

# СОЦИАЛЬНЫЕ ОЖИДАНИЯ: ОТ ТЕОРИИ К УПРАВЛЕНЧЕСКИМ ПРАКТИКАМ

*Р. А. Быков, А. А. Быков*

В работе представлена рефлексия относительно того, как воспринимаются социальные ожидания в процессе интерпретации результатов конкретных эмпирических исследований. На примере граждан с ограниченными возможностями и уволенных с военной службы показан данный процесс в зависимости от парадигмы исследователя. Особенно актуальным видится ситуация взаимодействия представителей науки и управленцев, которые на основании результатов участвуют в принятии решений, трансформирующих общество.

**Ключевые слова:** социальные ожидания, феноменологический конструктивизм, граждане с ограниченными возможностями, управленческие решения.

Изучением феномена социальных ожиданий исследователи занимались в каком-то смысле всегда, даже на этапе доинституциональной науки, поскольку в широком смысле ожидания индивидов связаны с их восприятием разного рода феноменов: общества, нормативного поля, экономической, религиозной или политической сферы.

Социальные теоретики также около ста лет пытались решить классическую дилемму социологии, которая вошла в историю как «акционизм - функционализм» или «действие - структура». Представители функционализма доказывали жесткость общественной детерминации, в то время как оппоненты пытались увидеть свободные действия и поступки индивидов, независимые или зависящие частично от социальных структур. Социальные ожидания являются в каком-то смысле индикатором исследовательских установок, то есть их описание исследователем «вскрывает» его отношение к вопросу о социальной детерминации. Таким образом, в исследовательском поле социальные ожидания могут восприниматься как субъективные, самостоятельно конструируемые актором или, наоборот, как навязанные социальной системой знания и установки. Несмотря на то, что П. Бурдьё, Э. Гидденс, П. Бергер и другие исследователи пытались соединить противоположные точки зрения, тем не менее в исследовательской практике сохраняются под-

*Об авторах:  
Быков Роман  
Александрович*

*канд. филос. наук, доцент  
кафедры социологии ТГУ,  
Россия, Томск.*

*Адрес для переписки: ул.  
Кирова 54-32, 634041, г.  
Томск, Россия.*

*E-mail: nimai@sibmail.com*

*Быков Александр  
Александрович  
канд. ист. наук, доцент  
кафедры социальной  
работы ТГУ, Россия,  
Томск.*

*Адрес для переписки: ул.  
Иркутский тракт 13-68,  
634049, г. Томск, Россия.*

*E-mail: aab56@sibmail.com*

ходы, близкие к крайним точкам зрения, или же данный вопрос еще не стал предметом теоретической рефлексии.

Научная проблема здесь видится в недостаточной проработанности вопроса построения координат, в которых мы изучаем социальные ожидания. Какую роль играют представления исследователя и основания, на которых автор строит свои рассуждения и проводит эмпирические исследования? Даже если исследователь показывает современную теоретическую рамку, тем не менее выводы сделаны относительно ожиданий так, как будто эти ожидания объективны, являются некоторым следствием развития общества, но никак не связаны с теми реальными «ожидающими» субъектами. Противоречия формируются также тогда, когда исследователь отдает предпочтение количественной или качественной парадигме. При построении исследования ожиданий той или иной категории населения предпочтительным видится комбинирование методов, которые дают заказчику или исследователю и пространство «жизненных миров», и некоторые общие оценки выбранной социальной группы. В исследовании был использован феноменологический подход, различные идеи конструктивизма (структуралистский, феноменологический), а также классические социологические методы опроса.

На примере исследования, целью которого было выявление основных потребностей и установок бывших военнослужащих, работодателей и инвалидов (Томская область, 2012–2015 гг., целевая выборка, метод анкетирования, а также неформализованного интервью, фокус-группы), будет актуализирована проблема «личностной социологии», которая не является «обслуживающей» и подстраивающейся под заказ социальной структуры. Она в каком-то смысле ориентирована на «ожидания социума». Если идти еще дальше к выводам, которые использует заказчик, например департамент социальной защиты населения, то в случае реальной заинтересованности заказчика социолог влияет на дальнейшие управленческие решения. Они могут быть формализованы, а могут быть «живыми», меняющими реальность в действительно более практичное и удобное для всех русло.

### **Ожидания и установки разных социальных категорий населения: вопрос интерпретации результатов исследований**

В первую очередь стоит обратиться к эмпирической реальности и посмотреть на ожидания указанных социальных категорий. Под ожиданиями мы будем понимать набор знаний, установок и оценок граждан с ограниченными возможностями, работодателей, взаимодействующих с ними, и военных. Анализ экспектаций данных социальных категорий будет представлен в рассмотрении их как объективированных и заданных социальной системой, так и конструируемых индивидуальными сознаниями мыслительных конструкций.

Исследования в рамках количественной парадигмы показали следующие оценки и предрасположенности работодателей, взаимодействующих с гражданами с ограниченными возможностями, по острейшему вопросу их ожиданий относительно оборудования рабочих мест для трудоустройства инвалидов. Проинтерпретируем результаты исследований как «ре-

альные и застывшие» и даже вполне объективно-научные факты, которые необходимы при принятии управленческих решений.

Наиболее значимым фактором для руководителей предприятий является необходимость финансовых вложений, в том числе и для специального оборудования рабочего места (71% от числа всех опрошенных).

Ресурсы (материальные, трудовые, временные) небольших предприятий, как отмечают респонденты, ограничены и не позволяют вести целенаправленную работу с гражданами с ограниченными возможностями, требующими специального обращения.

Как следствие, к второстепенным факторам стоит отнести невыполнимость требований о соответствии рабочих мест для инвалидов санитарным нормам и излишнюю детализацию при оформлении индивидуальных программ реабилитации, которая приводит к сложностям при трудоустройстве. К факторам, значимым для небольшой части респондентов, относятся: необходимость лечения, частые больничные инвалидов, низкий уровень информированности работодателей о трудоустройстве инвалидов, психологические особенности инвалидов (ранимость, капризы).

Причины, побуждающие работодателей трудоустраивать инвалидов: желание помочь, трудолюбие инвалидов, которые держатся за рабочие места, а также их готовность работать на низкооплачиваемой и непрестижной работе.

Потенциальную готовность работодателей к трудоустройству граждан с ограниченными возможностями можно определить как среднюю (54%), только в каждой второй организации могут трудоустроить инвалидов при условии, если они подойдут для обозначенной деятельности. Работодателей, не готовых оборудовать рабочие места для инвалидов, примерно такой же процент (53%), что может говорить о нежелании в целом данной категории работать с инвалидами.

Реальная готовность оборудовать рабочие места для инвалидов ниже в силу наличия негативных высказываний. В процессе взаимодействия с работодателями сложилось устойчивое понимание, что они не против трудоустройства инвалидов, но не в существующих условиях.

Тем не менее, 33% работодателей, не готовых трудоустраивать инвалидов, никогда с ними не сталкивались. Это говорит о существовании негативных установок, а также стереотипов о возможных проблемах при взаимодействии с инвалидами, которые не всегда имеют под собой реальные основания.

Осведомленность работодателей о возмещении государством затрат, связанных с оснащением мест для инвалидов, достаточно низкая: большинство респондентов не смогли оценить соответствие размера государственной выплаты реальным затратам на оборудование рабочего места (80%).

Несмотря на демонстрацию лояльного отношения, уважения к данной категории населения, понимания данной социальной проблемы, около половины работодателей не стремятся к взаимодействию с инвалидами. Существенным стереотипом работодателей (69%) является представление о том, что граждане с ограниченными возможностями не могут выполнять абсолютное большинство видов профессиональной деятельности («нам никто не подходит») и в целом небольшие предприятия не смогут в принципе работать с инвалидами.

Таким образом, ссылки на проценты, стремление говорить о группе в целом, демонстрация личных интерпретаций как объективно вытекающих из всего исследования – все это формирует представление об ожиданиях той или иной категории населения как реальной и независимой от тех живых личностей, которые давали оценки. Взгляд может измениться, если увидеть индивидуальные высказывания тех же респондентов, которые, по мнению авторов данной статьи, мешают составлять рекомендации, порой противореча объективным процентным распределениям. Ниже представлены некоторые высказывания работодателей предприятий с абсолютно разной численностью.

«Дело в самих инвалидах. Была попытка найти бухгалтера на сокращенный рабочий день. В центре занятости заявка была оформлена. Результат – ни один инвалид не обратился за целый год. Вывод – у инвалидов мало желания работать»; требования к инвалидам: «мотивированные люди, адекватные кандидаты, которые хотят работать», «идут за отметками и печатью из ЦЗН, именно в ЦЗН сидят иждивенцы»; «все негосударственные предприятия не хотят иметь дело с инвалидами – документация + ответственность – только проблемы».

При внимательном прочтении будут заметны некоторые логические несоответствия, неочевидные противоречия относительно подачи данного материала и т.д.

Далее необходимо обратиться к жизненному миру самих инвалидов, которые видят, чувствуют и описывают мир по-своему. Их опыт, специфика процесса восприятия, в интерпретации В. Молчанова, жизненно необходимы для настоящего понимания интенций любой социальной категории [Молчанов 1992]. Результаты фокус-групп могут помочь нам для рефлексии над вопросом относительно интерпретации результатов исследований социальных ожиданий.

Респонденты единодушно отмечали нежелание работодателей брать на работу инвалидов, причем граждане с третьей группой инвалидности не являются исключением. Все участники исследования говорили как о наличии у работодателей предрассудков и негативных стереотипов в отношении инвалидов, так и о реальных причинах нежелания сотрудничать с инвалидами. Из фокус-группового интервью: «Ну почему они отказывают? Потому что им больничные платить надо будет. Ты уйдешь на полгода на больничный, уволить тебя не смогут, а платить придется», «Не хотят связываться с инвалидами, работодателям нет смысла устраивать инвалида к себе, для них это абсолютно...», «Заморачиваться не хочется, короче», «Рискованно», «Это ответственность, за инвалида нести никто

не хочет. Зачем это ему надо, когда он может здорового найти работника себе, устроить».

Относительно стереотипов и случаев из реальной практики следует привести еще несколько цитат, демонстрирующих данные тенденции: «Да, инвалидность, к нам еще не привыкли, не так, как на Западе относятся. Я вот устраивалась архивариусом в Богашево, в аэропорт. Там, когда узнали, что я с заболеванием, тоже руками-ногами отпихивались. Тогда просто, когда я попала в больницу, они пришли меня навестить и сказали, все, давай увольняйся. Они бы просто написали мне какую-нибудь неуважительную причину и все. Вот, как я заболела, так и работаю. Мне все говорят, когда узнают, что я болею, «увольняйся по собственному или мы тебе напишем там какую-нибудь отрицательную характеристику». Когда узнают, что я инвалид, никто никого не хочет брать».

Часто причина даже не озвучивается, человеку просто перестают звонить с предполагаемого места трудоустройства или обещают, что подумают, и это длится месяцами («устраивался в Микран, ...два раза к ним туда ходил – нет и все. Причину там не говорят, нет и все»).

Когда респонденты озвучивают требования к будущей работе, связанные с инвалидностью, тогда действительно создается впечатление о том, что подобную работу найти очень трудно. Из фокус-группового интервью: «Мне желательно с марта на постоянную работу перейти, потому что в феврале у меня еще лечение будет в профилактории», «Мне бы за компьютером работу 4-часовой рабочий день, чтобы не перегружаться, за компьютером или на телефоне», «То есть я нигде не работал после окончания учебного заведения – это повод отказать. А где его взять, этот опыт, если нигде не берут, везде отфутболивают?».

Важным моментом является низкая осведомленность работодателей относительно программ для инвалидов, а также нежелание в них участвовать («66 тыс. выделяется на обустройство рабочего места. Но в итоге, когда разговаривали представитель центра и сотрудник этого магазина, куда требовался сотрудник, сказали, что вроде как бы подумаем насчет приема на работу. После того, как я на следующий день им позвонил, они мне сказали, что я им не подхожу, потому что, как они сказали, у меня нет опыта»). Это говорит также о том, что инвалид нуждается в сопровождении и помощи на предприятии.

Ожидания относительно дальнейшего трудоустройства:

1. Для большинства граждан с ограниченными возможностями характерны ретроспективные установки, которые не зависят от их возраста: респонденты считают, что до недавнего времени инвалиды были более защищены государством, в том числе это касается и работы ЦЗН, который, по их мнению, стал работать «хуже». Из фокус-группового интервью: «...раньше инвалид-не инвалид, поддерживали, работы больше было», «...были государственные предприятия и, я вот и говорю, как-то спокойно брали, работали», «Я помню, в 2008-м вставал на учет, мне звонили, я за неделю раза три наверное ездил, устраивался на работу. А сейчас вообще не звонят, не предлагают».

2. «Инвалиды никому не нужны» - эта фраза в процессе группового интервью произносилась многократно и в разных контекстах. Опыт респондентов показывает, что при трудоустройстве инвалиды у работодателей, как правило, получают категорический отказ. Из фокус-группового интервью: «Потому что я вот на своей не знаю практике, чтобы где-то что-то инвалид постоянно работал», «Не хотят связываться с инвалидами», «..везде требуется здоровый рабочий мужчина», «Да, именно, когда узнают, что я инвалид, никто не хочет связываться».

3. Многие инвалиды стремятся найти работу на дому, что связано не только с их ограниченными возможностями, но и с нежеланием тратить время и деньги на дорогу («У меня тоже – если поближе к дому найти или на дому какую-то вакансию, с компьютером связанную»).

4. Несмотря на часто звучавшие мнения о желании иметь стабильную постоянную работу, у респондентов присутствует установка скорее на дополнительный заработок, который бы дополнил пенсию. Также это связано со стремлением иметь хоть какое-то занятие, при этом размер оплаты становится второстепенным. Из фокус-группового интервью: «Я вот в основном еще работала, мне предлагали за 10 тысяч. Не за зарплатой гонюсь, а чтобы развиваться, интеллектуально, морально. Потому что сидеть дома – это ужас какой-то!», «У меня 13 тыс. рублей, пенсия вроде хорошая, но я еще молод, чтобы на пенсию выходить. Мало пенсии прожить», «Мне все же неохота на одну пенсию жить, хочется подрабатывать. 5500 – у меня все за квартиру уходит».

5. Следует также отметить желание инвалидов пройти дополнительное обучение и курсы повышения квалификации. Большинство респондентов посещали компьютерные курсы в ЦЗН или хотят их пройти в будущем.

6. Существуют установки работать по специальности, при этом, как уже отмечалось выше, при отсутствии вакансий граждане с ограниченными возможностями готовы работать в любой сфере. Из фокус-группового интервью: «...по специальности своей, оператором ЭВМ. Можно на дому тоже, можно в офисе каком-нибудь. Курьерская тоже работа, можно в офисе, можно разнорабочим каким-то, можно упаковщик чего-нибудь или помощник мебели там это. Как сегодня в мебельный магазин заходил».

7. Граждане с ограниченными возможностями в процессе обсуждения мотивов поиска работы называли следующие ценности: необходимость в самоутверждении, самореализации, ценность быть причастным к общественной жизни, ценность быть полезным, нужным, иметь цели, которые можно достигать, уменьшение в обществе негативных стереотипов в отношении данной категории населения. («Быть как все нормальные люди», «Быть полезным, нужным, дома-то тоже надоедает сидеть, что говорить-то? ...Не то, что ты там инвалид беспомощный»).

В значительной степени прозвучало мнение о том, что ЦЗН предлагает гражданам с ограниченными возможностями работу, которая не может в принципе подходить для инвалидов («...нам не под силу, дают контакты – им все равно, что она нам не подходит»). Это и другие мнения инвалидов подводят к выводу об отсутствии адресной помощи и персональ-

ной работы с инвалидами. Формальность подхода и отсутствие персональной работы подтверждает другой факт: отсутствие в ЦЗН консультантов, которые понятно объясняли бы, чем реально может помочь ЦЗН («Просто невозможно найти человека на бирже труда, который действительно может ответить, слово в слово как нужно написать»).

Приведенные ниже мнения из фокус-группового интервью демонстрируют данные выводы: «Вроде как есть, создают какие-то программы, но они не работают! Программы-то не работают!», «С трудом добрались, поднялись по этим лестницам. Тоже, приходите инвалиды, да? Колясочники, ступенька за ступенькой, ну поднялись, ладно. Еще 2 раза в месяц. Ну, Вы знаете, вообще ничего, она вот даже... «Ой, Вы знаете, у нас сейчас будет совещание», типа “зачем пришли-то?”, вот и все», «Два месяца уже состою, но мне ни разу ничего не предложили. Укладчиком-упаковщиком вот я предложил, тогда уже направила меня к работодателю», «А уже третий-второй год заканчивается, а работы нормальной не нашлось».

Таким образом, данное исследование демонстрирует иные результаты, нежели классическое количественное, и показывает, что граждане с ограниченными возможностями имеют достаточно высокую мотивацию к трудоустройству. Инвалиды отдают себе отчет в том, что апатия, удовлетворенность сложившейся ситуацией, «зоной комфорта» характерны для всех индивидов, и их категория населения не является исключением. В процессе исследования респонденты демонстрировали установки на активный поиск работы, при этом специфика восприятия ими трудового пространства естественно отличается от других категорий населения. Можно выделить следующие важные моменты: граждане с ограниченными возможностями не рассчитывают на высокооплачиваемую работу, инвалиды воспринимают работу скорее как способ самореализации, инвалиды нуждаются в постоянной работе (об этом часто говорилось на фокус-группе), хотя при этом, не имея лучших вариантов трудоустройства, готовы работать и неофициально, на любых временных подработках. Это также показывает достаточно высокий уровень мотивации к трудоустройству (в любой форме), ценность которого важна сама по себе.

Таким образом, мы подходим к классической идее о необходимости рефлексии относительно убеждений, взглядов, «теоретических линз» которые лежат в основе мышления и построения интерпретационных схем исследователя, изучающего социальные ожидания. Данная область изучения «намекает» всей своей сущностью о личностном начале. Результаты исследования подвержены искажению в большей степени тогда, когда отдается приоритет только лишь количественным методам, тогда как претензия на объективность оправдана лишь в случае подтверждения выводов живыми, «насыщенными» описаниями (в понимании К. Гирца) субъектов социального взаимодействия [Гирц 2004].

### **Принятие решений в связи с «пониманием» ожиданий объекта управления**

Успешная интерпретация ожиданий той или иной социальной категории подводит нас к следующему этапу, а именно, ситуации взаимодействия

социолога с заказчиком, которым может являться любое заинтересованное лицо, оказывающее на данную группу целенаправленное воздействие. Рассмотрим результаты исследования потребностей и ожиданий граждан, уволенных с военной службы, и попробуем увидеть, к каким выводам может прийти конкретный менеджер, столкнувшийся с подобной информацией и рекомендациями социолога.

1. Граждане, уволенные с военной службы, достаточно мотивированы к трудоустройству, 46% граждан (один из наибольших показателей) хотели бы пройти обучение и получить помощь в открытии собственного дела. Таким образом, необходимо проработать механизмы по взаимодействию с данной категорией граждан, а также усилить работу по информированию об услугах ЦЗН.

2. К основным потребностям, определяющим мотивацию граждан, уволенных с военной службы, стоит отнести подбор рабочего места, поиск высокооплачиваемой работы, переобучение и помощь в открытии собственного дела. Специфика предприятий не имеет серьезного значения для респондентов, так же как и заработная плата, которая в среднем находится в диапазоне от 15 до 35 тыс. рублей. Таким образом, необходимо усилить принцип «адресной помощи» гражданам, уволенным с военной службы, усилить работу с потенциальными работодателями.

3. Разные сравнения и зависимости показывают, что граждане, уволенные с военной службы, имея варианты трудоустройства, не всегда стремятся по разным причинам занять эти рабочие места. Основными причинами сложности трудоустройства являются: низкая заработная плата, отсутствие профессии и квалификации. Таким образом, для граждан, уволенных с военной службы, существует необходимость в прохождении курсов повышения квалификации, профессионального обучения (44% респондентов хотят или нуждаются в прохождении обучения).

Необходимо проработать механизмы профессионального обучения данной категории граждан, выявить специфику потребности работодателей в кадрах, тем самым удовлетворить потребности рынка в квалифицированных и востребованных кадрах.

4. Стоит отметить важность следующих каналов поиска работы: органы службы занятости, самостоятельный поиск, кадровые агентства. Использование социального капитала, связей и рассылка резюме потенциальным работодателям – это те каналы, которые используют респонденты, но достаточно редко (около 10%). Поскольку органы социальной защиты являются одним из доминирующих источников и каналов поиска работы, необходимо усилить информационно-разъяснительную работу с данной категорией. Усилить также работу в части проведения специализированных ярмарок вакансий, работы с потенциальными работодателями в части обучения по востребованным профессиям.

5. Категория граждан, уволенных с военной службы, скорее не нуждается в помощи при открытии собственного дела. На вопрос «На предприятии какого типа Вы хотите работать?» только 4% респондента говорят о стремлении открыть свое дело. Безусловно, есть определенная часть



респондентов, стремящихся заниматься предпринимательством (16%), но ответы на другие вопросы о знании будущей сферы деятельности, о предпочтительности типа предприятия и требованиях к работе создают противоречивые ощущения и понимание того, что доля этих граждан может быть в реальности меньше. Осведомленность граждан о помощи в данной сфере достаточно низкая.

За всеми обобщениями стоят живые мнения тех же респондентов, которые говорят о важности ряда услуг, но и одновременно не востребо-ванности их целого спектра в силу наличия хорошей пенсии, привычки работать в определенной сфере и пр. Из личного опыта прикладных исследований и взаимодействия с заказчиком формируется понимание важности феноменологической интерпретации, когда исследователь представляет не столько собственные спекуляции относительно ожиданий инвалидов или учителей школ, сколько знакомит управленца с миром реальных людей. Уместно акцентировать внимание на классической претензии граждан относительно «оторванности власти от народа». Возможно, подобная логика и жанр интерпретации и презентации результатов позволит решить ряд проблем и увидеть заинтересованному управленцу в более чистом виде (без предпонятий, фасадов и субъективных значений, которые еще не стали объективированными в понимании П. Бергера и прочих субъективных и объективных гносеологических трудностей) проблемы и их формы решения через исследования ожиданий [Бергер 1995, 35]. Это также улучшит коммуникацию между всеми стейкхолдерами процесса управления и усилит возможность построения решений на максимально приближенной к реальности почве.

### Список литературы

- 1 Бергер П. Л. Конструирование социальной реальности. Трактат по социологии знания / П. Л. Бергер, Т. Лукман. – М.: Медиум, 1995. – 323 с.
- 2 Гирц К. Интерпретация культур [Электронный ресурс] // Библиотека Гумер - Культурология. URL: [http://www.gumer.info/bibliotek\\_Buks/Culture/girc/](http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Culture/girc/) (дата обращения: 5.05.2016).
- 3 Молчанов В. Парадигмы сознания и структуры опыта [Электронный ресурс] // Логос. – 1992. – №3. URL: [http://www.ruthenia.ru/logos/personalia/molchanov/01\\_paradigm.htm](http://www.ruthenia.ru/logos/personalia/molchanov/01_paradigm.htm) (дата обращения: 5.05.2016).