

ЕЛЕНА А. ГУДОВА

НИУ ВШЭ, Москва, Россия

ORCID: 0000-0002-0909-0351

«Письмо должно быть долгожданным»: как устроена темпоральная синхронизация сотрудников в российской почте

doi: 10.22394/2074-0492-2020-1-155-178

Резюме:

В данной работе делается попытка описать основания множественности темпоральных порядков труда работников Почты России, а также рассмотреть некоторые способы соотнесения подобных порядков между собой. Материалами для исследования послужили данные организационной этнографии (июнь 2013 — сентябрь 2014 гг.), а также интервью (2014–2017-е годы), анализ документов и открытых источников. В статье представлены три полевые зарисовки-истории. Ключевые особенности Почты России — ее географическая распределенность, слабое сцепление структурных элементов и локальность существования подразделений. В результате работа сотрудников осложняется дистанцией пространства и времени, дистанцией между уровнями иерархии и необходимостью «интерпретативной работы» для контекстуализации предписаний на местах. В подобной организации задавать темпоральные порядки могут не только особенности внутриорганизационного устройства и факторы институционального окружения, но также индивидуальные темпоральности сотрудников и окружающая среда. В трех эмпирических зарисовках представлены возможные способы соотнесения внутри этого множества порядков. Через истории о подписании документов по коэффициенту трудового участия, закупку новой продукции и организацию магистральной перевозки демонстрируется, что для непротиворечивого сосуществования разнообразных временных режимов необходима темпоральная работа (temporal work), взаимодействие в логике амбитемпоральности (ambitemporality), а также, безусловно, — ориентация участников процесса на общую цель. Указанные условия позволяют различным субъектам, задействованным в работе Почты, соотносить макроуровень различ-

155

Елена Алексеевна Гудова — кандидат социологических наук, старший преподаватель кафедры экономической социологии Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики», Москва, Россия. Научные интересы: социология и антропология организаций, нарративный анализ, темпоральность в организациях, этнография. E-mail: lena.a.gudova@gmail.com

ных структур времени с субъективно переживаемым временем, тем самым проводя темпоральное структурирование (temporal structuring) и закрепляя различные практики в качестве привычных и понятных способов управления временем.

Ключевые слова: амбitemпоральность, географически распределенная организация, синхронизация, темпоральная работа, темпоральное структурирование, хронологическое и кайротическое время

Elena A. Gudova

NRU HSE, Moscow, Russia

ORCID: 0000-0002-0909-0351

“A Letter Should Be Long-Awaited”: the Temporal Synchronization of Russian Post Office Employees

Abstract:

This paper attempts to describe the foundations of the temporal orders of labor multiplicity of the Russian Post workers, as well as to consider some ways of relating these orders with each other. The research materials were collected through an organizational ethnography (from June 2013 to September 2014), as well as interviews (2014-2017) and an analysis of documents and open sources. The article is based upon three field stories. The Russian Post has three organizational peculiarities: geographical dispersion, the loose coupling of structural elements, and the locality of units. As a result, the work of employees is complicated by the spatial and temporal distance, the distance between different positions within the hierarchy, and the need for “interpretative work” to contextualize the universal directives. The temporal orders within such an organization can be set by the features of the intra-organizational structure and factors of the institutional constellations, but also by employees’ individual temporalities and the environment. Some possible ways to relate these multiple orders are presented in three empirical sketches — the story of the “labour participation coefficient”, the “cake story” and the story of the “long-haul transport arrangement”. These stories show that the coexistence of various temporal regimes requires temporal work, interaction in the logic of ambitemporality, and a common goal, which allows various actors involved in the postal service operation to relate the macro-level of various time structures with their subjectively experienced time. These mechanisms set conditions for temporal structuring and confirm various practices as familiar and understandable ways of coping with time.

Keywords: ambitemporality, geographically dispersed organization, synchronisation, temporal work, temporal structuring, chronologic and kairotic time

Elena A. Gudova — PhD in Sociology, Senior lecturer, Department of Economic Sociology, National Research University Higher School of Economics, Moscow, Russia. Research interests; sociology and anthropology of organizations, narrative analysis, organizational temporality, ethnography. E-mail: lena.a.gudova@gmail.com

Всякий раз, когда меня спрашивают об опыте работы на почте, я вспоминаю, как на первом же собеседовании будущий руководитель с юмором отметила, дескать, «увидишь, как работает вся Россия!». Под работой, как выяснилось позднее, она имела в виду организацию и устройство сотен микропроцессов, которые должны быть определенным образом скоординированы, чтобы некоторое отправление попало из пункта А в пункт Б. Каким бы удивительным это ни казалось, в отличие от типичных сетевых организаций почта не имеет физической инфраструктурной сети, например, проводов или железных дорог. Поэтому за выполнение подобной работы отвечает сложная структура. Она состоит из сортировочных центров, центров гибридной почты, почтовых вагонов и самолетов, примерно 42 тыс. отделений почтовой связи (ОПС¹), а также 350 тыс. наемных работников (операторов и почтальонов), которые ежедневно заново простраивают сеть почтовых маршрутов своими физическими перемещениями [Jaag 2014: 266], тем самым буквально «воссоздавая» организацию.

К российской почте можно относиться по-разному и давать различные оценки ее деятельности. Задача же данной работы состоит в том, чтобы разобраться с обозначенной выше метафорой *работы*, продемонстрировать разнообразие повседневных практик труда различных сотрудников, а также попытаться ответить на вопрос, как соотносятся между собой их конкурирующие временные порядки труда. Для этого я рассмотрю особенности работы Почты России как организации с распределенной работой (*distributed work*), факторы внешнего объективного и внутреннего субъективного времени работы сотрудников, некоторые неочевидные различия в темпоральных порядках работы почты, а также возможные способы их координации.

157

Географическая распределенность организаций в масштабе Почты

В конце 2016 г. Почта России объявила открытый конкурс на создание Единой автоматизированной системы отделений почтовой

1 При этом отделения могут быть как в собственности организации, так и работать по франшизе — здания ОПС могут полностью арендоваться другими организациями либо в пространстве могут быть представлены как почта, так и другие сервисы (магазины, заправки), примером чего является шведская PostNord Sverige. В России доступ к объектам почтовой инфраструктуры также вскоре подвергнется аналогичным изменениям (см., например, <https://www.kommersant.ru/doc/3843633> Дата обращения: 23.03.20)

связи (ЕАС)¹. Ее назначение заключалось в «обеспечении автоматизации операционной деятельности ОПС ФГУП «Почта России»², которая достигалась бы путем проведения всех операций онлайн и интеграции в единой системе учета. Это не уникальное для большинства организаций стремление упорядочить деятельность собственных подразделений маркирует весьма значимый для Почты шаг к созданию единого пространства работы — шаг, инициированный с позиции более высоких уровней структуры.

С момента своего основания в 2002 г. ФГУП «Почта России» (а сегодня уже АО «Почта России») последовательно проходила через фазы децентрализации и централизации структуры и соответствующую координацию операций в региональных подразделениях [Гудова 2016]. Например, достаточно распространенной была проблема сведения воедино бухгалтерской отчетности просто потому, что не существовало единого способа учета расходов и доходов; они сосуществовали в различных формах³. Стремление к унификации практик постепенно отражалось в появлении и закреплении стандартов, их обсуждении, мониторинге качества выполнения. Технологизация решает данную проблему не только через непосредственно производимые операции, но на уровне коммуникации и согласования действий. Последние являются ключевым сюжетом целой области теоретических и эмпирических работ, посвященных распределенной⁴ работе и географически распределенным организациям [O’Leary, Mortensen 2010; Easterby-Smith and Lyles 2011; Langley et al. 2013; Gibbs et al. 2015] и др.).

Развитие и распространение информационно-коммуникационных технологий показало, что работа может эффективно выполняться, даже если участников разделяют большие расстояния. Однако внедрение информационных технологий немедленно повлекло за собой целый ряд еще более сложных вопросов доверия между сотрудниками, контроля выполнения задач, передачи знания

158

1 С официальными документами закупочной процедуры можно ознакомиться здесь: <https://zakupki.gov.ru/223/purchase/public/purchase/info/common-info.html?noticeId=4762938&epz=true&style44=false> Дата обращения: 23.03.20

2 Выдержка из технических требований на выполнение работ и оказание услуг по тиражированию Единой автоматизированной системы отделений почтовой связи (ЕАС ОПС) ФГУП «Почта России». Закупочная документация от 29.12.2016, доступ: <https://zakupki.gov.ru/223/purchase/public/purchase/info/documents.html?noticeId=4762938&epz=true&style44=false> Дата обращения: 23.03.20

3 По данным эмпирических материалов автора из интервью с бухгалтером Аппарата управления Почты России (2014 г.).

4 Также называемой виртуальной (virtual) или дисперсной (dispersed).

и лидерства [Hinds, Kiesler, 2002]. Рост внимания к географической распределенности работы стал естественным на фоне растущей гибкости¹ индивидуального труда, а также стремления компаний в целом сокращать издержки и оптимизировать занятость своих сотрудников. Естественным выглядит и первичный интерес исследователей к проблемам де- и ре-контекстуализации неявного знания и его передаче, трудностях и разрывах в коммуникации, кризисам доверия и множественной идентичности [Boh et al. 2007; Böhler 2014; Stamton 2001, 2002; Erkelens et al. 2015; Griffith, Sawyer, Neale 2003].

«Распределенность» множественна и континуальна. Помимо физической дистанции между сотрудниками она может дополняться временными различиями [Cummings, Espinosa, Pickering 2009], различиями в конфигурации команд на местах [Maznevski, Chudoba 2000], степенью изоляции отдельных участников [O’Leary, Cummings 2007], дисбалансом власти и влияния [Gibbs 2009] и другими характеристиками. Общими же остаются географическая удаленность и коммуникация, опосредованная техническими средствами [Gibson, Gibbs 2006: 454].

Преимущества гибкости и многообразия распределенности (социального, экономического, культурного, организационного и индивидуального) имеют своей обратной стороной целый ряд недостатков. Так, существующая между сотрудниками дистанция способна снижать частоту и эффективность коммуникации и делать ее более зависимой от электронных ресурсов, увеличивать издержки координации, повышать внутригрупповую конфликтность [O’Leary, Cummings 2007: 437]. Территориальная привязка может становиться ключевым элементом идентификации сотрудников и затмевать организационную идентичность, что может создавать внутренние ролевые конфликты и смещение интересов сотрудников [Scott 1997]. Поиск баланса между автономией/связанностью, инклюзией/эксклюзией и расширением/сужением прав и возможностей создает напряжения в структуре и взаимодействиях работников [Gibbs 2009: 927]. Для сотрудников на местах это все может означать необходимость дополнительных затрат времени, сил и эмоциональных ресурсов на проработку возникающих напряжений [O’Leary, Mortensen 2010] или, иначе говоря, на *производство смыслов* и проведение интерпретативной работы [Balogun, Johnson 2004; Lüscher, Lewis 2008].

1 В данном контексте «гибкость» стоит понимать скорее как метафору, под которой будут скрываться изменение режимов труда и выполнения трудовых операций. Детальную концептуализацию и развитие представлений о «гибких режимах труда» можно найти в работе [Хумарян, 2018]

Как это проявляется в Почте России? В ней, работающей «как вся Россия», части структуры сцеплены слабо или расцеплены вообще (имеется в виду *loose coupling* [Orton, Weick 1990]), а части функционируют локально, ориентируясь на микроконтекст. Вейк объясняет *loose coupling* разрывом между теорией организационных действий и ее реализацией, когда менеджеры по той или иной причине не внедряют установленные правила. Подобную ситуацию можно обозначить как дилемму политики и практики (*policy-practice*). Однако сцепление может нарушаться в связи с конфликтом средств и целей. В этом случае правила и практики внедряются, но без соотношения с ключевыми задачами организации [Bromley, Powell, 2012].

В Почте России можно встретить оба типа проблем. Масштаб организации приводит к тому, что она расцепляется в географическом плане, структуре и функциях¹. Расцепление же целей и средств происходит из-за переориентации организации на разные показатели и задачи, что связано как с постоянством изменений [Гудова, 2019], так и с недостаточным пониманием их целесообразности на более низких уровнях структуры. Этот дефицит понимания преодолеть и наладить гораздо сложнее ввиду все той же дополнительной интерпретативной работы на местах. Планы продаж и услуги внедряются, обучение сотрудников проводится, но зачем это нужно и как отвечает интересам клиентов и сотрудников отделений, не всегда проясняется.

160

В этом заключается специфика Почты России, где — даже вынося за скобки сложную бюрократическую структуру — подразделения изначально не равны и существуют в системе пространственной и временной иерархии, которая усугубляется неравномерным распределением интерпретативной работы.

Масштабность организации проявляется также в географическом размахе и охвате населения услугами. Почта России может буквально «дотянуться» до каждого жителя страны, доставляя подписные издания и посылки, принимая платежи, выплачивая пенсии. Имманентное неравенство подразделений находит отражение в системе классов отделений почтовой связи и графиков работы в зависи-

1 Например, координацией деятельности региональных УФС занимаются коллективы на уровне макрорегионов, а отделениями руководят почтамты. Подотчетность существует только между соседними уровнями. Центры макрорегионов или тем более Аппарат управления в Москве физически не могут вовлекаться в проблемы и деятельность всех отделений, а обмен практиками происходит на горизонтальном уровне в весьма ограниченном масштабе.

мости от типов населенных пунктов¹. Например, при уменьшении количества жителей стационарное ОПС может закрыться, а на место ему придет передвижное ОПС, т. е. машина, развозящая корреспонденцию и товары по определенному графику².

Если в географически распределенных организациях можно говорить о разных локальностях подразделений, то в силу своих особенностей Почта России существует буквально в разных темпоральностях, где царят свои ритмы жизни, скорости изменений и понимание этих изменений. Существование множественных темпоральных порядков организации также не является уникальной особенностью почты. Однако именно Почта России являет собой максимально наглядный пример темпорального структурирования (temporal structuring) [Orlikowski, Yates 2002], т. е. соединения внешних объективных структур времени и их субъективного восприятия сотрудниками, которое проявляется во множестве повседневных практик. Возникающие в связи с этим темпоральные порядки не всегда соотносятся между собой и требуют от сотрудников уже не только интерпретативной, но и темпоральной работы (temporal work) [Kaplan, Orlikowski 2013; Granqvist, Gustafsson 2016].

161

Snail mail³: временные ресурсы и порядки

Согласно опросу ВЦИОМ 2019 года, удовлетворенность россиян работой Почты выросла с 75 до 79%, а доля недовольных сократилась с 18 до 13%⁴. Однако «набор претензий» не поменялся — в него по-преж-

1 Согласно существующим нормам технологического проектирования. См. Ведомственные нормы технологического проектирования ВНТП 311-98 «Объекты почтовой связи» (утв. приказом Госкомсвязи РФ от 30 апреля 1998 г. № 82). (<https://dokipedia.ru/document/5320147>) Дата обращения: 23.03.20

2 При этом неоднократно подчеркивалось и подчеркивается, что в виду множества социальных функций, которые выполняют ОПС, даже убыточные сельские отделения закрыть невозможно. Управлявший организацией в 2013-2017 гг. Д.Е. Страшнов обозначил это как «Почта никогда не уходит первой». См.: «Сам себе на посылках. Глава «Почты России» Дмитрий Страшнов о новом расписании почтовых отделений и интернет-письмах», Российская газета, № 6563 (291), 21.12.2014. (<https://rg.ru/2014/12/22/strashnov.html>) Дата обращения: 23.03.20

3 Здесь игра слов, буквально «улиточная почта». Однако в английском языке зачастую используется в качестве устойчивого выражения в противоположность скорости e-mail. См, например: <https://idioms.thefreedictionary.com/snail+mail> Дата обращения: 23.03.20

4 В данном случае Российская газета ссылается на имеющиеся в распоряжении редакции результаты опроса ВЦИОМ в 2019 г., которые не пред-

нему входят низкая скорость доставки и потери, наличие очередей и низкое качество обслуживания в отделениях¹. Недовольство скоростью доставки универсально для клиентов любого почтового оператора. Но что более важно, оно маркирует «изобретенное» в индустриальную эпоху линейное время и его свойства: измеримость и последующую коммодификацию, где «быстрее» стало обозначать «лучше и эффективнее» [Hassard 1999, 2002].

Интерес ко времени в организации как самостоятельной категории, а не периоду вариации какого-либо признака, является относительно недавним [Butler 1995; Clark 1985; Orlikowski 1996]. В попытках отойти от представлений об организации как статичной сущности теория организаций пережила «процессуальный поворот» [Гудова 2019], за которым последовал «темпоральный», обусловивший внимание к многообразию порядков времени, различиям темпоральностей и темпоральных структур [Orlikowski, Yates 2002].

Хронологическое (оно же линейное, ньютоновское или часовое) время труда абсолютно, объективно, универсально, делимо и измеряемо, оно имеет жесткие границы и следующую из этого конечность. В противоположность ему, кайротическое (kairotic) время (оно же процессное² или событийное) относительно, субъективно, циклично, связано с переживаемыми событиями, может быть предметом множественных интерпретаций, а потому неотделимо от контекста и целей человека [Orlikowski, Yates 2002; Chia 2010; Reinecke, Ansari 2015]. Если хронологическое время позволяет оце-

162

ставлены в открытом доступе. Также не указывается, с каким периодом происходит сравнение. См. подробнее <https://rg.ru/2020/01/31/rossiiane-ocenili-rabotu-pochty-rossii.html> Дата обращения: 23.03.20. Одно из немногих более ранних исследований удовлетворенности клиентов датируется 2015 г., где новость была размещена на сайте тогдашнего Министерства связи и массовых коммуникация также без прямой ссылки на опрос (<https://digital.gov.ru/ru/events/33804/>). В связи с этим можно трактовать это сообщение неоднозначно, помня также о том, что через четыре дня после его публикации АО «Почта России» возглавил новый гендиректор Максим Акимов.

1 Эти данные созвучны с результатами опроса ФОМ в 2013 г. См. подробнее <https://fom.ru/Ekonomika/10824> Дата обращения: 23.03.20

2 Различение в тексте терминов «процессный» и «процессуальный» связано с тем, что первый относится к теории времени в организации (process time), а второй — к теории организационных изменений. В организационных изменениях, в свою очередь, также существует «процессный подход» (интересующийся тем, как изменения происходят) и упомянутый выше в тексте «процессуальный подход» (processual approach), утверждающий, что процессы первичны, а любые явления выступают лишь их отражением. В связи с этим здесь и далее под «процессуальным» будет иметься в виду подход к организационным изменениям, а под «процессным» — кайротическое время.

нивать работу сотрудников скорее в тейлористской оптике эргономичного выполнения операций или с позиции государственных ведомств или рынка, то время кайротическое очерчивает круг сюжетов, связанных с условиями существования тех или иных темпоральностей. Применительно к Почте России подобное различие можно выразить следующим образом: в хронологическом времени ее работа будет определяться исключительно скоростью, а в кайротическом времени она будет непротиворечиво существовать во множестве событий и операций, задержек и ожиданий.

Раз кайротическое время работников субъективно и подчинено восприятию событий, возникает проблема взаимного соотношения множества потенциально конкурирующих темпоральностей [Ancona, Okhuysen, Perlow 2001]. При этом локализовать данную проблему затруднительно, поскольку она существует одновременно внутри организации, между ней и внешней средой, а также непосредственно во внешней среде.

К примеру, говоря о время-пространстве (TimeSpace), Мэй и Трифт выделяют несколько типов одновременно порождающих время и проживаемых структур: естественные законы, графики и циклы окружающего мира; социальный порядок; инструменты и механизмы (техника); тексты — как способы перевода времени и его значений в категории опыта [May, Thrift 2003:17-18]. В работе Почты России указанные факторы могут способствовать умножению темпоральностей, как будет рассмотрено ниже.

163

Для описания того, как институциональные условия времени сталкиваются с реальными практиками работников, Орликовски и Йетс вводят понятие *темпоральных структур* — одновременно условий и результатов повторяющихся действий индивидов [Orlikowski, Yates 2002: 686]. В них внешняя объективность и внутренняя субъективность времени уживаются путем переживания в повседневных практиках: еженедельных собраниях, календарях, планах-графиках, почтовых маршрутах, подписных кампаниях и т. п. А повторение этих практик поддерживает легитимность темпоральных структур в глазах сотрудников и придает им нормативный характер.

В организации наложения и конфликты времени возникают непосредственно между профессиональными группами, структурными подразделениями, задачами и т. д. Причинами конфликта могут становиться три напряжения конкурирующих темпоральных структур: 1) движущаяся картинка и снимок (*moving picture and snapshot*), 2) асимметрия и симметрия (*temporal asymmetry and symmetry*) и 3) большая и малая темпоральная глубина (*long and short temporal depth*) [Reinecke, Ansari 2015]. Происходит ли расхождение временных ориентаций сотрудников по степени дискрет-

ности или связности событий (1), по линейности и однородности действий (2) или по дальности горизонта планирования и глубине прорабатываемого прошлого опыта (3) — решение будет заключаться в темпоральной рефлексии и взаимном признании участников [Ibid.: 639]. Подобное сосуществование и адаптацию конкурирующих темпоральных структур можно обозначить как амбитемпоральность (ambiterogality) [Ibid.].

Однако Рейнеке и Ансари в своем исследовании рассматривают пример, где урегулированием темпоральных напряжений занимаются лишь два актора. С увеличением количества участников разного уровня растет и сложность синхронизации темпоральностей, которая на Почте дополняется пространственными особенностями, разнообразием окружающей и институциональной среды и все той же локальностью. Тем не менее отправления доходят до адресатов, сотрудники договариваются, а организация не распадается. Что же позволяет этим временным режимам сосуществовать?

Разнообразие темпоральной синхронизации

164

Примерно три четверти сотрудников Почты — это сотрудники основного производства, т. е. почтальоны, сортировщики и операторы отделений. Работа такого большого числа людей актуализирует вопросы коммуникации и передачи неявного знания, которые осложняются временным лагом [Langley et al. 2013], «двойной периферией»¹ сотрудников на местах [Yanow 2004], а также культурными, историческими, техническими и политическими различиями [Orlikowski 2002].

Может ли способом координации в этой ситуации быть создание (или следование) и воспроизводство темпоральных структур, поддерживающих работу локальных отделений и связь между «периферией» с «центром»? Возможна ли амбитемпоральность, при которой контрагенты рефлексиируют и взаимно признают темпоральные порядки друг друга? На эти вопросы я постараюсь ответить на примере фрагментов интервью и историй, рассказанных сотрудниками различных территориальных и структурных подразделений Почты.

Методом исследования стала организационная этнография, материалы для которой собирались в рамках включенного наблюдения, интервью с сотрудниками, анализа открытых данных и статистической информации.

1 Одновременным существованием географической и иерархической дистанции.

Наблюдение проводилось в подразделении маркетинга в Аппарате управления Почты России в июне 2013 — сентябре 2014 гг. на позиции сотрудника. Вход в поле осуществлялся через проводника и официальный найм, все заинтересованные лица были уведомлены о проведении исследования. Интервью собирались как во время наблюдения, так и в рамках полевых экспедиций в 2014–2017-х годах (Вологодская, Архангельская, Владимирская и Псковская области)¹. В качестве открытых источников использованы материалы базы данных «Интегрум»², интервью и публичные выступления руководства организации, а также статистические данные Всемирного почтового союза и непосредственно Почты России и доступные тексты нормативных документов.

В представленных полевых зарисовках темпоральными структурами макроуровня выступают пространственная и властная иерархия периферии и центра (в первой истории); работа других институтов и локальное знание и сообщество (вторая история); а также материальные особенности инфраструктуры и окружающей среды, время-пространства (третья история). Внося корректировки в рабочий день и временные режимы сотрудников, эти структуры, очевидно, имеют разную степень гибкости и способности к принуждению. Какой бы срочной не была задача центрального офиса, если интернет-соединение выйдет из строя в связи с погодными условиями, шансов успеть не будет (и такие истории тоже есть).

История 1. Коэффициент трудового участия

Внедрение Единой автоматизированной системы было не единственным инструментом для создания общего и прозрачного пространства работы. Иллюстративным примером здесь может быть практически любая внедряемая технология. Однако, как это часто бывает, работать технология может лишь в условиях поддержки со стороны человека.

- 1 Здесь важно указать, что все данные были собраны с момента начала масштабного процесса изменений на Почте России, инициированного с приходом команды управленцев под руководством Д.Е. Страшнова. Именно его период руководства и охвачен представленной эмпирикой.
- 2 Были использованы материалы за 2013–2015 гг. по запросам Почта России, ФГУП и их комбинациям по центральному и наиболее крупным региональным изданиям (около 400 статей). Аналогичная работа была проведена для периода 1991–2013 гг. Нижняя временная граница была обусловлена практически полным отсутствием данных за более ранний промежуток времени, а также очевидным различием в социально-историческом контексте функционирования Почты России в советское время.

«Марина: У нас летом тем внедряли новое это КТУ (коэффициент трудового участия), когда отменили премию, каждый месяц в конце месяца на следующий приходят показатели. На каждое отделение бланк, там написан твой план, а сзади подписи надо собрать. И у нас, значит, июнь месяц был, на 25-е, у нас 26-го был день города, нас собирают на летучку, это была пятница, и говорят: „Товарищи, знаете, мы их должны срочно подписать, мы не знаем, когда их скинут, но они должны завтра обязательно уйти“. Мы говорим: „Ну так когда скинут-то?“. „Ну, может быть, ночью“. В смысле ночью?».

Елена: А когда подписывать?

М: Мы должны это распечатать и к 7 утра на машину отдать. Там мне либо в 6 вставать... а я-то не хочу, завтра выходной. И мы все в такой печали, все так плохо и ужасно, и всяко-разно, ну а что делать? Надо. И мы пришли с заместителем, мы здесь отсидели с 9 вечера до 3 ночи, мы все ждали, когда с утра скинут вот эту вот штучку. Мы не дождалась и ушли домой. И сидела вся область. Кто сидел, кто, может, по удаленке, может, кто из дома, может как. И мы ушли домой. Я пришла домой, легла спать, и в 4 мне звонит Надя. „Ты знаешь, мне позвонили Великие Луки, пошли?“. Час поспавши. „Пошли“. И мы пошли. И мы до 6 распечатывали тут, все это подписывали, волосы дыбом, и к 7 отдали на машины. Люди в 8 на работу, а мы в 8 домой утром.

Е: Это Псков отправлял?

М: Нет, это Москва. Там робот сидит, как нам сказали. И вот когда этот робот скинет и когда к нам придет, никому не понятно. Но отправить это надо было и подписать это надо было срочно. Вот это было такое бу-бууу-бууууум! (смеется).

(Марина, зам. начальника почтамта, 32 года, 12 лет на Почте)

166

Одним из наиболее очевидных оснований для возникновения и поддержания темпоральных структур являются дистанция власти и пространственная иерархия, которые и задают темпоральную иерархию. Уже упомянутое выше неравенство в интерпретативной работе проявляется в этой истории в том, что у сотрудников нет не только способов обсуждения и уточнения поступающей информации и задач, но даже не всегда есть способы их понимания.

Неопределенность и ожидание диктуются формальной иерархией, и по дальнейшему устройству нарратива можно заметить, что замначальника почтамта принимает эту смысловую асимметрию без особых сомнений. Они с коллегой пришли, отсидели, «все ждали», потом ушли домой спать, но проснулись и снова пошли — ведь «надо» и «сидела вся область». Внешнее распоряжение из Москвы подчиняет себе не только границы рабочего графика и рутину сотрудниц, но и городской праздник и выходные, работу районного центра («позвонили Великие Луки») и области (Псков). Темпоральный порядок Москвы оказывается более значимым, чем любой другой географический уровень, и в данном случае не так важно, автоматически было отправлено письмо или человеком.

Работа встраивается в повседневность в героическом (если не сказать — эпическом¹) ключе: неизвестное и неотвратимое препятствие буквально обрушивается на работников («и мы все в такой печали, все так плохо и ужасно»). Но у них нет выбора, как в событийном, так и в структурном смысле, нельзя не подписать документы срочно и нельзя не подписать документы, которые приходят в каждое отделение в конце месяца. Непредсказуемость их появления предполагает постоянную готовность сотрудников — состояние, которое Карл Вейк [Weick 2010] называет бдительностью (*alertness*), необходимой для распознавания сигналов меняющейся окружающей среды и действия в отношении этого изменения. Именно бдительность, готовность сотрудников по всей области сидеть и ждать письма, а потом в срочном порядке в сжатые сроки («волосы дыбом») выполнить задачу — значимый фактор успеха в ситуации «бу-бууу-бууууу!»².

«Люди в 8 на работу, а мы в 8 домой», предполагает, что преимущество навязанного темпорального порядка существует не только в географии и властной дистанции, но и соотносится с индивидуальными представлениями и ценностями. В подобном «ежедневном героизме» самоотверженность раскрывается через жертвование наиболее ценным ресурсом, временем, а его структурирование происходит в практиках переработок, ненормированном графике, слабоочерченной границе рабочего и внерабочего времени. В этом смысле не так важно, алгоритм или человек задают этот темпоральный порядок. Однако важно, что алгоритмом взаимного признания темпоральных порядков быть не может — ведь одна из сторон не может не подстроиться по определению. Если бы коммуникация происходила с человеком, то были бы возможны поиск общих представлений о произошедшем, происходящем и ожидаемом и переговоры относительно существующих норм, то есть темпоральная работа (*temporal work*) [Kaplan, Orlikowski 2013; Granqvist, Gustafsson 2016]. Ее распределение, как и распределение интерпретативной работы, в любом случае зависит от власти. Из данной истории видно, что все издержки ложатся на отделения, у которых нет иных способов отреагировать, кроме как подстроиться. Неравномерное распределение этой темпоральной работы в свою очередь дополняет существующее положение отделений как «двойной периферии».

1 См. подробнее [Gabriel 2000].

2 У Вейка бдительность наравне с настороженностью (*awareness*) — два важных условия производства смыслов. Их нехватка может привести как к локальному разрыву смыслов и понимания, так и к техногенной катастрофе.

История 2. Привезли торты

Структуры, задающие время сотрудников, не всегда опосредованы деятельностью только лишь организации. Хорошей иллюстрацией подобной темпоральной множественности является фрагмент рассказа заместителя начальника по коммерции о работе с поставщиками и запросами клиентов.

«Елена: Поставщик централизованный?

Надежда: Что поступает, смотрим, что в его ассортименте. Если есть желание у клиентов, то почему бы нет. С тем же хлебом, чтобы не было возврата, то клиенты постоянные знают заявки, сколько примерно надо хлеба, и машина в отделение привозит столько хлеба. Был случай, что торты захотели. Почему нет, платите. С управлением связались, договор есть, заказ привозили на отделение.

Е: Быстро эти желания и запросы реализовать?

Н: Да, потому что поставка происходит каждую неделю.

Е: Но поставки же фиксированные по наименованиям товаров, по количеству.

Н: [Если] Поставщики, которые работают напрямую с отделением, то как [это происходит]: вот подает заявку отделение, и поставщик предложил, что можно торты еще заказать. Они с поставкой хлеба привезли еще торты. Следующей заявкой отделение готово что-то заказать и поставляет. Здесь нет давления со стороны».

(Надежда, замначальника почтамта по коммерции, около 40 лет, 16 лет на Почте)

168

Особенно значимой в этом фрагменте оказывается последняя фраза про отсутствие «давления со стороны». Следует также отметить, что до этого Надежда рассказывала про случаи доставки мороженой рыбы по запросу, а следующей репликой перешла к тому, что клиенты могут быть разные — могут и не разобрать товар.

После распада СССР отрасль связи была разделена на почту и электросвязь, а каждый регион страны получил свое региональное Управление федеральной почтовой связи (например, УФПС Московской области) с правом ведения самостоятельной хозяйственной деятельности¹. Чтобы зарабатывать хоть какие-то деньги в начале 1990-х, Почте России пришлось взять на себя ряд непрофильных функций: расширить предложение финансовых услуг, сдать помещения в аренду, активно включиться в коммерцию. Это постепенно превратило помещения в гибрид почты, аптеки и магазина [Ме-

1 Приказ Минсвязи РФ от 24.11.1992 № 433 О структурной перестройке отрасли «Связь» Российской Федерации. Электронная версия <http://allmedia.ru/laws/DocumShow.asp?DocumID=55145> Дата обращения: 23.03.20

лешко, Резникова 2009; Гашкова 2012]¹. После централизации и создания ФГУП в 2002 г. УФС стали работать и с централизованными поставщиками, и с собственными региональными контрактами, что в некоторой форме остается и по сей день.

Подобный уход от исключительно почтовых услуг требовался, чтобы обеспечивать хоть какой-то доход на фоне убытков от оказания универсальной услуги почтовой связи² и падения продаж в сегментах письменной корреспонденции и посылок. В мировой практике работы национальных почтовых операторов та или иная форма коммерческой деятельности также достаточно распространена. Существуют и различные стратегии компенсации убытков от оказания универсальной услуги³.

Все эти особенности необходимы для иллюстрации достаточно простого тезиса, что в значительной степени темпоральность работы каждого конкретного отделения и сотрудника структурируется огромным количеством других институтов: международных и региональных регуляторов, контрагентов, потенциальных рыночных конкурентов и прочих. По разным оценкам, около 10% сегодняшних доходов Почты России может приходиться на розничную торговлю⁴, а чтобы конкретное ОПС могло продать хлеб, должны подключиться

-
- 1 Например, предыдущий гендиректор Почты России Александр Киселев в интервью «Коммерсанту» 19.03.2009 г. напрямую заявил: «Мы рассчитываем выйти в этом году на выручку более 100 млрд руб. за счет развития нерегулируемых услуг и качественного увеличения ритейловой составляющей. — Каким образом вы хотите заниматься ритейлом?
— Я рассматриваю сеть почтовой связи как колоссальную розничную сеть, в которой кроме почтовых, финансовых и логистических услуг можно предлагать товары повседневного спроса...».
Электронная версия интервью: <https://www.kommersant.ru/doc/1140130>
Дата обращения: 23.03.20
 - 2 Почтовую связь должны обеспечивать большинство национальных почтовых операторов. Универсальная услуга гарантирует: доступность выделенного набора продуктов и услуг повсеместно на территории страны; доставку отправлений, а также одинаковый уровень цен и соблюдение минимально определенных стандартов качества на всей территории государства и для всех жителей [Campbell Jr 2008; Jaag 2014]. Оказание универсальной услуги как «ключевого элемента формирования отраслевой политики» контролируется Всемирным почтовым союзом (Universal Postal Union, в него входят 192 страны), а также локальными государственными регуляторами. В России в универсальную услугу входят простые и заказные письма, бандероли, почтовые карточки и секограммы (отправления для людей с ограниченными способностями зрения)
 - 3 См. подробнее [Гудова 2016].
 - 4 См., например, отчет за хозяйственную деятельность в 2016 г.: https://www.pochta.ru/documents/10231/86671986/03_2_%D0%94%D0%BE%D0%BA%D0%BB

УФПС, поставщики, логистика (своя или чужая, а иногда обе). Этот темпоральный порядок закрепился достаточно давно, и потому не ощущается сотрудниками в качестве «давления со стороны».

Как можно интерпретировать в данной истории, что «был случай, торты захотели»? Локальные потребности клиента оказываются тем самым микродействием, которое способно внести коррективы в сложившуюся работу институтов и при этом заново воспроизвести сложившийся темпоральный порядок. Это и есть рассматриваемый Орликовски и Йетсом уровень практик между внешними объективными структурами (работой поставщиков, планированием в УФПС, магазинами-конкурентами в городе и т. п.) и субъективным переживанием времени (подстройка под запросы клиентов, праздники как отдельные события).

Поставщик постоянен, его ассортимент и даты доставки предсказуемы, что позволяет рассчитывать и планировать работу складов, выполнение планов продаж в отделении и на почтовых маршрутах. Клиенты «постоянные, подают заявки», а отделение рассчитывает объем реализуемой продукции, чтобы не было возвратов. Все эти мелкие операции имеют четкую привязку к хронологическому «рыночному» времени, которое понятным образом конвертируется в деньги.

170

Но даже в этом рутинном и предсказуемом течении времени могут возникать элементы непредсказуемости, которые связаны с желаниями клиентов и формированием заявок по потребностям постоянных потребителей. Торты заказывались к празднованию Нового года, т. е. календарного праздничного события. Эта событийность переносится на взаимодействия с поставщиком и руководством области («с управлением связались, договор есть») и переопределяет условия следующей поставки. Событийность этого времени переживается как некоторый риск, отказ от привычного и понятного следования обычной закупке. Как только ситуация разрешается, подобный опыт либо избегается в дальнейшем, либо становится привычкой и элементом повседневности, когда «следующей заявкой отделение готово что-то заказать и поставляет».

Особенность работы почты и сотрудников здесь в том, что они не просто «реагируют» на рыночные сигналы или потребности целевой аудитории. Отделение имеет определенную степень свободы во взаимодействии с поставщиками, оно может вернуть плохой товар или не продлевать договор, т. е. отказаться от части сложившегося порядка в будущем. Важная деталь заключается в том, что

эта донастройка под очень локализованный запрос клиентов делает возможной амбивалентность между подразделениями коммерции в отделении и УФС. Рейнеке и Ансари [Reinecke, Ansari 2015: 639] указывают, что разрешение конфликта темпоральностей может быть важным шагом к разрешению конфликта целей (подразделений, задач, профессиональных групп). Хотя справедливо, конечно, и обратное — разрешение конфликта по целям подразумевает синхронизацию.

Рассмотренное ОПС работает в малом городе на 10 тыс. человек, всех клиентов знают в лицо, и отношения с ними формируются на основе отношений в сообществе. Именно существующее локальное знание и сформировавшееся доверие и ожидания позволяют здесь совершать «рисковые действия» (в терминах рынка) и изменения сложившегося темпорального порядка (в терминах времени). Это прогнозирование происходит не на основе расчетов и анализа, а на совместном социальном опыте и принадлежности, что делает личные отношения с клиентами еще одним важным фактором темпорального структурирования.

История 3. Магистральный маршрут

171

Указание на географический масштаб Почты России, который естественным образом влияет на время работы сотрудников, не проблематизирует естественность часовых поясов, расстояний и ожиданий. Сеть из 42 тыс. отделений почти на две трети состоит из сельских ОПС; она затратна, убыточна, а также очень разнообразна («как вся Россия»). Если говорить в цифрах¹, то радиус обслуживания одного отделения составляет примерно 413 км², и на него приходится около 3485 жителей, т. е. потенциальных клиентов. Часть отделений в районах Севера, Сибири и Дальнего Востока действительно находится в столь труднодоступной местности, что требуется комбинирование наземных и воздушных видов транспорта для приема и доставки корреспонденции, посылок и товаров². Все та же универсальная услуга и историческое наследие естественной монополии заставляют (или позволяют) Почту России «дотянуться»

1 По данным РОССТАТ, статистике Всемирного почтового союза и открытым данным Почты России. Для сравнения, одно отделение американской USPS обслуживает 10 670 жителей в радиусе 325,4 км².

2 См. подробнее <https://www.pochta.ru/documents/10231/16518/%D0%A1%D0%BF%D0%B8%D1%81%D0%BE%D0%BA+%D0%9E%D0%93%D0%A0+%D1%81+%D0%B8%D0%B7%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F%D0%BC%D0%B8+%D0%BD%D0%B0+18.10.16.pdf/b853d7c0-1197-4940-8afa-039322027dc5> Дата обращения: 23.03.20

до каждого жителя и реализовать государственные интересы на любой территории.

Инфраструктура отделений существует «где-то» на просторах России и «как-то» оказывает свои услуги — ведь это сеть, где все унифицировано. В слепом пятне подобных рассуждений оказывается специфика работы Почты с материальными объектами, которые (помимо очевидного сопротивления) также структурируют темпоральный порядок. Это происходит, например, следующим образом.

«Роберт: В Якутии очень интересный почтовый маршрут, сейчас расскажу, чтобы понятно было, он [так] называемый магистральный, это между райцентрами. Из райцентра летит самолет-кукурузник 150 километров, подлетает, разгружает. Дальше этот мешок сажают на УАЗик, везут почту еще 80 километров. Потом его пересеживают на трактор, на тракторе везут его еще 30 километров. Потом садятся, если лето, садятся на лодку, на лодку грузят посылки с деньгами, в том числе и пенсиями, и плывут еще 60 километров. И таким образом довозят не до деревни, а до райцентра. Это такое до сих пор есть. Я посмотрел почтовые маршруты, историю почты Якутии, я в шоке был — 200 километров от магистрали, это магистральные деньги везут. А туда еще 150 километров до какого-то населенного пункта, представляете? *(смеется)* Это сейчас».

172

(Роберт, замначальника почтамта по технологиям, около 50 лет, 24 года на Почте)

Территория чаще всего подразумевает цифры и карты, реже — бурны, заболоченную местность, распутицу и паводки. Когда я работала в Аппарате управления в Москве, осознание этой территориальности пришло ко мне не в момент невозможности созвониться с коллегами из Хабаровска, а когда в письме о проверке отделения женщина написала, что «лед пошел, а до острова доплыть не успели». Климатические зоны и погодные условия — вот те условия «естественного мира» по Мэй и Трифту, которые формируют время-пространство и которые всегда будут вносить всевозможные коррективы в любые темпоральные порядки.

Конечно, история с Якутским магистральным маршрутом является экстремальным случаем, и сюжеты о столкновении природы и материального в условиях Крайнего Севера достаточно давно и плодотворно освоены антропологами и североведами. Однако даже в этой истории мы видим, что простой путь мешка корреспонденции и его сопровождающего складываются из различных отрезков с разной сложностью преодоления — и это на «хорошем» (потому что магистральном) маршруте. Время почтового работника здесь не просто проживается, а вынужденно подстраивается под любые вызовы среды, оно является мерой сопротивления и критерием

победы над природой, отголоском сталинского плана преобразования природы и высокого модернизма. Роберту важно подчеркнуть, что «это сейчас», а не N лет назад, подобное сопротивление является ожидаемым и необходимым. Оно сохранилось на том же уровне сложности — разве что техника могла поменяться.

И снова речь о «ежедневном героизме» работника, который бросает вызов внешним, не зависящим от него структурам времени, пытаясь встроить в них свою собственную темпоральность. Это может происходить посредством самолетов, лодок, тракторов и любых других транспортных средств, которые позволяют упорядочить и преодолеть время-пространство ради доставки материальных объектов между точками А и Б.

Как сказано выше, у почты нет материальной инфраструктурной сети, и именно работники своими ежедневными перемещениями фактически овеществляют ее. Овеществление происходит внутри и вопреки работе множества жестких темпоральных структур, которые при этом достаточно хрупки: техника может выйти из строя, погода может измениться, материальные ценности могут потеряться или повредиться. Повседневные практики сотрудников могут немного сгладить эту жесткость: в служебных автомобилях могут стоять два бака и запасная канистра с топливом, маршруты не превышают 300–350 км в одну сторону, на автомобилях установлен ГЛОНАСС, погодные сводки (несколько нелепые в силу слабой предсказательной силы в этом контексте времени) обновляются несколько раз в день, в сортировке и перевозке используется специальная тара, каждое отправление регистрируется в системе и описывается во множестве документов.

173

Эти и целый ряд других практик могут скорректировать возникающие сбои в темпоральных структурах, но решения сотрудников могут быть контекстуальны и событийны. Описанная в истории с коэффициентом трудового участия темпоральная работа была следствием неравного положения частей организации. В изначальном смысле Каплан и Орликовски подразумевали именно необходимость поиска общих представлений о прошлом, настоящем и будущем для слаженной работы институтов или организаций (или их частей). Однако в данной истории темпоральная работа требуется на каждом этапе именно потому, что общие представления уже есть — корреспонденцию надо доставить.

Множество ритмов организации собираются вместе благодаря единству ее цели. Но происходит это не в хронологическом времени, которое само по себе коммодифицировано, и более быстрая доставка равна лучшей работе. Речь о нелинейном ходе событий, и кайротическое время сотрудников соотносится друг с другом благодаря темпоральной работе именно потому, что цель надынди-

видуальна. Иначе говоря, представление и разделение общей цели организации позволяет не только удерживать единство ее внутренних процессов и избегать различных конфликтов и сбоев (как учит классическая организационная теория), но и соотносить множество темпоральностей, что в свою очередь позволяет удерживать единство процессов и избегать конфликтов и сбоев.

«Письмо должно быть долгожданным»¹

Почта России — организация масштабная, географически распределенная, локальная, институционально регулируемая в своей деятельности, а темпоральные порядки в ней умножают и вызовы среды (материальной окружающей, институциональной и связанной с требованиями рынка), и индивидуальные миры сотрудников, и сложность существующей структуры. Практики сотрудников по темпоральному структурированию собственной деятельности [Orlikowski, Yates 2002] крайне разнообразны. В организации так много участников и процессов, что впору задаться вопросом, а как вообще возможно соотносить их между собой и поддерживать связность и единство? Для почты как для истинной организации модерна это критически важная задача, ведь в привычном для нас хронологическом понимании времени вся ее деятельность строится на скорости. Поэтому сбои и промедления вызывают шквал негатива и критики в адрес организации.

174

Любая темпоральная синхронизация сотрудников и их труда будет предполагать редукцию разнообразия. Но, как можно видеть в рассказанных историях, редукционизм заключается в поиске режимов, которые удовлетворяют и требованиям структур, и индивидуальным практикам. При этом индивидуальное переживание времени также остается: в возможности перестроить закупочные процессы и заказать торт для соседей, в героическом преодолении сил природы, в иронии над сбоями в системе.

Одним из очевидных способов синхронизации становится темпоральная гегемония. Как видно из истории с коэффициентом трудового участия, «центр» не только не нормирует работу на локальное время отделений, но может использовать форматы исключительно односторонней коммуникации. В деперсонифицированной структуре времени скриптов и алгоритмов существует практически чистая власть — возможность ожидать повиновения и невозможность поставить это повиновение под сомнение. В подобной ситуации

1 Неофициальный народный слоган Почты России, который уже превратился в фольклорный элемент и потерял своего автора.

весь объем темпоральной работы (temporal work) [Kaplan, Orlikowski 2013; Granqvist, Gustafsson 2016] перекладывается на отделения, усиливая разрыв между уровнями иерархии. Никому не понятно, что именно, но надо сделать срочно. Это устоявшийся темпоральный порядок, который обуславливается нарративом «героизма» и в других историях и сюжетах в работе сотрудников.

В истории про торты перед нами другой механизм, амбитемпоральность (ambitemporality) [Reinecke, Ansari 2015]. Если участники рефлексивны и признают различия порядков, это позволяет им выработать общие представления о времени и общее видение дальнейших шагов. Рейнеке и Ансари не указывают, возможны ли подобные действия в ситуации более чем двух заинтересованных сторон (а теория игр подсказывает, что это становится намного сложнее). Но рассмотренный пример показывает, какую важность обретают локальное знание и доверие. Отделения почтовой связи имеют возможность вносить изменения в сложившийся темпоральный порядок не столько потому, что они знают рынок, а потому что клиенты постоянны и с ними уже сложились некоторые отношения.

Если говорить не о взаимодействиях сотрудников или отношениях с клиентами или поставщиками, а о пространстве-времени почтальонов и отправок, тогда для синхронизации необходима «всего-то» единая и общая цель. Но эта цель должна работать не как линейный квест, а как ценностный ориентир в деятельности отдельно взятых сотрудников. Достаточно спорным будет утверждение, что Почта России работает потому, что все сотрудники очень сильно верят в нее и искренне стремятся доставлять отправления. Но существующее среди них представление о сложности и важности собственной деятельности (которое постоянно встречалось практически во всех интервью, взятых в отделениях) делает темпоральную работу важной частью труда в целом.

Возвращаясь к фразе о том, «как работает вся Россия», можно добавить, что единое время организации и сотрудников принципиально невозможно, но и принципиально не нужно. Ее множественные темпоральные порядки способны показать не только сходства/различия или замеряемое соотношение скоростей и ритмов, но и их природу, основания для переживания кайротического времени.

Библиография / References

Гашкова О.С. (2012) Социальные функции Российской Почты в условиях перехода к рыночной экономике (1991-2002 гг.). *Вестник Томского Государственного Университета. История*, 4 (20): 110-112.

— Gashkova O.S. (2012) Social functions of Russian Post during the market economy transition (1991-2002). *Vestnik of Tomsk State University. History*, 4 (20): 110-112. — in Russ.

Гудова Е.А. (2016) Реформа национального почтового оператора «Почта России». С.Ю. Барсукова (ред.) *Реформы в России в 2000-е годы: от законодательства к практикам*, М.: ИД ВШЭ: 177-213.

— Gudova E.A. (2016) Reforms of national postal operator «Russian Post». S. Barsukova (ed.) *Reforms in Russia in 2000s: from Laws toward Practices*, M.: HSE Publishing House: 177-213. -in Russ.

Гудова Е.А. (2019) Процессуальный подход к анализу организационных изменений: кейс «Почты России». *Российский журнал менеджмента*, 17 (2) : 251-272.

— Gudova E.A. 2019. Processual approach toward organizational change: A case of FSUE “Russian Post”. *Russian Management Journal*, 17 (2): 251-272. — in Russ.

Мелешко Д.А., Резникова Н.П. (2009) Производственные и логистические проблемы реформирования ФГУП «Почта России». *Т-Сотт-Телекоммуникации и Транспорт*, 3: 20-22.

— Meleshko D.A., Reznikova N.P. (2009) Production and Logistic Problems of Reforming FSUE Russian Post. *T-Comm-Telecommunications and Transport*, 3: 20-22. — in Russ.

176

Хумарян Д.Г. (2018) Утопия «гибкого мира»: политика гибких производственных режимов. *Социология власти*, 30 (4): 12-46.

— Khumaryan D.G. (2018) “Flexible World” Utopia: Politics of Flexible Production Modes. *Sociology of Power*, 30 (4): 12-46.

Ancona D.G., Gerardo A.O., Perlow L.A. (2001) Taking Time to Integrate Temporal Research. *Academy of Management Review*, 26 (4): 512-529.

Balogun J., Johnson G. (2004) Organizational Restructuring and Middle Manager Sensemaking. *Academy of Management Journal*, 47 (4): 523-549.

Boh W.F., Yuqing R., Kiesler S., Bussjaeger R. (2007) Expertise and Collaboration in the Geographically Dispersed Organization. *Organization Science*, 18 (4): 595-612.

Böhler D. (2014) *On the Nature of Distributed Organizing*, Springer Fachmedien Weisbaden: Springer Gabler.

Bromley P., Powell W.W. (2012) From smoke and mirrors to walking the talk: Decoupling in the contemporary world. *Academy of Management annals*, 6 (1): 483-530.

Butler R. (1995) Time in Organizations: Its Experience, Explanations and Effects. *Organization Studies*, 16 (6): 925-950.

Campbell Jr. J.I. (2008) Universal Service Obligation: History and Development of Laws Relating to the Provision of Universal Postal Services. *Study on Universal Postal Service and the Postal Monopoly App. B At*, 21:39.

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

Clark P.A. (1985) *A Review of the Theories of Time and Structure for Organizational Sociology*. West Midlands: Work Organization Research Centre, University of Aston.

- Cramton C.D. (2001) The Mutual Knowledge Problem and Its Consequences for Dispersed Collaboration. *Organization Science*, 12 (3): 346-371.
- Cramton C.D. (2002) Finding Common Ground in Dispersed Collaboration. *Organizational Dynamics*, 30 (4): 356-367.
- Cummings J.N., Espinosa J.A., Pickering C.K. (2009) Crossing Spatial and Temporal Boundaries in Globally Distributed Projects: A Relational Model of Coordination Delay. *Information Systems Research*, 20 (3): 420-439.
- Erkelens R., van den Hooff B., Huysman M., Vlaar P. (2015) Learning from Locally Embedded Knowledge: Facilitating Organizational Learning in Geographically Dispersed Settings. *Global Strategy Journal*, 5 (2): 177-197.
- Easterby-Smith M., Lyles M.A. (2011) *Handbook of organizational learning and knowledge management*, Chichester: Wiley.
- Gabriel Y. (2000) *Storytelling in Organizations: Facts, Fictions, and Fantasies*,. Oxford: Oxford University Press.
- Gibbs J. (2009) Dialectics in a Global Software Team: Negotiating Tensions across Time, Space, and Culture. *Human Relations*, 62 (6): 905-935.
- Gibson C.B. Gibbs J.L. (2006) Unpacking the Concept of Virtuality: The Effects of Geographic Dispersion, Electronic Dependence, Dynamic Structure, and National Diversity on Team Innovation. *Administrative Science Quarterly*, 51 (3): 451-495.
- Granqvist N., Gustafsson R. (2016) Temporal institutional work. *Academy of Management Journal*, 59 (3): 1009-1035.
- Griffith T.L., Sawyer J.E., Neale M.A. (2003) Virtualness and Knowledge in Teams: Managing the Love Triangle of Organizations, Individuals, and Information Technology. *MIS Quarterly*: 265-287.
- Hassard J. (1999) Images of Time and Work in Organization. S.R. Clegg, C. Hardy (eds) *Studying Organization: Theory and Method*, London: Sage: 327-345.
- Hassard J. (2002) Essai: Organizational Time: Modern, Symbolic and Postmodern Reflections. *Organization Studies*, 23 (6): 885-892.
- Hinds P., Kiesler S. (2002) *Distributed Work*, Cambridge, Massachusetts: MIT Press.
- Jaag C. (2014) Postal-Sector Policy: From Monopoly to Regulated Competition and Beyond. *Utilities Policy*, 31: 266-277.
- Kaplan S., Orlikowski W.J. (2013). Temporal work in strategy making. *Organization science*, 24 (4): 965-995.
- Langley A., Smallman C., Tsoukas H., Van De Ven A.H. (2013) Process Studies of Change in Organization and Management: Unveiling Temporality, Activity, and Flow. *Academy of Management Journal*, 56 (1): 1-13.
- Lüscher L.S., Lewis M.W. (2008) Organizational Change and Managerial Sensemaking: Working through Paradox. *Academy of Management Journal*, 51 (2): 221-240.
- May J., Thrift N. (2003) *Timespace: Geographies of Temporality*, London; New York: Routledge.
- Maznevski M.L., Chudoba K.M. (2000) Bridging Space Over Time: Global Virtual Team Dynamics and Effectiveness. *Organization Science*, 11 (5): 473-492.

O'Leary M.B., Cummings J.N. (2007) The Spatial, Temporal, and Configurational Characteristics of Geographic Dispersion in Teams. *MIS Quarterly*: 433-452.

O'Leary M.B., Mortensen M. (2010) Go (Con) Figure: Subgroups, Imbalance, and Isolates in Geographically Dispersed Teams. *Organization Science*, 21 (1): 115-131.

Orlikowski W.J. (1996) Improvising Organizational Transformation over Time: A Situated Change Perspective. *Information Systems Research*, 7 (1): 63-92.

Orlikowski W.J. (2002) Knowing in Practice: Enacting a Collective Capability in Distributed Organizing. *Organization Science*, 13 (3): 249-273.

Orlikowski W.J., Yates J. (2002) It's about Time: Temporal Structuring in Organizations. *Organization Science*, 13 (6): 684-700.

Orton J.D., Weick K.E. (1990) Loosely Coupled Systems: a Reconceptualization. *Academy of Management Review*, 15 (2): 203-23.

Reinecke J., Ansari S. (2015) When Times Collide: Temporal Brokerage at the Intersection of Markets and Developments. *Academy of Management Journal*, 58 (2): 618-648.

Scott C.R. (1997) Identification with Multiple Targets in a Geographically Dispersed Organization. *Management Communication Quarterly*, 10 (4): 491-522.

Weick K.E. (2010) Reflections on Enacted Sensemaking in the Bhopal Disaster. *Journal of Management Studies*, 47 (3): 537-550.

178 Yanow D. (2004) Translating Local Knowledge at Organizational Peripheries. *British Journal of Management*, 15 (S1): 9-25.

Рекомендация для цитирования:

Гудова Е.А. (2020) «Письмо должно быть долгожданным»: как устроена темпоральная синхронизация сотрудников в российской почте. *Социология власти*, 32 (1): 155-178.

For citations:

Gudova E.A. (2020) "A Letter Should Be Long-Awaited": the Temporal Synchronization of Russian Post Office Employees. *Sociology of Power*, 32 (1): 155-178.

Поступила в редакцию: 18.01.2020; принята в печать: 29.01.2020

Received: 18.01.2020; Accepted for publication: 29.01.2020