

М.М. Писарева

ОФИСНЫЙ АКТОР: ШТРИХИ К СОЦИАЛЬНОМУ ПОРТРЕТУ

Офис – одно из институциональных новшеств современного индустриального мегаполиса. Офисные акторы конструируют свою деятельность в поле производственных и межличностных отношений. В статье представлено описание значимых социальных характеристик офисных акторов на материале социологического исследования.

Экономическая подсистема отечественного индустриального мегаполиса за последние десятилетия подверглась серьезной перестройке. На место заводов и обслуживающих их научно-производственных институтов пришли мелкие и средние бизнес-производства. Вместе с собой они привнесли несколько институциональных новшеств. Одним из них можно считать офис.

На первый взгляд, офис представляет собой вполне определенное пространство, в котором организуется производственная деятельность малых и средних фирм. В этом качестве офис подобен заводууправлению прежних индустриальных производств и конгруэнтен советским научно-производственным объединениям, в которых производственная жизнь была организована по кабинетному принципу. Использовать территориальный подход к обозначению границ и исследованию социально-производственных отношений в офисном пространстве подсказывает исследователю здравый смысл и организационно-управленческие теории.

Исследовательский подход, опирающийся на территориальный принцип выделения офиса из окружающего его пространства бизнес-организации, не позволяет социологу зафиксировать институциональную специфику офиса. Офисная жизнь наполнена мелочами, обладающими некоторой особенностью в каждом из территориальных пространств. Это и расположение кабинетов, и число должностных номинаций, и территориальная дифференциация самой организации на производственные и обслуживающие субъекты, и другие социальные формы жизнедеятельности фирмы организационного характера. В конечном счете социолог окажется в ситуации, когда собрать разрозненные части социального мира офиса в единую территориально-сбалансированную модель он сможет лишь опираясь на принципы организационных теорий. Но в этом случае

сам по себе офис как особый социальный институт исчезнет, превратившись в кабинетный вариант специализированной организации труда.

Представляется уместным исследовать офис социологическими методами, при которых территориальный принцип организации производственной деятельности учитываться будет, но лишь как одна из второстепенных составляющих этого института. Нет смысла опровергать тезис о том, что руководство фирмы определяет формальные границы офисной жизни своих подчиненных и в этих границах реализуется значимая доля производственной активности работников фирмы. Но считать, что именно формальные границы и нормы исчерпывающим образом описывают институциональное поле деятельности офисных акторов, представляется неверным.

В офисе тесно переплетаются функциональные и межличностные взаимодействия, формализованная власть и личностный авторитет. Зачастую в офисе можно наблюдать социальные роли, не свойственные производственной сфере, заимствованные из других областей жизнедеятельности акторов. Для офисного сотрудника ценными являются не только профессиональные, функциональные характеристики, но и личностные качества. Представляется актуальным сконцентрировать внимание на том, как офисные акторы конструируют свою деятельность в поле производственных и межличностных отношений, какие поведенческие модели приобретают значимую идентификационную характеристику и как это пространство офисных практик структурирует социальные нормы, признаваемые за естественные регуляторы действия всеми участниками офисной жизни, включая руководство. Именно эту задачу решало социологическое исследование, проведенное автором в 2007, 2008 годах.

Для решения поставленной задачи был выбран метод глубинного интервью с офисными работниками. Интервью проходило в неформальной, но производственной обстановке. Поиск интервьюируемых осложнялся отсутствием свободного доступа к офисам. Требовалась предварительная договоренность о проведении беседы. Рассказ постороннему человеку об особенностях работы, с точки зрения офисного сотрудника, считается распространением конфиденциальной информации, которое может послужить причиной осложнения отношений с руководством. При отсутствии личного знакомства с интервьюируемыми контакты устанавливались через руководителей высшего звена организации или через непосредственных начальников предполагаемых собеседников. В данной ситуации предполагалось, что тематика вертикальных взаимоотношений

и финансовых аспектов будет искажена заданными со стороны руководителя установками.

Беседы проводились на рабочем месте или на «нейтральной территории»: в коридоре, в чайной. Выбор места проведения беседы предоставлялся интервьюируемому. На решение оказывало влияние наличие коллег в зоне слышимости, отношения с офисными коллегами, наличие других мест, кроме рабочего. Чаще предпочтение отдавалось именно «нейтральной» территории. При организации встреч, на этапе переговоров с собеседниками или руководителями, офисные сотрудники особо подчеркивали высокую загруженность рабочих графиков и отсутствие свободного времени на длительное интервью. Фактически интервью занимало 40–60 минут, иногда дольше. Прервать интервью из-за нехватки времени собеседники не предлагали, охотно отвечали на дополнительные вопросы. Описанная ситуация позволяет сделать вывод о наличии свободного времени в рамках рабочего дня офис-служащих, о достаточно свободном графике работы.

Большинство офисных сотрудников – это прежде всего работники. Для функциональной деятельности значимыми являются уровень и содержание полученного образования, опыт работы и степень профессионализма.

Высшее образование имеет абсолютное большинство сотрудников офиса. С точки зрения работников офиса, высшее образование – это всегда интеллектуальный капитал: *«что-то такое, что дает университетское образование, что позволяет решать сколько угодно сложную задачу, даже не являясь по ней очень большим специалистом»* (интервью № 1). Отсутствие вузовского диплома допустимо только для ограниченного круга офисных должностей. Это секретари, бухгалтеры низших должностей и ряд других специалистов. Стоит отметить, что полученная специальность не всегда востребована в рамках профессиональной деятельности в офисе. Зачастую знания, приобретенные в учебном процессе, не находят применения в функциональной деятельности. И наоборот, происходит освоение необходимых навыков и знаний непосредственно в процессе труда.

Профессиональные компетентности обязательны в деятельности таких специалистов офиса, как юристы, бухгалтера, программисты, экономисты. Сложность выполняемой работы требует различного уровня знаний. Чем больше сфера ответственности у сотрудника, тем большее значение имеет полученная квалификация. Для рядовых офис-служащих перечисленных профессий вузовское образование необязательно – всему

можно научиться на рабочем месте. Значительный объем ответственности и способность использовать полученные знания взаимосвязаны и отличают специалиста от рядового сотрудника офиса.

Не требующие специального образования должности имеются в любом офисе. Работа сотрудников, занимающих эти должности, связана, как правило, с обслуживанием деятельности офиса либо с выполнением рутинных операций, не требующих принятия решений. Освоение этих функций происходит в процессе деятельности: *«когда я пришла, я вообще не понимала, с чем я столкнусь. Оказывается, как выяснилось, что я совсем не представляла весь объем и все направления этой деятельности, которую я для себя выбрала»* (интервью № 6). При подборе сотрудника на такую должность значение имеют личностные характеристики – насколько внимателен человек, общителен, пунктуален и т.д., а также умеет ли обращаться с офисной техникой. Существенное значение имеет опыт работы именно на этой должности.

Стать офисным сотрудником не сложно. Наиболее распространенный путь – предоставление резюме в различные организации, в которых, по мнению будущего офис-служащего, есть вакансии, достойные внимания. Включение сотрудника в офисные практики начинается с процедуры отбора и приема на работу. В зависимости от позиции, должности, на которую принимают работника, значение приобретают те или иные характеристики соискателя. Рядовые офисные должности, новые позиции с неопределенным еще функционалом могут заполняться соискателями без специализированного образования. На значимые для деятельности офиса позиции, как правило, приглашают специалистов. Если претендент на должность не имеет рекомендаций от известных работодателю источников, кандидатура рассматривается на общих основаниях. У работодателя есть возможность выбора из множества претендентов на должность. Изначально соискатели для работодателя равнозначны. Только через несколько недель выясняется, какую роль новые офисные сотрудники способны исполнять: «офисного планктона» или высокоценных специалистов. Поэтому в офисах так популярен испытательный срок при приеме на работу.

Другой путь в офис доступен только специалистам, сделавшим себе имя в определенной тематической области. Таких людей работодатели приглашают адресно, заранее зная, на что способен выбранный специалист, для каких целей его приглашают на работу, как он будет решать поставленные задачи и сколько за это ему необходимо заплатить. На ключевые должности в офисе приглашают людей, с которыми либо уже работал сам работодатель, либо по совету коллеги, обладающего значимым мне-

нием. В редких случаях приглашение может получить выпускник, чья курсовая, дипломная работа позволяет решить задачи организации или выполнена на базе конкретной организации. Не стоит путать этот вариант с приемом на работу «полезных» родственников и знакомых. Их приглашают адресно, зная, что этот человек собой представляет. Но существенных задач перед ними, как правило, не ставят, и, соответственно, их зарплата зависит от внепроизводственных, личностных факторов.

Включившись в офисную среду, сотрудник может проявить себя не только на собственном рабочем месте. Офис предлагает множество вариантов и возможностей для самореализации. Служащие могут заниматься различной функциональной деятельностью, меняя рабочие места в рамках одного офиса. Но такое непостоянство оставляет сотрудника на уровне рядового офис-служащего, освоившего некоторое количество различных функциональных участков в минимальных объемах. Для специалистов характерна приверженность определенной тематике работы. У них есть возможность применить полученное образование на рабочем месте, возможность более глубоко и разносторонне освоить конкретный вид деятельности.

Все собеседники подчеркивают, что для работы на их должностях необходимо постоянно повышать уровень образования. Специалисты и рядовые офисные сотрудники в этом единодушны. Тематика обучения должна быть напрямую связана с выполняемыми функциями. Производственно обоснованное обучение поддерживают и работодатели, охотно предоставляют время с сохранением среднего заработка, оплачивают учебу: *«Если он занимается какой-то там определенной деятельностью, то мы идем на то, чтобы он совершенствовался в своей деятельности тем, чем он занимается. Для сравнения, незачем учить работника склада искусству продаж, это никто никогда не будет делать, и финансировать никто не будет. Если он сам – молодой человек или девушка – на складе за свой счет, пожалуйста, это, ради бога, не в ущерб работе никто запрещать не будет»* (интервью № 1). Однако получаемое образование крайне редко влияет на уровень заработной платы или на карьерный рост сотрудника офиса: *«На уровень заработной платы, у нас, наверное, не влияет вообще. Потому что, если бы образование... У нас у всех, практически, оно высшее, это в любом случае. Поэтому влияет только опыт и личные какие-то качества»* (интервью № 5).

Отсутствие жестких требований к багажу знаний многих офис-служащих объясняется содержанием трудовых операций. Обязанности большинства сотрудников офиса связаны с оформлением документации,

с проведением текущих, регулярных финансовых операций, поддержкой деловой коммуникации и т.д. Такая работа не требует принятия ключевых решений самостоятельно. Как правило, есть набор стандартных действий, из которых рядовой офисный сотрудник выбирает подходящее. Этот перечень может быть закреплён в должностной инструкции, в регламентах и распорядках организации и т.д. Значимыми в этом случае являются общеличностные характеристики: внимательность, исполнительность, пунктуальность и т.д.

Для специалиста неотъемлемой частью работы является принятие решений в рамках собственной сферы ответственности. Необходимость решения нестандартных задач обязывает специалиста, с одной стороны, выходить за рамки регламентов и принимать собственное решение. С другой стороны, принятое решение и его исполнение должно быть понятно другим и вписываться в работу организации. Для принятия подобных решений необходимы профессиональные, специальные знания и способность их эффективно использовать. Специалист может быть экспертом в определенном виде деятельности, а может быть «универсалом». Чаще всего «универсалы» ориентированы на управленческую карьеру в рамках офиса или организации. Ради этой карьеры специалист может сменить место работы, перейти в другой отдел или другую организацию: *«На прежнем месте работы у меня на 60 процентов были исполнительские функции, а здесь я уже управленец. Мне это интереснее»* (интервью № 3). Переход очень часто является единственным способом карьерного роста, так как в офисах редко встречается больше двух-трех уровней управления. Карьерные ориентации подтверждают и перспективные ожидания собеседников. Абсолютное большинство видит себя через 10–15 лет топ-менеджером крупной фирмы или владельцем бизнеса. Препятствует, по их мнению, реализации этих стремлений только недостаток опыта, чаще всего – управленческого, и необходимых связей среди руководителей и предпринимателей.

Целью офисных сотрудников является не только карьерный рост, но и увеличение собственного благосостояния. Уровень заработной платы в офисе определяется не настолько четко, как на производстве или в бюджетных учреждениях. Рабочий может пройти аттестацию на более высокий разряд, служащий, отработав определенное количество лет, также получает повышение разряда. Офисному сотруднику сложнее аргументировать необходимость повышения уровня оплаты труда. Изначально при приеме на работу оговаривается круг обязанностей и размер материального вознаграждения за их выполнение. Поэтому для сотрудника

офиса остается два пути увеличения размера материального вознаграждения на имеющейся должности. Первый – рациональный, когда перед офис-служащим стоит задача доказать руководителю, что работы стало больше: *«Я должен буду обосновать это. Или тем, что у меня загрузка стала больше, или тем, что я выполняю работу, не свойственную для моей должности, или я занимаюсь отдельным проектом, который требует от меня отдельных затрат сил, жизненной энергии и т.д.»* (интервью № 3). Второй путь – сугубо офисный. Периодически сотрудники офиса приходят к выводу, что за имеющуюся заработную плату невозможно поддерживать тот же уровень жизни, то есть появляется задача доказать необходимость индексации заработной платы при том же самом объеме работ. Большинство участников интервью считают более подходящим второй вариант, так как постоянно расширять объем выполняемых функций невозможно.

Различные виды деятельности в рамках офисов переплетаются настолько тесно, что зачастую бывает сложно определить ответственного в той или иной сфере деятельности: *«первый месяц самая большая трудность была – понять, кто за что отвечает, у кого какие полномочия. Потому что я в своей деятельности должен постоянно общаться с руководителями других подразделений. Но не совсем мне был понятен их функционал»* (интервью № 3). Получить эту информацию из документов организации бывает затруднительно. Как правило, сотрудник сможет разобраться в этом, только проработав в офисе определенный промежуток времени.

Смешение функциональных компетенций усложняет и замену временно отсутствующего сотрудника. Далеко не во всех офисах есть отработанная схема, регламент распределения обязанностей работника, уходящего в отпуск или на больничный. Если организация создана недавно и коллектив офиса еще не сложился, существует короткий промежуток времени, распределение излишков работы происходит ситуативно: *«У нас такая компания, что у нас нет служебных инструкций, мы работаем по понятиям, а не по пунктам, поэтому у нас ничего определенного не бывает <...> обычно начальник отдела и тот человек, который в отпуск уходит, они садятся и думают, кого лучше»* (интервью № 1). Руководитель может прислушаться к мнению сотрудника, не включенного в решаемую задачу, но имеющего значительный авторитет в коллективе. Нормативно не закрепленное распределение излишков работы позволяет офис-служащим согласиться или отказаться от выполнения каких-либо функций исключительно на основе собственного желания.

Работник может выбрать то, что ему интересно и отказаться выполнять те обязанности, которые его не заинтересовали. Если же сотрудники офиса долго работают вместе и тематика деятельности постоянна, перечень взаимозаменяемых должностей закрепляется в документах, либо в традиции: *«Для каждого сотрудника есть список его должностных обязанностей, каждый знает, что должен делать. <...> “Хочу – не хочу” уже нет»* (интервью № 7). Происходит институционализация спонтанных практик распределения излишков работы.

Взаимодействие с коллегами не только способствует координации деятельности, но и позволяет более эффективно решать проблемные вопросы. С возникающими в работе сложностями офисные сотрудники справляются различными способами. Самый простой – обратиться к коллеге, у которого есть опыт решения схожих задач. Главное знать, к кому обратиться. Первый момент при выборе советчика – функциональный авторитет. Необязательно обращаться к начальнику, если в коллективе есть сотрудник, имеющий опыт успешного решения схожих задач. Вторым моментом – личные контакты между сотрудниками офиса. За помощью обратятся скорее к тому сотруднику, с кем общаются на вне рабочие личные темы, кого знают не только по работе, с кем вместе участвовали в корпоративных мероприятиях, то есть к тому, с кем установлен личный контакт, даже если этот сотрудник не является лучшим из доступных специалистов. Другая возможность решения сложной задачи – работа со специальной литературой. Для работы с источниками информации необходимы определенные навыки, применение уже имеющихся знаний и значительные затраты времени, поэтому офисные сотрудники к помощи литературы прибегают существенно реже.

Интервьюируемым в ходе беседы было предложено сравнить работу в офисе и на промышленном предприятии. Часто упоминались условия труда: *«[офис] это помещение, а не грязный зал. <...> [в офисе] Можно одеваться красиво. <...> Закрытый завод, где четкое расписание... конечно, здесь [в офисе] легче. Нет такого, что пашешь от звонка до звонка»* (интервью № 6). Значительно отличаются вертикальные коммуникации. В офисе меньше иерархических ступеней, более демократичные вертикальные отношения, поэтому проще обратиться к руководству высокого ранга: *«[на предприятии] я был связан достаточно большим количеством ступеней руководства»* (интервью № 1); *«работаем все вместе [с руководством], поэтому договориться легче»* (интервью № 4). Отмечалась более высокая, по сравнению с рабочими промышленного предприятия, оценка личностных и профессиональных качеств офисных

сотрудников, их социального статуса: *«здесь [в офисе] нет такой прослойки, которая называется рабочие. Работа с этими людьми командно-приказная. Если с ними общаться по-человечески, может, где-то и работает, но, как правило, эти люди немного другого социального статуса и с ними в человеческих условиях работать практически невозможно. <...> Здесь же люди все, как минимум, с высшим образованием, все понимающие, чего они хотят. Эти люди нацелены на свой рост профессиональный, и работать с ними интереснее и легче»* (интервью № 3).

Офисный мир имеет сложную организацию. В нем есть рядовые офис-служащие, выполняющие функции обслуживания деятельности: рутинная работа с документами, финансами, коммуникациями. Для них несвойственно принимать решения и необязательно наличие высшего образования. Они безлики, легко заменяемы другими и обучаются трудовым операциям на рабочем месте. Есть специалисты высокой квалификации, несущие ответственности и способные самостоятельно принимать решения, ключевые для деятельности организации. Специалисты имеют значительный опыт работы, способны решить сложную, неординарную задачу, использовать знания, полученные в вузе. Во многих случаях такие сотрудники известны за рамками собственной организации.

Структура функциональной деятельности офисных сотрудников может быть четкой, сложившейся, а может быть аморфной. В последнем случае сложнее определить ответственных работников, сложнее осуществить распределение излишков работы. Если в организации нет закрепленных практик решения производственных, организационных или административных вопросов, решение принимается ситуативно, с учетом только тех ресурсов, которые имеются на данный момент. В четко структурированной организации сотрудники обеспечены должностными инструкциями, имеются средства контроля дисциплины труда и качества работы: *«На промышленном предприятии более четкая иерархия, более четко обозначены должностные обязанности. У нас раньше все было достаточно свободно. Сейчас мы выстраиваем структуру, похожую на промышленное предприятие»* (интервью № 5). Однако приближение офиса по структуре, организации труда и иерархическим взаимоотношениям к промышленному предприятию – явление редкое.

Институционализация сложившихся практик осуществляется не только через упорядочивание иерархии и функциональных компетенций. Закрепляются в документах и принципы взаимодействия с коллегами, руководителями, подчиненными. Прописывается порядок ведения переговоров, решения спорных ситуаций, общения с представителями внешней

среды. Оптимальным, с точки зрения сотрудников, является документальное закрепление уже сложившихся практик: «Этот Кодекс [корпоративный для работников и для руководителей] разрабатывается не извне, “давайте включим вот это”, а на основе интервьюирования соответствующих сотрудников. <...> Интервьюируется не только руководство, но и ребята, которые проработали очень много. Они же здесь носители этой информации» (интервью № 1). Сотрудники таких офисов получают возможность самостоятельно создавать институциональные правила и нормы для своего офиса.

Таким образом, можно определить основные практики офисных акторов. Для успешного включения в офисное сообщество новый работник должен продемонстрировать не только профессиональную компетентность, но и наладить широкую коммуникационную сеть, выстроить дружеские отношения с коллегами. Границы деятельности офисного актора нечетки, функциональные компетенции часто пересекаются не только у сотрудников одного офиса, но и между офисами. На промышленном производстве и у государственных служащих трудовая деятельность регламентирована ГОСТами и официальными инструкциями. В офисе пределы полномочий и функциональные обязанности определяет непосредственный руководитель, очерчивая только общие рамки задачи. Сотрудник получает значительную свободу в организации собственной работы и в выборе средств и способов решения поставленной задачи.

Эмпирическая база:

Интервью № 1. Заместитель директора по развитию бизнеса торговой IT-фирмы, мужчина.

Интервью № 2. Заместитель директора, строительно-инвестиционная фирма, женщина.

Интервью № 3. Начальник отдела эксплуатации технических средств, инвестиционная компания, мужчина.

Интервью № 4. Менеджер, строительно-инвестиционная фирма, женщина.

Интервью № 5. Заместитель генерального директора, научно-исследовательская, конструкторская фирма.

Интервью № 6. Менеджер, туристическая фирма, женщина.

Интервью № 7. Начальник отдела эксплуатации технических средств, инвестиционная компания, мужчина.

Интервью № 8. Заместитель директора банка, мужчина.

Получено 8.09.2009