
СОЦИАЛЬНАЯ ПОЛИТИКА ТРАНСФОРМИРУЮЩЕГОСЯ РОССИЙСКОГО ОБЩЕСТВА В ПРЕЛОМЛЕНИИ СОЦИАЛЬНЫХ ПРАКТИК ЕЕ УЧАСТНИКОВ

Н.П. Щукина

В статье речь идет об особенностях воспроизводства бедности и низкого социального статуса одиноких пожилых людей посредством механизма социальной политики. Статья основана на результатах анализа текстов официальных документов, газетных публикаций и интервью с экспертами и клиентом социальной службы. Автор ставит вопрос о вкладе социальной политики и социальной работы как в формальный рост благ, так и преумножение страданий. Речь идет, в том числе, и о фрустрации социальных работников в трансформирующемся российском обществе, которые ежедневно проигрывают роль «козла отпущения», лицом к лицу сталкиваясь с человеческими страданиями и имея при этом мизерные ресурсы для их облегчения.

Ключевые слова: социальная политика, трансформирующееся российское общество, бедность, одиночество, монетизация льгот, социальная служба, клиент социальной службы, социальные практики, мифы, метафоры

Постановка вопроса

Данный текст — небольшой пейзаж из уникальной и в то же время характерной для многих россиян жизни. Цель статьи — проблематизировать процесс реформирования социальной политики трансформирующегося российского общества на низовом уровне, когда клиент социальной службы (с более чем 16-летним стажем социального обслуживания) пытается добиться не только терпимого к себе отношения со стороны этой организации, но и реализации продекларированного в официальных административных текстах права на социальное

партнерство. Устами клиента социальной службы предпринята попытка рассказать о том, как воспроизводятся бедность и низкий социальный статус таких людей, об особенностях их социального капитала, динамике социальной политики российского общества в целом в контексте монетизации льгот и прочих проводимых в стране социальных реформ. При этом акцентируется внимание и на контексте ситуации этого клиента, вбирающем в себя, прежде всего, те структуры, которые учитываются, принимаются во внимание клиентом в процессе его жизнедеятельности.

В основе статьи – продолжение нашего с Верой Евгеньевной (воспользуемся псевдонимом героини данного текста) телефонного общения периода 2003–2006 годов, инициированного Верой Евгеньевной (звонит она)¹. В 2001 году была опубликована, а затем переиздана в 2003 году наша книга [Холостова, Щукина, 2001], базирующаяся на текстах, составленных в результате полугодового общения с Верой Евгеньевной – учителем истории, музыкальным работником детского сада, человеком с 30-летним стажем работы – в прошлом... В настоящем – это одинокая, пожилого возраста, женщина, инвалид II группы, находящийся на социальном обслуживании.

В общей сложности 10 интервью, взятых у Веры Евгеньевны периода 2003–2006 годов, занимают 9 часов 44 минуты, средняя продолжительность каждого из них – 58 минут. Тексты бесед составлялись без использования диктофона. Вести их было в целом нетрудно: рассказчика – бывшего педагога – отличает медленная, продуманная речь, паузы в общении, риторические вопросы, представленные в ряде его текстов. Поэтому удавалось фиксировать практически все содержание каждого из рассказов (не фиксировался пересказ прочитанных Верой Евгеньевной статей и книг).

¹ Мы познакомились с Верой Евгеньевной в 2000 году на планерке Управления социальной защиты населения, проходившей в одном из российских городов (назовем его Среднероссийском). На этой планерке Вера Евгеньевна по просьбе руководителя данного управления выступила перед специалистами социальных служб с обобщением своего почти десятилетнего опыта взаимодействия с этими организациями. Продолжением знакомства и стало наше с Верой Евгеньевной телефонное общение. Звонила она обычно по вечерам, после 19 часов, и мы беседовали на значимую для нее тему. Правильнее сказать, на значимую для нас тему. Ибо я демонстрировала ей, и не раз, свой исследовательский интерес к проблемам социальной поддержки клиентов социальной службы. После издания книги ее героиня неоднократно общалась с руководителями и специалистами по социальным вопросам администрации города и области, работниками социальных служб, внося предложения по «реформированию» социальной политики в отношении пожилых людей в частности. При этом она нередко оперировала текстами нашей книги, то есть своими, опубликованными в названной выше книге, идеями и соображениями. В течение какого-то времени Вера Евгеньевна не созванивалась со мной. Я же периодически звонила ей: в день ее рождения, иногда на Новый год, 8 Марта. Наши телефонные разговоры, инициированные Верой Евгеньевной, я записывала.

В историях Веры Евгеньевны можно увидеть — в сжатом виде — историю становления профессиональной социальной работы в России: более 16 лет — на обслуживании, 16 лет — отечественной социальной работе. Социальная работа — средство социальной политики. В свою очередь, социальную политику трансформирующегося российского общества в ситуации обнищания будем определять как целенаправленную, преобразующую деятельность, направленную на поддержку слабозащищенных групп и слоев населения в контексте мобилизации, распределения и воспроизводства социальных ресурсов [Сидорина, 2005. С. 56]. Ситуация обнищания, определение бедности россиян как «трагедии», «национального позора» современной России (согласно мнениям экспертов Всемирного банка и Президента России), а также то, что социальная работа зарождается и получает развитие прежде всего как работа с бедными — достаточное, думается, основание для изучения проблемного поля социальной политики, акцентирования внимания на бедных. Причем бедные в данном исследовании определяются в соответствии с концепцией Г. Зиммеля, согласно которой «нищета — не столько причина, сколько результат предотвращения ее государственными мерами» [Dietz, 1997. S. 28]. Бедные — «это не те, кто страдает от особой нехватки и лишений, а те, кто получает помощь или должен был бы получать ее, согласно социальным нормам» [Погам, 1999. С. 152].

В силу сказанного, случай Веры Евгеньевны — своего рода миниатюра осуществления социальной политики на низовом уровне. Более того, Вера Евгеньевна живет с рождения в области — «модели России в 1/30 величины», обозначенной на недавнем совещании в министерстве регионального развития Российской Федерации как «Россия в миниатюре» [Осьмачкина, 2006]. К тому же данная область в контексте социального обеспечения «всегда была в числе лидеров» [Социальная газета, 2005. 3 сент. С. 3]. Иначе говоря, изучаемый случай освоения Верой Евгеньевной статуса клиента социальной службы — своего рода миниатюра осуществления и развития социальной политики в стране в целом. Более того, Вера Евгеньевна — клиент социальной службы фактически со дня ее основания. Наше общение с ней продолжается на протяжении ряда лет, что позволяет проанализировать процессуальные характеристики реформирования этой политики. В силу сказанного, концентрация внимания на процессе «переписывания» истории взаимодействия с социальной службой, уникального случая, — достаточное, думается, основание для определения в качестве методологии исследования социального конструктивизма.

Повторим, что героиня данного текста является клиентом социальной службы, стать которым нелегко, ибо в этом случае в жертву приносится многое, включая независимость, значимые связи и отношения. Такой человек пребывает, порой, в состоянии стресса. Этично ли

в принципе вмешательство исследователя в жизнь такого человека, тем более страдающего? В данном случае готовность Веры Евгеньевны к обсуждению длительного процесса взаимодействия с социальной службой — налицо. Получается, что базовый метод исследования условно можно определить как интенсивное интервью («клиническое»): глубокое, ненаправленное — в том смысле, что инициатива течения беседы принадлежит здесь самому информанту. Исследователь же лишь помогает ему «излить душу». В таком — клиническом — исследовании немало «подводных камней» (впрочем, они есть и в любом другом исследовании). В частности, информант — существо чувствующее, страдающее, поэтому он подвержен страстям. Тем не менее субъект формируется именно в своем социоисторическом измерении: человек — продукт истории, субъектом которой он стремится стать [Гольжак, 1994. С. 56]. Иначе говоря, рассказ информанта и объективен и субъективен одновременно, то есть одновременно имеет характер закономерный и случайный.

При изучении общего контекста реформирования социальной политики, характерного для первого этапа проведенного исследования, были взяты 5 интервью с руководителями регионального министерства здравоохранения и социального развития (далее — МЗиСР) ¹ и специалистами учреждений социальной защиты. Кроме того, проводился выборочный анализ документов названных выше учреждений и СМИ. Особое внимание уделено докладам министра гуманитарного и социального развития области «О перспективах работы в сфере гуманитарного и социального развития в 2006 году» (сделан на заседании областного правительства, далее — доклад 1) и руководителя управления нестационарного обслуживания населения соответствующего министерства «Итоги работы нестационарных учреждений социального обслуживания населения в 2005 году и перспективные направления деятельности на 2006 год» (далее — доклад 2) ².

Согласно названным выше документам, нестационарное социальное обслуживание, наиболее распространенная форма которого — надомное обслуживание, явно доминирует в системе социальной защиты населения (что является дополнительным «козырем» в исследовательском интересе к случаю Веры Евгеньевны — постоянного клиента отделения надомного обслуживания).

¹ Данное министерство образовалось в результате слияния в 2007 году министерств здравоохранения и гуманитарного, и социального развития региона.

² Выбор данного периода для непосредственного анализа обусловлен его переходным характером: подготовкой и внедрением в практику 122 ФЗ «О монетизации льгот», а также тем, что последующий период — это фактически новая веха, начавшаяся в связи с образованием объединенного министерства здравоохранения и социального развития региона и уходом в отставку руководства, стоявшего у истоков создания и профессионализации социальной работы в регионе.

Что касается СМИ, то анализу подвергнуты газеты регионального («Социальная газета» и «Трудовой Среднероссийск»¹) и федерального («Российская газета» и «Советская Россия») уровня, демонстрирующие приверженность разным ценностям. Официальные, «административные» — «Российская газета» и «Социальная газета» (далее — РГ и СГ) и оппозиционные — «Советская Россия» и «Трудовой Среднероссийск» (далее — СР и ТС). Общее количество отобранных для анализа статей — 227. Воспользуемся таблицей, продолжая их анализ.

Таблица

Общее количество отобранных для анализа статей

№ п/п	Название газеты	Годы			Всего
		2004	2005	2006	
1	Российская газета	18	12	18	48
2	Советская Россия	35	13	3	51
3	Социальная газета	43	31	29	103
4	Трудовой Средне- российск	11	10	4	25
Итого		107	66	54	227

Не будем, однако, уподобляться тем исследователям (перефразирую Гегеля), которые вместо того, чтобы анализировать текст, всегда стараются определить, как следовало бы его интерпретировать. Обозначив ряд методологических вопросов, на которые в ходе исследования предстояло ответить, подчеркнем, что в статье речь идет о реформировании социальной политики в переходном российском обществе на низовом уровне.

«Птицы большого полета... потом больно падают»

Исследование показало, что анализируемые материалы содержат достаточно ясно артикулированную оценку героев и их действий, таким образом, одобряя или не одобряя тот или иной стереотип. Наличие в данных материалах своего рода оппозиции, конфликтной перспективы, декларируемых Верой Евгеньевной («право имею»), делает эти материалы весьма пригодными в контексте становления новой модели социальной политики, обращенной «лицом» к человеку. При анализе текстов интервью, а также его контекстов, использована методика, предложенная Е. Здравомысловой, Е. Герасимовой и Н. Троян [Здрavo-

¹ Название газеты зашифровано. — Примеч. ред.

мыслова, Герасимова, Троян, 1998. С. 65–77], в соответствии с которой дискурсивный анализ определим как выделение устойчивых связей между персонажами, их качествами и исполняемыми ими действиями, а также выявление социальной позиции персонажа в разнообразных отношениях (между специалистами и клиентом, клиентом и представителями властных структур, широкой общественности, как, впрочем, и в отношениях с ближайшим окружением). Единица же анализа в проводимом исследовании – дискурсивная конфигурация, определяемая как распределение одобряемых ролей и атрибутов персонажей в соответствии с трудной жизненной ситуацией клиента социальной службы по ходу его взаимодействия с данной организацией.

При анализе текстов внимание фокусировалось на соотношении основного статуса их героев и атрибутов-ролей персонажей в контексте «практической» социальной политики, участниками которой они являются. Наиболее важный атрибут – включенность в практику социальной работы: клиент / специалист, в соответствии с которой рассматриваются все остальные атрибуты, роли, мотивировки, составляющие канон. Тем самым реконструируется социальная политика, ее каноны в контексте практики социальной работы.

Анализ названных выше докладов показал, что клиенты социальных служб обозначаются в этих текстах как «население», «нуждающиеся граждане», «граждане пожилого возраста», «пожилые люди», «ветераны», «инвалиды», «уязвимые группы населения», «региональные льготополучатели» и «платежеспособные пенсионеры», «ослабленные больные». Специалисты же – это, прежде всего, «наше министерство», «работники учреждений социального обслуживания», «социальные работники». Распределение ролей носит достаточно устойчивый характер: специалисты – это распределители финансовых и прочих средств.

Как и в 90-е годы XX века [Шукина, 2004. С. 158–159] констатируется «непростая экономическая ситуация», значительный дефицит выделяемых для учреждений социальной защиты бюджетных ассигнований. Ключевые слова, используемые при этом, – «расходы финансовых средств», «бюджетное финансирование», «расходы на социальную поддержку», «совершенствование оплаты труда работников государственных учреждений», «создание наиболее комфортных условий реализации их [клиентов социальных служб] прав». Наряду с этим обнаруживает себя и другое: в качестве главной цели предстоящей работы в сфере гуманитарного и социального развития поставлено «последовательное повышение уровня и качества жизни населения, содействие развитию человеческого капитала и обеспечение всеобщей доступности основных социальных услуг». Подчеркивается, что замена льгот ежемесячными денежными выплатами не только усилила адресность предоставляемой социальной помощи и равный доступ различных категорий граждан

к мерам социальной поддержки, но и «способствовала повышению уровня их доходов» (доклад 1). Затрагивается и тема эффективности: в одном случае в контексте использования новой методики оценки социально-экономической эффективности реабилитационных услуг («сохраненные годы качественной жизни»), в другом случае, когда речь идет о такой форме надомного социального обслуживания, как «ресурс-результат» (доклад 2).

Общим для обоих текстов является наличие облегченных, скажем так, представлений о решении ключевых социальных проблем наряду с определенной противоречивостью в использовании авторами данных текстов ряда понятий. Действительно, насколько реальным может быть тезис о повышении уровня доходов населения и «равном доступе различных категорий граждан к мерам социальной поддержки» в результате «монетизации льгот» (доклад 1). Такая однозначная оценка проводимой реформы при фактическом абстрагировании авторов анализируемого текста от перманентного увеличения тарифов на энергоносители, услуги ЖКХ, возрастающей стоимости медицинской помощи и образования проблематична. Примечателен и следующий тезис, представленный в анализируемом тексте: «Несмотря на увеличение в 2000–2004 годах темпов роста реальных доходов населения продолжает оставаться значительное число семей, имеющих уровень потребления, находящийся в пределах прожиточного минимума или незначительно его превышающий». Заметим, что в предыдущем тезисе говорится о «доходах», в данном — о «реальных доходах». Иначе говоря, в анализируемом тексте имеет место отождествление разных понятий или отсутствует единообразие в используемой авторами текста терминологии.

Согласно анализируемому тексту, живущих за «чертой бедности» в изучаемом регионе нет. Иначе говоря, данному региону удалось избежать «национального позора» — бедности. Примечательно, что такое смягчение проблемы бедности происходит на фоне недавно прошедшей сессии МВФ и Всемирного банка, где России было отведено одно из последних мест в мире, по уровню бедности — рядом со странами Африки [Российская газета, 2005. 20 сент. С. 2]. По российским официальным данным, изучаемая область занимает 18 место в стране по соответствующему показателю [Осьмачкина, 2006]. Во втором тексте (доклад 2) постулируется: «Поскольку малообеспеченность и бедность продолжают относиться к наиболее тяжелым жизненным затруднениям, лица старшего возраста, инвалиды часто обращаются к услугам отделений срочного социального обслуживания, которые предназначены для оказания разовой социальной поддержки». Чтение данного текста вызывает также ряд вопросов. Во-первых, не являются ли малообеспеченность и бедность, по сути дела и по словесной форме, синонимами? Вероятно, такое использование данных понятий в анализируемом докладе связано

с особенностями исследований бедности и социального обеспечения данной категории населения в России советского периода, носящих долгое время идеологизированный характер: наличие бедности в советском обществе отрицалось. При этом начиная с 60-х годов XX века использовалось понятие «малообеспеченность» при характеристике определенных групп населения. Как констатировал в этой связи В.И. Ильин, «у них – бедняки, у нас – только малообеспеченные» [Ильин, 1991. С. 35]. Но с тех пор прошло более 16 лет. Во-вторых, возможно ли разовую помощь заявлять как фактически базовую в борьбе с бедностью, тем более определяемую авторами текста как «наиболее тяжелое жизненное затруднение». В-третьих, в докладе 2 говорится, что «все службы и их структурные подразделения в организационном и территориальном отношении созданы как максимально приближенные к пожилым людям». Но тогда «инвалиды» и «малообеспеченные граждане» оказались в данном контексте вне внимания специалистов либо включены в состав пожилых людей. Социальное и медико-социальное обслуживание также фактически отождествляются.

Таким образом, нечеткость в определении и использовании ключевых понятий специалистами социальных служб осложняет решение продекларированных ими же задач модернизации, упорядочения реальной социальной политики, ее адресности в трансформирующемся российском обществе.

К новациям в деятельности учреждений социального обслуживания, согласно анализируемым текстам, отнесем такие, как акцент на повышении качества жизни населения, «обеспечение свободного доступа пожилых людей к социальным услугам». Серьезное внимание уделено и социальному партнерству, методической работе министерства. При этом клиенту отводится фактически лишь роль реципиента. В любом случае, задачи, стоящие перед министерством, как констатируется в докладе 1, решаются в сотрудничестве с другими органами исполнительной власти. Общественные организации ветеранов, инвалидов, других категорий обслуживаемых в данном случае даже не обозначены. В анализируемых текстах (доклад 2) речь идет и о «создании условий для реализации личностного потенциала ветеранов и инвалидов», «развитии человеческого капитала». Но социальное партнерство – не «улица с односторонним движением», как и свободный доступ пожилых людей к социальным услугам не есть развитие платных услуг. Тем не менее в докладе 2 читаем: «...большое внимание нестационарные учреждения области уделяют развитию платных услуг. С этой целью в 2005 году специалистами управления были разработаны методические рекомендации “Обеспечение свободного доступа пожилых людей к социальным услугам”».

К основным направлениям оказания методической помощи социальным службам, согласно докладу 2, отнесены «развитие дополнитель-

ных платных услуг» и «открытие структурных подразделений» (отделения психологической помощи и социально-бытового участка) в районах области. Подчеркивается значимость кадрового вопроса, наличие вакансий таких должностей, как социальный работник и психолог (доклад 2).

Словом, если сравнить анализируемые тексты с соответствующими документами конца 90-х годов XX века – начала XXI века [Щукина, 2004. С. 162–165], то как и в использовании профессиональной терминологии (нечеткость, путаница), так и в ключевых ролях специалистов и клиентов социальных служб существенных изменений не произошло. Сохранение категориального подхода к клиенту социальных служб, нашедшее отражение в анализируемых текстах, позволяет солидаризироваться с точкой зрения, согласно которой в России доминирует, скорее, консервативная модель социальной политики, «иерархия власти, а не богатства» [Якобсон, 2006. С. 63]. Наряду с этим наблюдается рост интереса практиков социальной работы к изучению готовности населения «принимать активное участие по выходу из бедности», продекларированный в докладе 2.

Таким образом, специалисты – распределители ресурсов оказывают материальную помощь, улучшают материальное положение граждан, организуют мероприятия, повышают квалификацию, «развивают действующие и создают новые учреждения», клиенты – адресаты помощи, «региональные льготополучатели». Используемая авторами текстов терминология свидетельствует, с одной стороны, об осознании ими изменения роли клиентов социальных служб в социальной политике («качество жизни», «человеческий капитал», «реализация личностного потенциала», «добровольцы»), с другой – о «реципиентном» подходе к клиенту социальных служб. Наблюдается наличие у практиков социальной работы своего рода установки на быстрое решение таких сложных проблем, как бедность. Об опасности такого подхода предупреждал в свое время 3. Бауман, говоря, что атрибуты быстрого решения проблем, «превращаясь в отсутствие выбора, в обязательные каноны поведения, порождают массу человеческих страданий» [Бауман, 1996. С. 15].

«Врут, что все хорошо»

Тема выбора в разной степени проходит и через СМИ. Речь идет, прежде всего, о выборе, который должны были сделать многие россияне – получатели льгот в процессе принятия Федерального закона № 122. Нами изучены номера названных выше газет периода принятия и начала осуществления закона (июль-сентябрь 2004 года и соответствующие месяцы 2005–2006 годов). Проанализированы статьи, в названиях которых были заявлены темы «монетизации льгот», бедности, социальной политики в отношении бедных.

Анализируемые газеты — своего рода отчеты о новостях дня. В этой связи представляется значимым сопоставить оценки хода монетизации, даваемые руководством системы социальной защиты (см. доклады 1, 2) и СМИ. Во всех СМИ присутствуют разные персонажи — участники, в том числе, бытовых, развлекательных «сценок». Однако в проанализированных статьях эти персонажи однотипны: реформаторы (депутаты Госдумы, правительство, чиновники), с одной стороны, и население, ветераны, «льготополучатели» — с другой. Причем, согласно текстам РГ и СГ, и реформаторы, и «льготополучатели» — фактически в «одной лодке», в то время как, согласно текстам двух других газет (СР и ТС), они — по разные стороны «баррикад». В первом случае [РГ и СГ] в процессе монетизации льгот обещается «более эффективная новая политика»: «льготники смогут выбирать», «каждый получит, что заслужил», «монетизация льгот не ухудшит положение ветеранов» (2004 год). Первые итоги данной реформы подведены уже в 2005 году: специалисты работали «не шадя себя», «снята напряженность первых месяцев года», «жители убедились в преимуществах денежных выплат», «монетизация прошла [в Среднероссийске] наименее болезненно». На страницах обеих газет публикуются интервью с официальными лицами: министрами разного уровня, губернаторами, руководителями пенсионных фондов, постулирующими в целом успех проводимой реформы, что вполне соответствует проанализированным выше текстам докладов 1 и 2.

Отличительная особенность публикаций СГ — представленность среди них писем пенсионеров как удовлетворенных ходом и содержанием реформы (таких писем большинство): «не забывают о старике — уже хорошо», так и не ощущающих заботы государства «униженных», получающих «подачки» пенсионеров. В 2006 году статей по проблемам «монетизации» гораздо меньше. Так, в СГ их опубликовано 4, включая перепечатанные из РГ. В РГ же в это время речь идет о проблемах более общего свойства: бедности и повышении пенсий, минимальной зарплаты, национальных проектах, недостаточной эффективности расходования средств в социальной сфере и т. д.

Образный ряд СР и ТС — более пестр и противоречив. В нем явно представлены два мира: «граждан России» — народа, который еще «не проснулся», но «просыпается», «стариков», «ветеранов» разного возраста и мира «чинодралов», «олигархов», «компрадоров». «Наш мир» — это пенсионеры, ветераны, над которыми проводится «очередной эксперимент» по замене льгот денежными выплатами. Льготы же — это «гарантия жизнеобеспечения». За льготами — «лучшие и обиженные судьбой люди». Мир «чинодралов» — это власть, прокладывающая путь Федерального закона № 122 «дубинками», которым ветераны, «народ», включая молодежь, сопротивляются с помощью митингов, голодовок, а также обращений к формальным лидерам страны разного уровня с призы-

вом не делать мир «одномерным», не лишать народ «исторического примера бескорыстного служения Родине», отказаться от «вопиющей несправедливости», «аферы – 122 ФЗ». Сказанное нашло яркое отражение в рубрике «Сообщения с фронтов социальных битв» СР, где в 2005 году опубликована целая серия статей о митингах, голодовках, направленных против «антисоциальных реформ», а также обращений к представителям власти разного уровня. Так, в одной из таких статей говорится о «людоедском» 122-ом федеральном законе [Советская Россия. 2005. 27 авг. С. 1], в другой читаем: «Мы призываем российский народ... дать оценку бездарным экспериментам действующего режима» [Советская Россия. 2005. 18 авг. С. 1].

В качестве типичной темы официальных проправительственных газет – РГ и СГ – применительно к реформированию социальной политики в целом, «монетизации» в частности, выступает развитие социальной сферы, растущее финансирование «социального блока» и всех тех вопросов, «от решения которых зависит уровень и качество жизни» [Российская газета. 2006. 25 авг. С. 6]. Государство здесь персонифицировано в лице министров, губернаторов, руководителей управлений социальной защиты населения: «Для власти главное – работать для людей... Мы сначала [в отличие от других регионов, говорит губернатор изучаемой области] нашли решение, чтобы нашим людям не создавать проблем» [Социальная газета. 2005. 3 сент. С. 3]. «Наши люди», «наши льготополучатели» – все равно, что дети, опекаемые родителем. Причем дети малые, ибо «родитель» [губернатор] «делает жизнь [инвалидов-колясочников, в частности] достойной, активнее» [Социальная газета. 2005. 3 сент. С. 3]. Заметим, речь идет об инвалидах взрослого возраста – активистах общественных объединений, известных далеко за пределами области.

В целом дискурс РГ и СГ можно считать последовательно либеральным. Критические по отношению к власти материалы редки. Если они и появляются на страницах данных газет, то в контексте улучшения ситуации, нахождения способов решения проблем, возникших в ходе реформ. Другое дело – СР и ТС, на страницах которых отношения власти и народа представлены как конфронтационные. Если в 2004 году ключевые темы – «не вздыхать, а действовать», «ликвидация не бедности, а бедных», происходящая в ходе реформ, то в 2005–2006 годах тема протестов, митингов, голодовок в связи с монетизацией льгот отодвигается на второй план констатацией «пещерного подхода к собственным гражданам», объяснениями того, почему народ до сих пор «не проснулся». Народ – это заслуженные люди, включая миллионы малоимущих, самых беспомощных, больных, слепых, получивших в ходе монетизации вместо льгот «нищенскую милостыню». Власть узаконивает плату за лечение и обучение, продолжает «авантюрную» политику: «бесконтрольна

и творит беспредел» [Трудовой Среднероссийск. 2005. 20 июля. С. 2]. В итоге «ничего не меняется», продуманная социальная политика, как и прежде, отсутствует.

Образ ветеранов, народа, привыкшего к «пренебрежительному отношению к себе», «жертвы реформы, насаждаемой обманным путем», с одной стороны, и способного при определенных условиях «прекратить развал страны», добиться того, чтобы экономика стала «человечной» — доминирует на страницах СР и ТС.

Визуальный ряд, присутствующий на страницах РГ, близок по содержанию, представленному в СГ: фотографии известных политиков и руководителей системы социальной поддержки населения, а также фотографии, иллюстрирующие удовлетворенность клиентов получаемыми услугами. Видеоряд СР и ТС, особенно периода 2004–2005 годов, включает в себя изображения митингов, акций протеста в связи с принятием Федерального закона № 122, что соответствует направленности данных СМИ.

Таким образом, анализ названных выше газет и отчетной документации акторов социальной политики позволяет увидеть определенную динамику в репрезентации этой политики. С одной стороны, налицо ее демократизация (у населения появился выбор: деньги или социальный пакет, статус клиента социальной службы на платных, частично оплачиваемых или бесплатных началах). Акцентируется внимание на развитии человеческого капитала, повышении качества жизни россиян, растет финансирование социальной сферы, государство-патрон становится партнером. С другой — нечеткость в использовании сравнительно нового для этих акторов понятийного аппарата, наличие полярных точек зрения в СМИ на суть и проведение социальных реформ, разрушение привычного мира как для исполнителей социальной политики, так и реципиентов. Наблюдается явный дисбаланс между декларируемым и реальным положением дел, нашедший отражение в СМИ и в текстах интервью наших экспертов, связывающих процесс «монетизации» с усилением неопределенности, как в их деятельности, так и в ситуации их подопечных.

«Будущее неизвестно»

При решении стоящих перед нами задач, как подчеркивалось выше, мы взяли интервью у ведущих специалистов МЗиСР¹, курирующих процесс монетизации льгот и систематически взаимодействующих с надорганизациями, подведомственными структурами и реципиентами. Они осуществляют посредническую, консультативную и экс-

¹ См. описание полевых данных.

партную роли в разной степени и на разных уровнях: от министерства до конкретной социальной службы, клиентом которой является героиня нашего текста.

Все эксперты постулируют наличие высокого уровня неопределенности как в содержании реформы («монетизации»), так и ее ходе. Общим для их позиции является противоречивая, неоднозначная оценка процесса монетизации льгот:

Когда я сюда пришла было одно, расцвет наша система переживала... Будущее неизвестно: эта монетизация не очень хорошо отразилась на наших подопечных. Созданы... дополнительные трудности в обеспечении лекарствами федеральных льготников... мы обслуживаемся с боем. Реформа в большой степени затронула управление социальной защиты... Что будет дальше, я не представляю (Информант 4. 2006).

Как видим, эксперт обращает внимание на обеднение ресурсов клиентов социальных служб, а также более сложное положение этих организаций, чем управленческих структур системы здравоохранения и социальной защиты.

Не давая однозначной оценки ходу реформы, эксперты акцентируют внимание все же на ухудшении ситуации некоторых категорий обслуживаемых, особенно детей-инвалидов. Подвергается критике и сам принцип – категориальный – социального обслуживания:

Да, 2001–2005 годы – очень тяжелый период был... Шквал звонков и писем с требованиями и просьбой объяснить, что происходит, и как это происходит... Мы для себя тогда сформулировали: мы благодарны людям, которые звонят и понимают, говорят, что понимают: не мы [сотрудники министерства гуманитарного и социального развития области] виноваты... Но, когда сняли с льготников плату по проезду к месту лечения, плакать хотелось... Потеряли они очень много... мы их подрезали. Очень им тяжело... Работаем с «категориями». По-другому надо было работать. Не можем найти концы с концами (Информант 3. 2006).

В ходе данного интервью информант неоднократно повторяет, что время это очень тяжелое и не только для клиентов социальных служб, но и для специалистов, оказавшихся фактически не готовыми к работе с клиентами, ситуация которых существенно и быстро менялась:

Что касается новых законов, то двоякое восприятие этих законов. Кто не получал льгот, выиграл однозначно. Кто пользовался, не оглядываясь ни на что, другое дело. Один ветеран в областной газете сказал, сказал, что это грабеж... Может быть, он и прав (Информант 2. 2006).

Иначе говоря, в текстах интервью, в отличие от текстов проанализированных докладов, подчеркивается недостаточная продуманность принимаемых мер, постулируется неучастие реальных исполнителей

реформы в ее разработке. При этом груз ответственности фактически возложен именно на этих исполнителей, и они безропотно везут этот груз. Более того, они разделяют ответственность за происходящее, когда, оперируя местоимением «мы», говорят о «виновниках» реформы. И они — наши эксперты — оказываются перед невыполнимой задачей: не имея достаточных средств, урезаемых в ходе реформы ресурсов, они должны смягчить наиболее кричащие последствия этой реформы. В этой связи их реагирование на ход реформы носит эмоциональный характер, что нашло отражение в повторах с восклицаниями тезисов об ухудшении ситуации клиентов социальных служб, а также в тезисах типа «плакать хотелось».

Эффективность реформы подвергается ими сомнению. Тем не менее эксперты в итоге ведут речь и о позитивном значении реформы, у которой *«есть свои плюсы и минусы»*. *«Пока я не сформулировала для себя значение этого документа [122 Ф3]. Может быть потому, что не объяснила или это невозможно объяснить?»* — говорит один из наших экспертов. Но, если *«сказать языком обращений к нам, —* продолжает он *— то это [Ф3 «Об отмене льгот»] — прибавка к пенсии и отмена льгот... Для абсолютного большинства монетизация — на пользу. Если говорить не о конкретной личности, а о населении, то выиграло большинство людей»* (Информант 5. 2006). Словом, сказанное позволяет, на наш взгляд, высказать предположение об актуализации таких факторов «синдрома сгорания» специалистов системы социальной поддержки населения, как организационный, а также ролевого конфликта.

В любом случае конструирование проводимых в стране социальных реформ не происходит автоматически, по желанию политиков и редакторов газет. Соответствующие тексты — устные и письменные — критически прочитываются производителями и потребителями социальных услуг, порождая в каких-то случаях ситуации эмоционального «сгорания», в других же случаях давая почву для более глубокого понимания своих реальных ресурсов и, возможно, для сопротивления. Действительно, героиня данного текста — Вера Евгеньевна — будучи потребителем со стажем названных выше услуг, позиционирует себя скорее как субъекта социальной политики, противопоставляя себя в определенной степени «формальным» субъектам этой политики, отводящим ей роль реципиента.

«Телефон — единственный выход в белый свет»

Вере Евгеньевне есть, что сказать о социальной политике в широком смысле слова уже в силу особенностей своей биографии. Она — человек образованный, *«не наивный»*, *«не капризный»*. Так сложилось, что в 1991 году после смерти мужа Вера Евгеньевна стала клиентом со-

циальной службы. Она одинока, ей 75 лет. Бобыль — так определяет свой настоящий статус героиня нашего текста, неоднократно повторяя, что детей ей *«бог не дал»* по причине серьезного заболевания мужа, однако *«столько лет приходилось платить налоги за бездетность»*. Определяя свою настоящую ситуацию и связывая ее с взаимодействием с социальной службой, Вера Евгеньевна прибегает к метафоре: *«Сижу на нарах я, как на именинах»*. Заметим, что все тексты нашей героини метафоричны. В этих текстах представлено 18 метафор. К некоторым из них она прибегает неоднократно. С помощью метафор, моральных постулатов, других форм Вера Евгеньевна конструирует свое настоящее, вспоминая, воображает прошлое, дабы понять свое теперешнее существование и то, что ее ожидает в будущем. При анализе данного конструирования воспользуемся термином «миф», который и применяется для описания процесса конструирования индивидуальных нарративов, включая в себя в качестве наиважнейших составляющих названные выше метафоры и эпифании [Робертс, 2004. С. 7]. Мифы не бывают истинными или ложными, они — конструкции и интерпретации прошлых событий, опытов и условий жизни, являющихся частью воспоминаний и связанных с современными социальными условиями и взглядами [Там же. С. 8]. Миф — это рассказ о себе через набор историй. В анализируемых текстах Веры Евгеньевны представлена 21 такая история. Среди них — потеря социальным работником, обслуживающим нашу героиню, ее паспорта и полиса; *«позор»*, пережитый Верой Евгеньевной в период выписки из больницы (не приехал социальный работник, а нужен был провожающий); общение в выходной день — *«хлеба попросила»* — с *«дежурным»* по социальной службе; падение в автобусе; участие в Дне инвалида (*«была по билету на празднике»*). В текстах Веры Евгеньевны нами выявлены и истории иной направленности — получение нового паспорта *«по бла-ту»*, приобретение в аптеке *«15–20 упаковок»* лекарств *«по шесть двадцать»*, а не по 18 рублей, общение с друзьями *«вот мы собрались втроем... ругаемся»*.

Анализ метафор нашей героини способствует обнаружению ряда противоречий в изучаемом процессе. Среди них характеристики: а) руководителей учреждений социальной сферы, чиновников — *«рыба гниет с головы»*, *«железобетонная стена»*, *«большого полета... потом больно падают»*, *«формализмом прогнали до печенок»*; б) специалистов социальных служб — *«кошки, гуляющие сами по себе»*; в) себя как труженицы и профессионала — *«мы на печи не сидели»*, человека требовательного — *«отрыжка прежней [в достатке и уважении] жизни»* и одинокого — *«телефон — единственный выход в белый свет»*.

«Бобыли» — это, пожалуй, ключевое понятие в текстах Веры Евгеньевны. Проблема одиночества — основная, на ее взгляд, как в ее жизни, так и в деятельности социальных служб: *«...главное — надо выделить*

бобылей. Их положение безвыходное. Они же — одиночки. А у нас говорят: дочь в Москве [некоторые клиенты так говорят]. *Но твоя дочь придет!.. Я, наконец, поняла, почему бобыли на окраинах жили... Одинокие — не интересны*» (из интервью от 23.03.2004). *«Формализмом прогнали “до печенок”». Надо же обращать внимание, если человек одинок, бобыль... Надо выделить одиноких людей. Им никто(!) не поможет*» (из интервью от 23.04.2004). Иначе говоря, информант предлагает сделать акцент не на категориальном подходе (оспаривается отчасти и экспертами), в основе которого социальное законодательство, а сосредоточить внимание на особенностях семейного статуса клиентов, уделяя особое внимание нуждам «бобылей». К теме одиночества Вера Евгеньевна возвращается постоянно на протяжении всего периода нашего общения (2000—2006 годы). *«Я много читаю, думаю... Лучше бы ничего не знала»*, часто повторяет она. С ее слов, положение бабушек в платочках, не читающих, имеющих низкий уровень образования выигрышнее, ибо на них и рассчитана фактически система социальной защиты. В любом случае ресурсы, которыми располагают клиенты социальных служб, не востребованы исполнителями социальной политики, а если и актуализируются, то оказываются, в конечном счете, «под сукном» у этих чиновников. Так, в частности, происходило, и не раз, с ее предложениями (письменными и устными), с которыми она обращалась к руководителям разного уровня.

Анализируя свою нынешнюю ситуацию, Вера Евгеньевна говорит: *«Болезнь у меня усиливается. Мне дают первую группу, я отказалась... Тяжело психологически... У меня сегодня болит голова. Я грохнулась в автобусе... С подружкой была. Дошли до скорой помощи. 3 часа холодная вода на голове была. А еще получила я письмо: “Уважаемая Вера Евгеньевна департамент социальной поддержки [называет город] сообщает, что Ваше заявление об оказании материальной помощи рассмотрено...” Отказали, в общем... Но у меня болезнь, такая серьезная... Надо выделить одиноких людей. Им никто(!) не поможет... Я Вам говорила: нужно к каждому человеку подходить отдельно... Гемофилия — серьезное заболевание»...* (из интервью от 12.04.2004). Информант не может смириться с обезличенностью текстов, письменных и устных, используя которые исполнители социальной политики взаимодействуют с ним, фактически демонстрируя неприятие сформулированных ими же деклараций об адресности, необходимости индивидуального подхода к клиенту.

«Я их, вот, потревожила... Я не могу понять, чем они заняты? Бумажки... Все погрязли в бумажках» (из интервью от 23.03.2004). Вера Евгеньевна обращает внимание и на значимость контекстов общения со специалистами: *«Я смотрю на нее [социального работника], а она... на часы»*.

«Если человек позвонил, он не просто позвонил. Поговори! Сломался кран. Почему социальной службе не позвонить в ЖЭУ? И не сказать: помогите! Стекло вылетело. ЖЭУ на старика плюет! Значит, он должен позво-

нить в социальную службу, а социальная служба должна позвонить в ЖЭУ. ПЖРТ... Ведь все это мы упустили. Хоть бы раз сказала соцработник: «Давайте, я протру дверь»... У меня сильное головокружение, я на стул встать не могу... И дисциплина должна быть. Дисциплина была при Сталине» (из интервью от 22.05.2006). В данном случае информант затрагивает целый ряд проблем реформирования системы социальной защиты, включая профессиональную подготовку будущих акторов социальной политики, проблематизирует, подвергает сомнению посредническую миссию социальной службы и ее гуманистическую направленность.

«Крыша у меня еще не поехала»

Определяет себя Вера Евгеньевна фактически в качестве эксперта в области социальной политики в отношении пожилых людей с помощью таких мотивировок, как «крыша [у Веры Евгеньевны] не поехала», «одиноким никто не поможет» [лучше одиноких об их проблемах никто не знает], «болезнь усиливается: дают первую группу», «люблю умных», наконец, «плохо обо мне никто не скажет». Используемые ею при этом способы деятельности включают в себя предложения: осваивать специалистам как профессиональную терминологию («дойду все же до департамента и потребую, чтобы меня не называли бабуленькой, бабкой»), так и профессиональные методы деятельности (например, посредничество); обеспечить «доступность» [не дозвонишься] заведующих отделениями надомного обслуживания и других специалистов; работать, а не организовывать праздники «для ходячих»; научиться принимать критику, чтобы «в следующий раз на высоте [специалисты] были». Вера Евгеньевна предлагает составить список «бобылей», обеспечивая индивидуальный подход к подопечным на деле, а не на словах.

Основные проигрываемые Верой Евгеньевной роли, наряду с экспертом, — это клиент, консультант, помощник, а также подруга. «Вот десять лет испытываю на себе социальную службу. Не могу дать ей определения, — постулирует Вера Евгеньевна. — Первая часть выполняется: обслуга, но защита не выполняется... Я, конечно, глубины социальной службы не знаю. Я знаю, понимаю социальных работников, хлеб которые приносят и разносят. Но чем заняты заведующие отделениями? Начальства — тьма. И все поют одну песню: зарплата маленькая и работать некому... Ну, я работала в садике, мама — бухгалтером. Что — зарплата большая? Нет, конечно» (из интервью от 23.03.2004).

Анализируя названные выше проблемы, Вера Евгеньевна периодически ссылается на публикации СГ, которую выписывает давно (в последнее время по привычке и «из-за программы телепередач»). Вера Евгеньевна критикует газету за доминирование в ней благодарственных статей в адрес социальной службы и широкую представленность в этой

газете советов по использованию лекарственных трав в самолечении. *«Я даже на кафедре [лечащим врачам] говорила, как врачи дают в газете советы насчет трав. Это не безопасно!»* — восклицает Вера Евгеньевна (из интервью от 23.03.2004). *«Я “Социальную газету” читать не могу. Как допустили, что бабушка дает советы?.. Где собрана трава? Когда?.. И везде — [называет фамилию руководителя министерства гуманитарного и социального развития области] (из интервью от 22.05.2006).*

Тема лекарств озвучивается Верой Евгеньевной постоянно и в разных контекстах: *«болезнь усиливается», «грохнулась в автобусе», «три таблетки — каждый день, 30 таблеток — 400 рублей»* и т. п. При этом информант акцентирует внимание, прежде всего, на их качестве и доступности, обобщившая необходимость *«в местном законе написать: не принести, а получить и доставить лекарства»* [клиенту].

Саморефлексия также характерна для текстов Веры Евгеньевны: *«В чем-то я права, в чем-то нет. У всех свои ошибки, — постулирует она. — Но ничего не изменилось в социальной службе... Что будет, не знаю»* (из интервью от 23.03.2004). Убежденность в неопределенности будущего — это то, что объединяет тексты Веры Евгеньевны и экспертов. Однако, в отличие от последних, она в целом негативно оценивает процесс «монетизации», акцентируя внимание на его бюрократизации.

Тема лекарственного обеспечения становится основной в нарративе Веры Евгеньевны периода «монетизации». Тем более это время совпадает с обострением ее заболевания. *«Я два с половиной месяца в лежку лежала, скорая — за скорой. На два с половиной месяца был тихий ужас»* (из интервью от 22.05.2006).

Сходная оценка «лекарственной» проблемы дана и нашими экспертами. *«Я давно работаю в этой сфере... Созданы были дополнительные трудности [в ходе «монетизации»] в обеспечении лекарствами федеральных льготников... Большая часть проживающих в наших учреждениях тяжело больны, возраст их требует поддерживающего лечения. 450 рублей, которые они получают, крайне недостаточны. Это, конечно, вызывает раздражение. До 244 ФЗ — о платных услугах — таких проблем не было. Наши больные имели все, что надо»* (Информант 4. 2006).

Определение социальной политики как целенаправленной, преобразующей деятельности, направленной на поддержку слабозащищенных групп и слоев населения, в контексте мобилизации, распределения и воспроизводства социальных ресурсов актуализирует тему субъектов, с которыми постоянно призвана взаимодействовать Вера Евгеньевна. Речь идет, согласно ее текстам, об обслуживающем ее социальном работнике, других специалистах системы социальной поддержки, а также органах власти и управления, с рядом которых Вера Евгеньевна непосредственно не взаимодействует, но деятельность которых постоянно ею оценивается в контексте жизненной ситуации.

Анализ взаимодействия Веры Евгеньевны с этими специалистами оказался достаточно противоречивым, особенно с социальным работником. С одной стороны, «мы с ней ладим», с другой — «за лекарствами под расстрел не пойдет, но это — “соль” всего вопроса», «работает плохо». Тема лекарств, как и в проанализированных выше ситуациях — ключевая. «Я поняла: вот, не справилась-таки [называет имя бывшего руководителя Управления социальной защиты населения города] со своими обязанностями. Где про лекарства в договоре [речь о договоре социальной службы с ее клиентом] написано? Я две недели(!) должна биться, чтобы его получить. Социальная служба должна выбивать лекарства, а не лежащий больной» (из интервью от 12.04.2004).

Причем в 2006 году информант обращает внимание на произошедшее изменение в поведении социального работника: «Идет за лекарствами: две нагрузки получается... тяжело», «на двух работах: маленькая зарплата» [правда, это уже другой социальный работник]. Наряду с этим критические оценки работы специалиста сохраняются: «Быстро купила лекарства и ушла», «ты спроси, может чай поставить», «должны помнить, кто они».

Что касается ролевого репертуара других специалистов социальной службы, то это, скорее всего, контролеры, которые «вызовы принимают». При этом дозвониться до них трудно. В итоге их работа напоминает дежурных, диспетчерскую службу, фактически лишь принимающую вызовы: «Я не могу прийти, я дежурная». «Так зачем же ты дежурная!» — восклицает Вера Евгеньевна.

Изучаемый нами период отличен и тем, что это время не только «монетизации», но и подготовки к очередным выборам главы города, что нашло отражение в текстах Веры Евгеньевны. Она периодически возвращается к теме зависимости руководства системы социальной защиты от «администрации» — людей «большого полета», которые потом «больно падают». Ее волнует то, что специалистов «от А — до Я» не любят, они «не нравятся руководству» в отличие от тех, кто «из команды мэра» и презентует себя как «я из команды [называет Ф.И.О. мэра]». В итоге — «все повторяется», народ «ничего не хочет», молодежь «не читает», «ханты вымирают» и т. п. Более того, «положение ухудшается», «все хотят за наш счет жить, вот такие пироги», — заключает она. Все это происходит на фоне внешнего благополучия: ветераны собираются на мероприятия, «веселятся и поют», «благодарят социальную службу».

«Выступала [называет Ф.И.О. зама мэра по социальным вопросам]. Хор был, хорошо пели, — рассказывает Вера Евгеньевна об участии в одном из таких мероприятий — Дне инвалида. — Потом дали подарки: пачка чая, потом сухой торт, вафельный. Потом дали... Я давно не получала, пряники мятные. Я посмотрела в кулечек и подумала: снять такое здание, дорогое! А подарок — для бедных. Ха-ха-ха... Я подумала, может быть, еще бы

и кусок мыла и талончик в баню. Ха-ха-ха» (из интервью от 18.12.2004). «*Что будет?*» — задается не единожды вопросом Вера Евгеньевна.

Иначе говоря, наша героиня постоянно возвращается к одной и той же теме, но под разным «соусом»: теме безадресности, мероприятности, формализма социальной политики в отношении пожилых людей. Политика эта осуществляется в контексте приоритетов специалистов, а не людей, находящихся в сложной социальной ситуации. Но тогда специалисты ли они? И эффективна ли деятельность социальных служб, если эти организации даже в дни праздников стигматизируют людей с инвалидностью, закрепляя за ними статус нищих, с низким уровнем притязаний. Более того, клиенты фактически призваны за «пачку чая» благодарить социальную службу, иначе вовсе окажутся вне ее внимания.

В основе таких оценок Веры Евгеньевны — прослушанные и просмотренные радио- и телепередачи, прочитанные газеты (СГ прежде всего), спорадическое участие в «*праздниках*», организуемых социальной службой для клиентов, а также телефонное общение как со специалистами разного уровня (от социальной службы до заместителя мэра по социальным вопросам), так и друзьями. «*Телефон — единственный выход в белый свет*», — констатирует Вера Евгеньевна (из интервью от 12.04.2004). Но и за него приходится платить, восклицает информант. Тем не менее в ситуации, когда социальный работник приходит к «*больному подопечному на 10–15 минут*», порой, один раз в пять-шесть дней, а подопечный болен и «*...хочет что-то сказать, чем-то поделиться*», Вера Евгеньевна вынуждена прибегать к этому «*единственному выходу*», звоня то в социальную службу, то одному или другому из оставшихся в живых приятелей и подруг.

Вера Евгеньевна убеждена в том, что в социальных службах должны работать профессионалы, умеющие не только слушать, но и слышать, акцентируя внимание на приоритетах клиента, умеющие индивидуализировать этого клиента, позитивно подкрепляя его и помогая в мобилизации собственных ресурсов. Фактически наша героиня говорит о том, что продекларировано в проанализированных выше докладах — о развитии потенциала клиентов социальных служб. Более того, необходим тщательный отбор специалистов для работы в социальной службе. Это должны быть высоконравственные специалисты, убеждена Вера Евгеньевна, умеющие работать с живыми людьми, считаться с ними. Тем самым фактически озвучивается один из базовых принципов ООН в отношении пожилых людей — принцип участия. Иначе говоря, в ее концепции профессионализма сочетаются идеалы нравственности и серьезной профессиональной подготовки, которой обязательно должен предшествовать профотбор. При этом Вера Евгеньевна периодически в ходе нашего общения задается вопросами: «Вы меня слышите?»;

«Вы меня поняли?», «Вы согласны со мной?», демонстрируя тем самым готовность к диалогу, желание услышать и другую точку зрения, а также надежду на принятие, наконец, и ее точки зрения. Вместе с тем, согласно ее текстам, остается открытым вопрос о том, как взращивать сегодня в стране, давно не советской, в рыночном обществе, специалистов по социальной работе.

Заключение

Таким образом, подводя итог исследования процесса реформирования социальной политики в условиях «монетизации» на низовом уровне, подчеркнем, что и для социального контекста ситуации героини данного текста (широкого и узкого), и с ее точки зрения происходящая реформа достаточно противоречива. Данный процесс конструируется ею с помощью разного рода метафор и жизненных историй или способов выстраивания своей жизни: «рыба гниет с головы», «прогнили до печенок», «обслуга есть, защиты нет»¹, «крайняя в перестройке»², «сiju на нарах я, как на именинах», «крыша у меня еще не поехала», «телефон — единственный выход в свет». При исследовании этих метафор и жизненных историй мы старались воздерживаться от роли «всезнающего рассказчика и обобщителя» [Флиивберг, 2004. С. 16], акцентируя внимание на том, что способ расколдовывания мира — изучения социальной политики трансформирующегося общества — это держаться конкретного.

Изучение трудной жизненной ситуации Веры Евгеньевны и ее контекста позволяют репрезентировать социальную политику современного российского общества скорее как государственную благотворительность, которая, как когда-то церковная, направлена на «достойных того бедняков». Причем героиня данного текста, будучи клиентом социальной службы, не всегда оказывается в числе этих «достойных бедняков». Такое положение дел изолирует обездоленных друг от друга, ослабляет их солидарность, создает ситуации конкуренции за дефицитные ресурсы. Да и те ли это ресурсы, к которым систематически прибегают социальные службы в ситуации обнищания пожилых людей, тем более имеющих инвалидность? Речь идет о низких размерах разовой социальной помощи, «подарках» социальной службы, дискриминирующих фактически их получателей. Институты социальной помощи в лице их акторов, как и сами реципиенты, страдают от противоречий проводимой реформы, переживая ее подчас как личную драму. В любом случае наши эксперты в лице ведущих специалистов системы социальной поддержки

¹ Речь идет о чиновниках в системе социальной поддержки населения.

² Речь идет о социальной службе.

разного уровня подчеркивают неопределенность будущего социальной политики в ситуации монетизации льгот и амбивалентность своей профессиональной позиции, препятствующей своевременности и эффективности социоэкономической деятельности. Тексты интервью этих экспертов позволяют предположить наличие факторов, способствующих синдрому сгорания в их ситуациях, включая организационный и ролевой. Организационный фактор требует признания успехов проводимой реформы и постулирования этих успехов во взаимодействии с клиентами, в то время как реальные ситуации этих клиентов подвергают сомнению соответствующие успехи.

Случай героини нашего текста – это постоянная борьба против сужения ее социального пространства, включающего в себя наряду с социальными агентами социальные блага, услуги, ряд которых (их доставка, доступность, количество и качество) проблематизируются в ходе монетизации льгот. Вера Евгеньевна прилагает немалые усилия для сохранения этого пространства, используя как внешние, так и внутренние ресурсы. Систематические ее звонки в разного рода организации порождены, с одной стороны, той ролью, которую играет телефон в нынешней ситуации Веры Евгеньевны, с другой – недостаточной эффективностью реформируемой социальной политики, абстрагированием исполнителей этой политики от реальных нужд реальных людей.

Заявления авторов официальных, административных текстов о повышении уровня доходов, социальном партнерстве, демократизации проводимых социальных реформ, наконец, о повышении качества жизни клиентов социальных служб подвергаются сомнению не только Верой Евгеньевной. Полярные оценки анализируемого процесса реформ представлены в СМИ. В то же время оценки, даваемые специалистами, курирующими ход реформ на местном уровне отличаются неопределенностью. Такая ситуация связана с неопределенностью самого анализируемого процесса, недостаточной продуманностью проводимых реформ, нашедшей свое отражение в фактическом абстрагировании авторов этих реформ от учета и использования информационных, интеллектуальных и прочих ресурсов клиентов социальных служб.

Но тогда не «обречен» ли человек, оказавшийся в трудной социальной ситуации, на роль «*tabula rasa*», лишаемого фактически права на участие в обсуждении и решении вопросов, затрагивающих его интересы? Не множит ли социальная политика трансформирующегося российского общества, наряду с формальным ростом возможностей, выборов, социальных пространств, способные в небывалых масштабах породить различные формы страданий и терзаний, включая терзания социальных работников, ежедневно проигрывающих роль «козла отпущения», лицом к лицу сталкиваясь с человеческими страданиями и имея

при этом мизерные возможности? А может быть эта политика – блестящее средство позитивной самоидентификации ее исполнителей?

Возможность ответа на этот вопрос, как и возможность дать свою интерпретацию реформированию социальной политики современного российского общества в предложенном нами контексте, оставляем открытой, уважаемый читатель.

Описание полевых данных

Информант 1. Клиент социальной службы с 1991 года, жен., 75 лет, высшее педагогическое образование, пенсионер по возрасту, инвалид II группы.

Информант 2. Руководитель Управления организации социального обслуживания МЗиСР области, муж., 41 год, высшее юридическое образование, стаж работы в социальной сфере 13 лет.

Информант 3. Консультант отдела по работе с ветеранами МЗиСР области, жен., 51 год, высшее педагогическое образование, стаж работы в социальной сфере 8 лет.

Информант 4. Консультант отдела медико-социального обслуживания стационарных учреждений МЗиСР области, жен., 48 лет, высшее медицинское образование, стаж работы в социальной сфере 16 лет.

Информант 5. Управляющий делами администрации района (обслуживания героини данного текста), жен., 52 года, высшее историческое и социологическое образование, стаж работы в социальной сфере 15 лет¹.

Информант 6. Зам. главы администрации одного из районов города по социальным вопросам, в прошлом – руководитель Управления социальной защиты населения Среднероссийска, жен., 50 лет, высшее математическое и социологическое образование, стаж работы в социальной сфере 16 лет.

Список литературы

Бауман З. Индивидуализированное общество. М.: Аспект Пресс, 1996.

Гольжак В. Клиническая социология // Социологические исследования. 1994. № 5. С. 55, 56.

Здравомыслова Е., Герасимова Е., Троян Н. Гендерные стереотипы в дошкольной детской литературе // Преображение. 1998. № 6. С. 65–77.

Ильин В. И. Социальная стратификация. Сыктывкар: Сыктывкарский государственный университет, 1991.

Осьмачкина С. Модель России в 1/30 величины // Волжское обозрение. 2006. 18 июля.

Погам С. Исключение: социальная инструментализация и результаты исследования // Социология и социальная антропология. 1999. Т. II. С. 140–155.

Робертс Б. Конструирование индивидуальных мифов // INTER. 2004. № 2, 3. С. 7–15.

¹ В прошлом – зам. руководителя Управления социального обслуживания и защиты населения, клиентом которого является Вера Евгеньевна.

Сидорина Т. Ю. Структура российского общества – вызовы социальной политике // Мир России. 2005. № 4. С. 56.

Фливерг Б. Кейс-стади в контексте качественно-количественной проблематики // Социологические исследования. 2004. № 9. С. 15–19.

Холостова Е. И., Щукина Н. П. Нет такой профессии – специалист (социальная работа глазами клиента социальной службы). М.: Социально-технологический институт, 2001.

Щукина Н. П. Институт взаимопомощи в системе социальной поддержки пожилых людей. М.: Дашков и К, 2004.

Якобсон Л. И. Социальная политика: коридоры возможностей // Общественные науки и современность. 2006. № 2. С. 52–66.

Dietz B. Soziologie der Armut. Eine Einfuhrung. Frankfurt / Mein; New York: Campus Verlaq, 1997. S. 231.

Нина Петровна Щукина

д-р социол. наук, профессор, зав. кафедрой социологии социальной сферы
и демографии, Самарский государственный университет

электронная почта: nina_shukina@mail.ru
