьезы и риски полевой работы социологов опросных агентств // Профессии.doc. Социальные трансформации профессионализма: взгляды снаружи, взгляды изнутри / Под ред. Е. Р. Ярославской-Смирновой и П. В. Романова. М.: Вариант, 2007. С. 338–359.
- Смит Д. Пожарная команда № 82 / Пер. с англ. Ф. Лурье // Запад вблизи: современная документальная проза. М.: Прогресс, 1982. С. 7–49.
- Трудовой метод изучения профессий / Под ред. И. Н. Шпильрейна. Москва: Изд-во НКРКИ СССР, 1925.
- Ходжаева Е. «Частное» и «публичное» в пространственной организации повседневных практик участкового (опыт этнографического описания) // Laboratorium. 2011. № 3. С. 18–52.

- Хьюз Э. Ч. Профессии / Пер. с англ. В. Н. Николаева // Антропология профессий: границы занятости в эпоху нестабильности / Под ред. П. В. Романова и Е. Р. Ярской-Смирновой. М.: Вариант, 2012. С. 31–46.
- Шерман Р. Игры в отелях класса люкс: автономия, идентичность, согласие // Антропология профессий, или Посторонним вход разрешен / Под ред. П. В. Романова и Е. Р. Ярской-Смирновой. М.: Вариант, 2011. С. 271–303.
- Blomberg J., Karasti H. Reflections on 25 Years of Ethnography in CSCW // Computer Supported Cooperative Work. 2013. Vol. 22. № 4–6. P. 373–423.
- Button G. What Does “Work” Mean “Ethnomethodological Studies of Work?”: Its Ubiquitous Relevance for Systems Design to Support Action and Interaction // Design Studies. 2012. Vol. 33. № 6. P. 673–684.
- Button G., Sharrock W. Studies of Work and the Workplace in HCI: Concepts and Techniques. San Rafael: Morgan & Claypool, 2009.
- Crabtree A., Rouncefield M., Tolmie P. The Temporal Order of Work // Ethnomethodology at Work / Ed. by M. Rouncefield and P. Tolmie. Burlington: Ashgate, 2011. P. 91–107.
- Garfinkel H. Studies in Ethnomethodology. Englewood Cliffs: Prentice-Hall, 1967.
- Goodwin Ch. Professional Vision // American Anthropologist. 1994. Vol. 96. № 3. P. 606–633.
- Goodwin Ch. Seeing in Depth // Social Studies of Science. 1995. Vol. 25. № 2. P. 237–274.
- Goodwin Ch., Goodwin M. H. Seeing as Situated Activity: Formulating Planes // Cognition and Communication at Work // Ed. by Y. Engeström and D. Middleton. Cambridge: Cambridge University Press, 1996. P. 61–95.
- Hartwood M. J., Rouncefield M., Slack R., Carlin A. Documents // Ethnomethodology at Work / Ed. by M. Rouncefield and P. Tolmie. Burlington: Ashgate, 2011. P. 151–171.
- Heath Ch., Knoblauch H., Luff P. Technology and Social Interaction: The Emergence of “Workplace Studies” // British Journal of Sociology. 2000. Vol. 51. № 2. P. 299–320.
- Heath Ch., Luff P. Technology in Action. Cambridge: Cambridge University Press, 2000.
- Hindmarsh J., Heath Ch. Sharing the Tools of the Trade: The Interactional Constitution of Workplace Objects // Journal of Contemporary Ethnography. 2000. Vol. 29. № 5. P. 517–556.
- Hindmarsh J., Llewellyn N. Finding Organisation in Detail: Methodological Orientations // Organisation, Interaction, and Practice: Studies of Ethnomethodology and Conversation Analysis / Ed. by N. Llewellyn and J. Hindmarsh. Cambridge: Cambridge University Press, 2010. P. 24–46.
- Hodson R. A Meta-Analysis of Workplace Ethnographies: Race, Gender, and Employee Attitudes and Behaviors // Journal of Contemporary Ethnography. 2004. Vol. 33. № 1. P. 4–38.
- Hughes J. A., Randall D., Rouncefield M., Tolmie P. Meetings and the Accomplishment of Organization // Ethnomethodology at Work / Ed. by M. Rouncefield and P. Tolmie. Burlington: Ashgate, 2011. P. 131–150.
- Llewellyn N. Organization in Actual Episodes of Work: Harvey Sacks and Organization Studies // Organization Studies. 2008. Vol. 29. № 5. P. 763–791.
- Martin D., O’Neill J. Talk: Talking the Organisation into Being // Ethnomethodology at Work / Ed. by M. Rouncefield and P. Tolmie. Burlington: Ashgate, 2011. Pp. 109–129.
- Moore R. J., Whalen J., Hankinson Gathman E. C. The Work of the Work Order: Document Practice in Face-to-Face Service Encounters // Organisation, Interaction and Practice: Studies of Ethnomethodology and Conversation Analysis / Ed. by N. Llewellyn and J. Hindmarsh. Cambridge: Cambridge University Press, 2010. P. 172–197.
- Orr J. E. Talking about Machines: An Ethnography of a Modern Job. Ithaca: ILR Press, 1996.

- Rawls A. W. Harold Garfinkel, *Ethnomethodology and Workplace Studies // Organization Studies*. 2008. Vol. 29. № 5. P. 701–732.
- Rooksby J. *Text at Work: Mundane Practices of Reading in Workplaces // Ethnomethodology at Work / Ed. by M. Rouncefield and P. Tolmie*. Burlington: Ashgate, 2011. P. 173–189.
- Suchman L. *Constituting Shared Workspaces // Cognition and Communication at Work*, Ed. by Y. Engeström and D. Middleton. Cambridge: Cambridge University Press, 1996. P. 35–60.
- Suchman L. *Embodied Practices of Engineering Work // Mind, Culture & Activity*. 2000. Vol. 7. № 1–2. P. 4–18.
- Suchman L. *Human-Machine Reconfigurations: Plans and Situated Actions*. Cambridge: Cambridge University Press, 2007.
- Suchman L. *Making a Case: “Knowledge” and “Routine” Work in Document Production // Workplace Studies: Recovering Work Practice and Informing Systems Design / Ed. by P. Luff, J. Hindmarsh, and C. Heath*. Cambridge: Cambridge University Press, 2000. P. 29–45.
- Suchman L. *Making Work Visible // Communications of the ACM*. 1995. Vol. 38. № 9. P. 56–64.
- Tolmie P., Rouncefield M. *Organizational Acumen // Ethnomethodology at Work / Ed. by M. Rouncefield and P. Tolmie*. Burlington, VT: Ashgate, 2011. P. 37–56.