

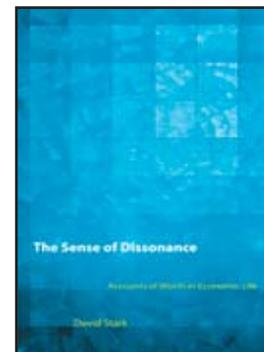
## НОВЫЕ КНИГИ

Е. В. Богданова

# Разум и Чувство: о роли диссонанса в процессе организационных инноваций

Рецензия на книгу:

Stark D. 2009. *The Sense of Dissonance: Accounts of Worth in Economic Life*. Princeton: Princeton University Press.



**БОГДАНОВА Елена Владимировна** — докторант Института общественных исследований им. Макса Планка (Кёльн, Германия).

Email: [bogdanova@mpifg.de](mailto:bogdanova@mpifg.de)

*На примере трёх этнографических проектов Дэвид Старк развивает мысль о важности гетерархических форм организации в процессе инновации. Гетерархии возникают в результате рекомбинации пространственного расположения акторов, их должностных позиций, технических систем, инструментов и принципов оценивания организационных благ в поиске нового и в попытке организовать диссонанс, вызванный избыточным разнообразием принципов оценивания. Наличие последних в организации способствует развитию её возможности приспосабливаться к любым изменениям окружающей среды и современного общества. В своих выводах автор идёт далее — в направлении поиска новых вариантов развития экономической социологии как дисциплины.*

**Ключевые слова:** гетерархия; рекомбинация; ценность; поиск; познание; когнитивная экология; инновация.

«Смысл диссонанса»<sup>1</sup> — результат обобщения трёх этнографических проектов, реализованных в разные годы Дэвидом Старком и его соавторами Даниэлем Беунсой (Daniel Beunza), Моник Жирар (Monique Girard) и Яношем Лукачем (János Luckács). Три разные организации в конкретных ситуациях стали эмпирической базой исследований — заводской цех на венгерском постсоциалистическом предприятии, офис с открытой планировкой на Силиконовой аллее

<sup>1</sup> В данной рецензии я буду использовать уже принятый в отечественном дискурсе перевод названия книги «The Sense of Dissonance» — «Смысл диссонанса». Соглашаясь с тем, что во многом такой перевод отражает содержание книги, хотела бы отметить, что в стиле изложения Дэвид Старк следует той же логике, что и в своих исследованиях: сохраняет в своем арсенале неоднозначные концепции, поэтому нужно принимать во внимание, что слово «sense» (англ.) — это еще и «чувство», «ощущение». Мне представляется, что он намеренно использовал в заглавии книги термин, который несёт в себе сразу несколько значений, и каждое из них имеет отношение к авторской точке зрения — диссонанс как значение и чувство задействован в его работе подобно голове и руке в практической деятельности: для того чтобы осмыслить и продумать что-то, мы должны сначала это почувствовать.

в центре Манхэттена, принадлежащий компании в сфере новых информационных технологий, или торговый зал крупного международного инвестиционного банка на Уолл-стрит.

Основная идея, объединяющая результаты этих проектов, заключается в том, что неопределённость является необходимым условием инноваций в организациях и организационного предпринимательства. В отличие от большинства подходов, рассматривающих преодоление неопределённости в качестве задачи, стоящей перед хозяйственными агентами, Д. Старк развивает мысль о поиске инструментов, которые позволили бы её использовать во благо организации, и ведёт нас через изыскание (*inquiry*), неопределённость (*uncertainty*), разнообразие (*diversity*), неоднозначность (*ambiguity*) и рефлексивность (*reflexivity*) к понятию гетерархии.

Книгу условно можно разделить на две части. В первой автор знакомит нас с результатами своих исследований, усиливая основной аргумент о преимуществе гетерархических форм организации по сравнению с иерархиями и сетями. Во второй части Старк рассуждает о будущем экономической социологии как дисциплины, предлагая варианты развития методологической и концептуальной исследовательской базы. Одной из особенностей книги является то, что автор вводит новые термины и предлагает оппозиции или использует уже известные, но комбинирует их непривычным образом. С одной стороны, это является ярким примером возможного применения его исследовательского подхода, с другой — требует хорошего чувства языка от читателей, которые должны суметь распознать тонкие различия очень похожих понятий и едва уловимое сходство понятий зачастую диаметрально противоположных, как, например, в случае с *recognition* (распознавание) и *re-cognition* (переосмысление). Несмотря на отмеченные терминологические сложности, стиль автора и его умение вести читателя за собой через все этапы своего изыскания доставляют удовольствие от чтения и провоцируют научную рефлексию в областях социологии далеких от исследований организаций.

В начале монографии автор знакомит нас с концептуальным аппаратом своего подхода, адаптируя в нем традиции американского прагматизма и французской школы экономики конвенций. Используя такие понятия, как «изыскание» Дж. Дьюи, «предпринимательство» Й. Шумпетера, «неопределённость» Ф. Найта и «порядки обоснования ценности» Л. Болтански и Л. Тевено, Старк воздвигает основной довод книги: современные организации должны не бороться с неопределённостью, но постоянно находиться в поиске ранее не существовавших интерпретаций и комбинаций своих ресурсов — инноваций. Эти комбинации становятся возможными благодаря пространствам неоднозначности (*spaces of ambiguity*), в которых исследователи ищут варианты объединения ранее несовместимых принципов (например, комбинации радио и телефона, которая привела к изобретению мобильного телефона). Диссонанс, возникающий в процессе поиска, связан с противоречивыми суждениями о том, что стоит считать организационным благом и учитывать для его достижения. Эти противоречия создают тупиковые ситуации, выходом из которых становятся уже упомянутые инновации. Инновация — это когнитивная функция распознавания того, что ещё не сформулировано как категория и не классифицировано, и в этом смысле она является рефлексивным познанием.

В таком случае, утверждает автор, становится возможным намеренное построение организаций, которые будут создавать и поддерживать ситуации противоречий. Это не ситуации конфликта между организационными единицами, придерживающимися сходных принципов оценивания, и не разделение её на отдельные единицы, каждая из которых придерживается отдельного принципа, — это ситуации продуктивного избыточного разнообразия принципов оценивания. Организационной формой такого рода является гетерархия структур управления, которая «отличается от иерархии власти и от концептуальной иерархии мыслительных категорий» (с. 6). Автор определяет гетерархии как когнитивные экологии — сети взаимозависимостей в когнитивной экосистеме, которые способствуют работе рефлексивного познания и превращают известное разделение на рынки и иерархии в триаду «рынки, иерархии и гетерархии».

В процессе организационного мышления наличие множественных оценочных принципов приводит к возникновению продуктивного диссонанса. Способность извлекать выгоду из продуктивных трендов, одновременно сохраняя несколько принципов оценивания, становится предпринимательством: оно в этом случае «эксплуатирует неопределённость». В фокус исследования попадает организация диссонанса, который может быть вызван несколькими факторами — трансформационным характером экономики, новыми организационными формами или спецификой знаний, умений и навыков, требующихся для успешной хозяйственной деятельности. Все эти факторы порождают несогласие относительно того, что и какую имеет ценность, как её учитывать.

Отказываясь от использования для понятия «ценность» терминов *value* и *values*, противопоставленных в результате междисциплинарного спора экономистов и социологов, Дэвид Старк обращается к термину *worth* и традиции его применения французской школой экономики и социологии конвенций, отталкиваясь в целом от концепций Люка Болтански, Лорана Тевено, Мишеля Калона и их коллег. В отличие от основателей подхода автор не считает, что целью переговоров являются достижение согласия о том, в каком из порядков происходит обоснование ценности, как это показывают Болтански и Тевено. Он полагает, что в каждой ситуации обоснование должно происходить одновременно в нескольких порядках и приводить к возникновению новых организационных форм.

Свой аналитический аппарат Д. Старк использует для анализа гетерархического противостояния принципов оценивания, показывая, что традиции, конвенции и институционализированные обычаи не воспринимаются акторами как данность — они открыты рефлексивному осмыслению. В случае венгерского предприятия сталкивались и рекомбинировались оценочные принципы старой социалистической системы и новых трудовых отношений, и организационная инновация заключалась в поиске эффективного дизайна сочетания собственности, заработной платы и рабочего времени. Решение было найдено в новом организационном дизайне — субконтрактном партнёрстве, которое на рубеже 1980-х годов сочетало общественную собственность и частную выгоду. Партнёрства были своего рода организационным хеджированием: менеджеры получали возможность выполнить задачи, стоявшие перед государственным предприятием, — рост прибыли в твёрдой валюте; рабочие же увеличивали свой доход и получали более высокую оценку профессиональных качеств, не теряя преимуществ занятости в социалистическом секторе. Фактически, они оказывались занятыми в двух разных организациях, трудясь на одном рабочем месте. Внутри субконтрактных единиц партнёры устанавливали заработок и координировали процесс производства на основе смеси оценочных принципов — рыночной логики, перераспределения и взаимного обмена; сами устанавливали цену, ценность (*worth*) и вклад индивидов, выполнявших различные виды деятельности в ситуации, когда не было никакого естественного основания для сравнения.

На виртуальном производстве инноваций в информационных технологиях мы сталкиваемся с высокой неопределённостью среды, в которой функционирует фирма, — постоянно смещающимся содержанием, параметрами и ценностью самой по себе сферы деятельности. Параллельно с этим сохраняется задача оценивания результатов этой деятельности; здесь сталкиваются не только принципы оценки продукта со стороны дизайнеров, программистов, менеджеров, но и клиентов, и их сочетание приводит к поиску новых решений. Рабочий процесс происходит в форме совместного проектирования (*collaborative engineering*), отличного от иерархического последовательного проектирования (*sequential engineering*). При совместном проектировании идёт постоянный взаимный мониторинг, знание и информация распространяются между всеми организационными единицами в процессе поиска того, что подходит друг другу. В последовательном же проектировании существуют основные единицы, которые определяют границы возможных решений для остальных (например, программисты определяют, каким будет сайт технически, привязывая дизайнеров к своему решению, или наоборот — дизайн первостепенен, а программисты своё техническое решение привязывают к

нему). При гетерархической организации дизайнер, программисты и другие специалисты разделяют ответственность друг за друга и дизайн рождается в постоянном взаимодействии участников и с учетом изменений среды. Взаимодействие не обязательно должно быть гармоничным — специалисты создают сообщества с различной профессиональной идентичностью и стараются убедить остальных в своей легитимности, ищут союзников и постоянно имеют отличный от других сообществ взгляд на вещи.

В ситуации с брокерами происходит совместный поиск стратегий оценивания финансовых инструментов относительно друг друга. Их конкурентным преимуществом становится не скорость распознавания уже известного, а способность найти новые варианты соотнесения двух ценных бумаг на основе ранее неопознанных или переосмысленных свойств. Д. Старк предлагает говорить в этом случае о переосмыслении, инструментом которого становятся социотехнические системы — финансовые формулы, возникающие в результате взаимодействия между сотрудниками, находящимися в одном физическом пространстве. Торговый зал устроен таким образом, чтобы участники процесса могли одновременно использовать уже имеющееся знание (практики распознавания) и искать новое (практики переосмысления). Обмен информацией и идеями среди соседей по рабочему месту порождает новые связи между финансовыми инструментами. Каждый стол в торговом зале — особая когнитивная экология (Старк даже использует понятие «вид»), руководствующаяся одним доминирующим оценочным принципом и соответствующими ему финансовыми инструментами (примером вида можно считать индексный арбитраж). Но для того, чтобы добиться успеха и быть уверенными в верности своего оценочного принципа, представители одного вида должны принимать во внимание оценочные принципы и инструменты других видов (например, трейдеры, занимающиеся индексным арбитражем, способны помочь в оценке акций трейдерам, зарабатывающим на слиянии компаний).

Важной во всех трёх случаях является гетерархическая форма организации, возникающая в процессе инновации, или, если таковая уже существует, способствующая возникновению новых инноваций. Результатом анализа становятся не только выводы о роли гетерархии в организациях. Полученный аналитический инструмент автор использует, размышляя о возможных направлениях развития экономсоциологии и показывая, как с помощью рекомбинирования трех основных теоретических подходов новой экономической социологии — институционального и сетевого подходов, а также исследований в рамках организационной экологии — можно сделать дальнейшие шаги в развитии дисциплины. Старк предлагает нам оппозиции, которые одновременно ведут к новым исследовательским вопросам и дают новые варианты методологии и методов: классификация — поиск; разнообразие организаций — организация разнообразия; нерефлексивное принятие рутины как данности — рефлексивное познание; общие понимания — координация через непонимание; отдельные этнографические исследования — анализ широкого спектра разнообразных ситуаций.

Предлагая перейти от **классификации к поиску**, автор книги развивает идеи нового институционализма и организационной социологии. Обе дисциплины в своем развитии в основном были традиционно заняты построением классификаций и упорядочением иерархий. Базовым можно считать допущение, что в случаях, где критерии оценивания достаточно очевидны, институционализированные правила классификаций используются в оценке деятельности. Например, новый институционализм отталкивается от существования классификаций, практик, сценариев и схем; они же лежат в основе бюрократической организации в ранних версиях школы научного менеджмента. Не занижая важности систем классификации, автор приводит свидетельства того, что эта логика постепенно оспаривается альтернативной. «В то время как рациональность иерархии организована вокруг процессов классификации, зарождающиеся гетерархические формы организованы вокруг процесса поиска» (с. 169).

Шкаф с папками — принципиальная технология бюрократической рациональности (все документы разложены по определённому принципу в соответствии с номенклатурой), в то время как поисковая система в Интернете (например Google или Yandex) — типичная технология современности. Поиск существует в обоих случаях, но при переходе от классификаторной к сетевой логике происходят изменения: если в классификаторной логике эксперт или лицо, наделённое властью, определяет систему категорий и их соподчинение, то в новых социальных технологиях мы сталкиваемся с рекомбинацией трёх базовых типов деятельности в сетевой жизни: поиск (*search*), связь (*link*), взаимодействие (*interact*), а системы категорий создаются в результате, например, совместной фильтрации. Именно поиск и установление ассоциаций становятся вызовами для современных фирм, и они хорошо описываются переходом **от разнообразия организаций к организации разнообразия**.

Автор приводит многочисленные свидетельства того, что компании со слишком быстрым процессом научения не являются самыми эффективными: они оказываются замкнутыми на уже имеющееся знание и не уделяют должного внимания поиску нового. В противоположность функционирующим в стабильной среде (которая рассматривается в качестве таковой большинством новых институционалистов) организации в радикально нестабильных средах не могут ограничивать поиск тем, что им институционально знакомо. Поэтому их разнообразие не способно решить многие проблемы экономики и происходит сдвиг исследовательской проблемы — с того, как улучшить соответствие среде, к тому, как изменить организационную структуру, чтобы усилить способность отвечать на непредсказуемые будущие изменения среды (как это произошло с компанией в сфере новых информационных технологий). С точки зрения Старка, именно гетерархические формы готовы пожертвовать адаптацией в краткосрочной перспективе ради своей динамической эффективности (адаптивности) в долгосрочной перспективе. Поддержание неоднозначности — сохранение всех продуктивных трений и их упорядочивание — становится стратегией организации, которая в долгосрочной перспективе составит её конкурентное преимущество. Способность к распознаванию продуктивных сочетаний имеющихся трений становится следующим вопросом, интересующим автора.

Противопоставляя **нерефлексивное «принятие данности» рефлексивному познанию**, Старк опять обращается к новой институциональной теории. В ней, после публикаций П. Димаджио и У. Пауэлла<sup>2</sup>, особое внимание уделяется исследованию практического действия, в котором познание играет центральную роль. Новые институционалисты инициировали сдвиг от действия как выбора к сценариям и практикам как ресурсам действия. Именно в этом Старк видит опасность: познание может быть сведено к нерефлексивной деятельности. Скрипты и классификации, утверждает он, эффективно работали как аналитические инструменты, потому что с их помощью анализировалось поведение в относительно стабильных институциональных условиях. Хотя во многих ситуациях они применимы и сегодня, исследователи всё чаще сталкиваются с актёрами, не рассматриваемыми «принятие как должное» в качестве эффективной стратегии (как уже упоминавшиеся трейдеры с Уолл-стрит). Поэтому Старк предлагает перейти от нерефлексивной деятельности, являющейся свойством институтов, к рефлексивному познанию (от распознавания к переосмыслению) и исследованию его в различных ситуациях. Для этого автор адаптирует этнографию как основной метод исследования и анализирует ситуации, в которых перескаются множественные мыслительные порядки и возникают новые решения. Фокус исследования сдвигается **с общеразделяемых пониманий к координации через непонимание**.

В некоторых обстоятельствах, утверждает Старк, координация действий становится возможной вопреки, а благодаря непониманию. Речь не идёт о том, что «общеразделяемые понимания», или договорённости, не играют никакой роли в процессе координации: ни одна задача не будет решена без

<sup>2</sup> См., например, введение к книге: Powell W., DiMaggio P. (eds.). 1991. *The New Institutionalism in Organizational Analysis*. Chicago: University of Chicago Press.

по крайней мере базового соглашения о том, что её надо решить. Речь также не идёт о «неправильном понимании» — Старк имеет в виду противоречивые модели обоснования, которые свойственны акторам. Проблемные ситуации, с его точки зрения, могут быть позитивно реконструированы через неразделяемые классификации, нестандартные обоснования или расходящиеся понимания (в качестве классического примера он приводит описанную в работе Маккензи и Милло<sup>3</sup> модель Блэка—Скоулса, принятую Чикагской торговой палатой в качестве основания для оценивания опционов. Но в этом случае мы, тем не менее, замыкаемся в рамках отдельных случаев, которые не всегда отражают сложность отношений в современном мире.

Рассматривая последнюю оппозицию, Старк предлагает перейти **от отдельных этнографических исследований (конкретных организаций) к исследованию более широкого набора ситуаций.** Прежде всего он заинтересован в изучении отношений, образованных по принципу гетерархии, между организациями различного типа — деловыми, некоммерческими и государственными, во многих из которых рыночные ценности не являются доминирующими. Это создаёт возможность анализа того, как сталкиваются действительно различные порядки обоснования ценности (например, если мы будем рассматривать военные организации).

До самого конца книги автор остаётся верен своему принципу: он не утверждает, что гетерархическая форма организации решает все проблемы, и оставляет место для критических размышлений, связанных с вопросами ответственности за принятие решений, высоких издержек отдельных акторов, постоянно находящихся в ситуациях неоднозначности. В целом Старк признаёт вероятность возникновения «гиперпредпринимательского» капитализма, в котором поиск доведён до таких пределов, где многие акторы и организации никогда ничего не находят. С одной стороны, отмечает Старк, кажущимся выходом из ситуации является замедление темпов и масштабов поиска, а также примирение соперничающих оценок. Но как утверждает автор, проблема заключается не в наличии нескольких принципов оценивания, а в том, что их слишком мало. Обществу нужно больше гетерархии — и не только в экономике, но и в общественной и политической жизни. Чем больше противоречивых принципов оценивания существует в обществе, тем больше вероятность появления новых форм предпринимательства, в которых поиск ценного не будет прямо привязан к извлечению прибыли. Старк предлагает читателям проверить правильность своего тезиса, двигаясь в этом направлении, — применяя различные точки зрения к анализу той или иной исследовательской проблемы. «Гетерархический поиск не будет гармоничным, но его противоречивость приведет к открытиям», — заключает автор (с. 212).

С последним наблюдением связаны и другие вопросы, которые могут стать основанием для критики работы, а ответы на них не просматриваются явно в аргументации автора. Д. Старк во многом следует традиции «когнитивного поворота» в социальных науках, всё больше внимания уделяющего общему знанию и моделям мышления (что и показано в книге). Однако мы не можем забывать, что это — так называемый слабый когнитивизм<sup>4</sup>, где роль социального всё же доминирует, в то время как сторонники сильного когнитивизма, уделяющие больше внимания нейрофизиологическим основам мышления и познания, нашли бы, возможно, проблемы, связанные со способностью акторов справиться с предельно сложной и неоднозначной средой на уровне мышления, даже совместного. Проще говоря: сколько соперничающих оценочных принципов могут держать акторы в поле вни-

<sup>3</sup> MacKenzie D., Millo Y. 2003. Constructing a Market, Performing Theory: The Historical Sociology of a Financial Derivatives Exchange. *American Journal of Sociology*. 109 (1):107–45.

<sup>4</sup> Картография современных когнитивных подходов в социальной теории и в том числе разделение на сильный и слабый когнитивизм приведены, например, в работе: Strydom P. 2007. Introduction: A Cartography of Contemporary Cognitive Social Theory. *European Journal of Social Theory*. 10 (3): 339–356.

мания, даже если они работают коллективно, и как бороться со склонностью индивидов создавать эвристические модели оценки, помогающие ускорить процесс принятия решений?

В случаях, представленных в книге, одним из решений является дизайн помещения относительно малочисленных организаций, однако анализ более крупных организаций окажется сложнее, особенно в области транснационального регулирования международных организаций (например, регулирования трудовых стандартов). В них мы как раз можем найти избыточное разнообразие принципов оценивания и серьёзные проблемы с поиском инструментов, способных разрешить трения сторон. Более того, возникает вопрос, во всех ли организациях инновация является благом и на всех ли этапах их существования? Вероятнее всего, Д. Старк откажется от попытки классифицировать организации по какому-то одному признаку — это будет противоречить его основной идее об эксплуатации неопределённости. Тем не менее многие поставят под сомнение рациональность существования продуктивных трений среди специалистов, работающих, например, на АЭС. Какова вероятность появления незамеченных ошибок в гетерархических организациях, которые из-за неоднозначности могут привести, например, к системной дисфункции в современной финансовой системе? С этим соотносим и следующий вопрос: проблема с ответственностью, признаваемая автором, имеет и другую сторону — каким образом можно контролировать гетерархии, учитывая высокую вероятность оппортунизма, в том числе и осознанного коллективного?