

УДК 364-4

DOI: 10.28995/2073-6401-2023-3-204-213

О жизненном мире работников социальной сферы

Галина А. Цветкова

*Российский государственный гуманитарный университет,
Москва, Россия, Qaltsvet@yandex.ru*

Аннотация. В статье представлена специфика и тенденции жизнедеятельности работников разных отраслей социальной сферы как некое единое целое, что отличает представленное исследование от других изысканий, отражающих особенности состояния дел в какой-либо одной отрасли социальной сферы. Выявлены этапы трансформации социальной сферы с учетом различных факторов (политических, экономических, правовых процессов, санкций недружественных стран и пр.). Показаны и обоснованы новые формы соучастия граждан в формировании и получении социальных услуг (беззаявительная система и др.). Основой публикации являются социологические исследования различного уровня, а также актуальные статьи средств массовой информации, позволившие раскрыть реальное состояние и особенности функционирования социальной сферы, представить специфику социально-профессиональной структуры.

Ключевые слова: жизненный мир, социальная сфера, работники, социальные слуги, жизнедеятельность, потребительское поведение, формы соучастия

Для цитирования: Цветкова Г.А. О жизненном мире работников социальной сферы // Вестник РГГУ. Серия «Философия. Социология. Искусствоведение». 2023. № 3. Ч. 2. С. 204–213. DOI: 10.28995/2073-6401-2023-3-204-213

About the life world of social workers

Galina A. Tsvetkova

*Russian State University for the Humanities, Moscow, Russia,
Qaltsvet@yandex.ru*

Annotation. The article presents the specifics and trends in the life activities of workers in different sectors of the social sphere as a sort of unified whole, which distinguishes the presented research from other studies that reflect the

© Цветкова Г.А., 2023

specifics of the state of affairs in any single sector of the social sphere. The stages of transformation of the social sphere are identified, taking into account various factors (political, economic, legal processes, sanctions of unfriendly countries, etc.). The author shows and justifies new forms of participation of citizens in the formation and receipt of social services (non-declaration system, etc.). The publication is based on sociological research at various levels, as well as current articles in the media, which made it possible to reveal the real state and features of the functioning of the social sphere, and to present the specifics of the socio-professional structure.

Keywords: life world, social sphere, workers, social servants, life activity, consumer behavior, forms of participation

For citation: Tsvetkova, G.A. (2023), "About the life world of social workers", *RSUH/RGGU Bulletin. "Philosophy. Sociology. Art Studies" Series*, no. 3, part 2, pp. 204–213, DOI: 10.28995/2073-6401-2023-3-204-213

Постановка проблемы

Работники социальной сферы – одна из многочисленных социально-профессиональных общностей в России (более 5 млн отдельных категорий работников социальной сферы и науки работает только в учреждениях государственной и муниципальной собственности¹), без большинства из которых сложно представить решение социальных задач, возникающих у россиян. Постоянное обращение к ним жителей давно стало закономерным социальным явлением. Ибо, охватывая все отрасли данной системы, деятельность представителей непроизводственного сектора экономики всегда распространялась и распространяется на все этапы жизненного пути людей (от рождения и до ритуальных услуг), охватывая все слои общества. В настоящее время, с учетом сложившейся внешнеполитической обстановки, особое внимание обращается на защитников Отечества, участвующих в специальной военной операции (СВО). Для их социальной защиты (военнослужащих и членов их семей) законодателями федерального уровня создана целостная система мер (77 законов). Для поддержки граждан, предприятий и регионов с целью противодействия санкциям недружественных стран принято 192 за-

¹ Данные стат. наблюдения работников социальной сферы и науки за январь–март 2023 г. Федеральной службы государственной статистики (Росстат). URL: https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/itog-monitor_01-2023.htm (дата обращения 23 августа 2023).

кона, разработано более 300 мер². В этих условиях, безусловно, социальная значимость специалистов современной сферы услуг абсолютна.

Об актуальности жизненного мира работников социальной сферы свидетельствует и провозглашение ее одной из базовых национальных целей развития страны³, что предполагает совершенствование и развитие форм и методов социальных услуг на основе принципиально новой модели потребительского поведения. Многочисленные запросы россиян объявлено удовлетворять с учетом их базовых ценностей и интересов, формируя условия, обеспечивающие достойную жизнь современному обществу, что обусловлено тесной взаимосвязью социальной сферы и социальной политики государства.

В настоящее время социальная сфера услуг – это наиболее динамично развивающийся социальный сектор экономики по сравнению с другими историческими этапами России. Более того, она чрезвычайно чувствительна к изменениям социально-экономической и политической ситуации, а также гораздо мобильнее других сфер. Объем рынка платных услуг населению за первое полугодие 2023 г. к I полугодию 2022 г. вырос на 103,8%⁴. Следовательно, появились предпосылки к расширению социальных услуг, изменению профессионального пространства его работников. Сомнение в этом вызывает оплата их труда, существенно дифференцированная по территориальному уровню муниципальных образований (регионов), видам услуг и их клиентскому спросу.

Неоднородный характер направлений индустрии услуг проявляется и в непростых условиях (11 экономических санкций недружественных стран, СВО), что отражается на благосостоянии работников, вызывая социально-психологическую напряженность, нарушение ими норм профессионального этикета и пр. Требуется пересмотра роль государства как основного регулятора и базового работодателя специалистов, работающих в области обслуживания. Наводит на размышление продолжительное недофинансирование социальной сферы, ставшее уже хроническим.

² Материалы встречи Президента России В. Путина и Председателя ГД В. Володина. 31.07.2023. URL: <http://duma.gov.ru/news/57690/> (дата обращения 10 августа 2023).

³ Указ о национальных целях развития России до 2030 г. URL: <http://www.kremlin.ru/acts/news/63728> (дата обращения 12 августа 2023).

⁴ Данные Росстата «Социально-экономическое положение России (январь–июнь 2023 г.)». М., 2023. С. 262.

Следовательно, общественная острота поднятой нами проблемы присутствует, что предопределяет потребность ее социологического осмысления.

Для подготовки статьи применены документы правительства, министерств и ведомств России, эмпирические данные центров социологических исследований (АНО «Левада-Центр», Центр конъюнктурных исследований ИСИЭЗ НИУ ВШЭ и др.), публикации официальных СМИ («Парламентская газета», «Российская газета» и др.). Учитывая отмеченное, обратимся к реальному состоянию заявленного сектора экономики. Ибо от этого зависят условия работы и качество жизни, а значит, жизненный мир работников сферы услуг.

Организационно-структурные особенности сферы услуг

Результаты анализа последних десятилетий указывают на социально-экономические качели, проявляющиеся в структурной трансформации секторов экономики из-за множества обстоятельств. Так, *целевой отказ государственных органов власти от проведения активной промышленной политики* в начале 90-х гг. XX в. сократил вдвое промышленное производство. Значительно пострадало не только производство машин и оборудования – на 68%, но и обрабатывающие сектора: текстильное и швейное производство (к 1998 г. снизилось приблизительно на 77%). Однако с 1991 по 2020 г. доля валовой добавленной стоимости (ВДС) в секторе услуг выросла с 37 до 56%. В настоящее время российские социально-экономические показатели социальной сферы соответствуют среднему уровню развивающихся стран. В развитых странах вклад сектора услуг в ВВП значительно выше. В США доля сектора услуг в ВВП составляла 78% (2020 г.).

В то же время структура сферы услуг в России развивается нестабильно и дифференцированно. Если в 2008 г. оптовая и розничная торговля занимали наибольшую долю в добавленной стоимости экономики (20,3%), то уже с 2011 г. в структуре валовой добавленной стоимости (ВДС) розничная и оптовая торговля сократились. А в июле 2023 г. активность бизнеса в сфере услуг выросла высокими темпами за более чем год (данные компании S&P Global). Сфера услуг после пандемии COVID-19 восстановилась: индекс потребительской уверенности, отражающий совокупные

потребительские ожидания населения, во II квартале по сравнению с I кварталом 2023 г. возрос на 3%⁵.

В этом контексте нельзя не отметить и очередные изменения в государственной политике, повлекшие преобразования в сфере услуг. Ибо в 2012 г. начались обсуждения *о необходимости импортозамещения*, что вызвало *очередное колебание социально-экономических качелей от сферы услуг* в сторону промышленного производства. В начале 2022 г. представители власти уже открыто заявили, что «изменение структуры экономики в результате структурной трансформации – “обратная индустриализация” экономики и снижение доли сектора услуг»⁶.

Таким образом по результатам социально-экономического анализа организационно-структурных процессов в сфере услуг устойчивых сдвигов не выявлено. Хотя социальная сфера услуг вышла из кризисных условий пандемии. Положительные изменения наблюдались, но, как указывают эксперты банка России, лишь в области финансовой и страховой деятельности. Некоторые подвижки выявлены и данными Сбериндекса, отражающими потребительские затраты населения на кафе и рестораны на уровне 23–26% (2022 г.). Что несколько ниже уровня расходов в допандемийном 2019 г., но чуть выше, чем в 2021 г.

На наш взгляд, *государственная политика, направленная на структурную трансформацию экономики* – перераспределение социально-экономической активности продолжается, но уже преимущественно осуществляется в сторону промышленного сектора экономики (в рамках импортозамещения), а не сферы социальных услуг.

В то же время результаты социологических исследований (АНО «Левада-Центр») неоднократно указывали на нарушения прав в сфере услуг: на медицинскую помощь, социальную защиту, справедливую оплату труда и пр.⁷ Исходя из этого можно сде-

⁵Итоги выборочного обследования Росстата (с 01.05. по 10.05.2023 г.) о потребительских ожиданиях населения за II квартал 2023 г. Опрошено 5,1 тыс. человек в возрасте 16 лет и старше, проживающих в частных домохозяйствах, во всех субъектах России. URL: https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/96_21-06-2023.html (дата обращения 12 июля 2023).

⁶Материалы доклада «О чем говорят тренды» // Бюллетень Департамента исследований и прогнозирования Банка России. 2023. № 5 (64). Июль.

⁷Данные исследования «Верховенство права» АНО «Левада-Центра». URL: <https://www.levada.ru/2020/05/20/verhovenstvo-prava/> (дата обращения 15 июля 2023).

лать вывод, что россияне ожидают от государства прежде всего обеспечения социальных услуг. Несомненно и то, что в обществе присутствует запрос на формирование и совершенствование сферы социальных услуг с учетом требований современного времени, удовлетворяющей жизненные потребности россиян.

Ретроспективный анализ сферы услуг

Термин «социальная сфера» введен в научный оборот в 60-е гг. XX в. в связи с разработкой социально-экономических планов различных городов, включающих деятельность учреждений, оказывающих социальные услуги. Определенная преемственность изучения социальной сферы учеными современного периода (В.Г. Андреенков, А.Г. Гладышев, Т.И. Заславская, В.Н. Иванов, Г.И. Осадчая, П.Д. Павленок, В.И. Патрушев, Б.Н. Миронов, Ж.Т. Тощенко, С.А. Шавель, В.Н. Ярская и др.) сохранилась. В то же время тематика изысканий стала более многоаспектной. Под сущностью социальной сферы исследователи понимают разный контекст: *объект социальной политики* – совокупность социальных отношений и условий (труда, быта, досуга и др.); *совокупность отраслей экономики*, направленных на удовлетворение социальных потребностей людей и пр. Учитывая многогранность социальной сферы, универсальный способ классификации ее элементов отсутствует. Деление на группы происходит в рамках целей и задач, поставленных исследователями.

О социальной значимости представителей сферы услуг было заявлено еще в середине 50-х гг. XX в. при выявлении тенденций развития социологии занятости. В этот период 58% диссертаций исследовали занятия и мобильность «профессиональных работников»: юристов, учителей, врачей [Smigel 1954] и др. При этом учеными была обоснована важная особенность: социальные институты (к которым относится и сфера услуг) постоянно воспроизводятся во времени и пространстве с помощью повторяющихся действий индивидов. Следовательно, спектр услуг обусловлен особенностями общественного сознания и поведения, что подтверждается результатами историко-социального среза общественного мнения, отмечавшего укоренившийся в сознании не только потребителей, но и сервисных производителей стереотип об «остаточном» принципе исследуемой сферы. На первый план выходили различия между социальными группами и их ролью в общественной организации труда. Среди различий ведущим выступал характер труда,

указывающий на соотношение физических и умственных усилий работников.

По сути, это концентрированное выражение квалификации работников, поэтому обращение к специфике базового понятия считаем целесообразным. В социологической литературе 70-х гг. XX в. работников сферы услуг именовали по-разному: «служащие-неспециалисты», «работники исполнительского труда обслуживания» и пр. К ним относили и тех, кто был занят менее квалифицированным трудом, не требующим для своего выполнения образования даже в объеме техникума и тем более на уровне вуза. Ибо они, утверждал М.Н. Руткевич, как правило, выполняли сравнительно простые, стереотипные операции, требующие приблизительно такого же уровня образования, как у неквалифицированного рабочего [Руткевич 1970]. В то же время востребованность соответствующих профессий (продавцов, кассиров и др.) была большой.

Важные результаты были получены учеными и при поисках ответа на вопрос о соотношении деятельности работников услуг и работников физического труда. Во время проведения социологических исследований (80-е гг. XX в.) было обнаружено, что работники сферы услуг, как и работники физического труда, в процессе выполнения работы часто ощущали некоторое дистанцирование от собственных эмоций. Улыбка, являясь элементом их профессиональных обязанностей, формировала эмоциональный стиль сферы услуг. Это актуально и сегодня, ибо прописано в положениях Делового этикета работников индустрии услуг, то есть официально утверждено.

Но, к сожалению, благосклонный прием пациентов на предприятиях обслуживания был и остается проблемным. Так, по критерию «доброжелательность, вежливость работников» количество зафиксированных в планах работы организаций социальной сферы проблем и мероприятий по устранению выявленных недостатков организациями социальной сферы в общей структуре недостатков – не более 8% (по результатам независимой оценки качества)⁸, т. е. является минимальным.

Действенным инструментом влияния покупателей на устранение проблем в социальной сфере XX в. была книга жалоб и предло-

⁸ Данные всероссийского опроса, проведенного ФГБУ «ВНИИ труда» Минтруда России (2020 г.) по выявлению эффективных практик оказания услуг организациями социальной сферы и профилактических мер по устранению недостатков. Участвовали представители органов власти 53 субъектов России. URL: <https://vcot.info/research/> (дата обращения 1 сентября 2023).

жений потребителей. Но с 2021 г. для организаций розничной торговли (интернет-магазинов и офлайн-магазинов) она отменена. Выявлены проблемы базовых понятий. Термин «социально значимый объект» не имеет общепрофессионального определения, хотя используется в ряде законов (Федеральный закон «О несостоятельности (банкротстве)» от 26.10.2002 № 127-ФЗ и пр.). Нет и единого официального понятия «многодетная семья»⁹. Следовательно, развитие сферы услуг не в полной мере способствует и теоретические изыскания, что требует социологического осмысления.

Социально-профессиональный потенциал работников сферы услуг

Численный состав кадров сферы услуг насчитывает более 25 млн человек (2022 г.)¹⁰. К 2030 г. запланировано создание еще около миллиона новых рабочих мест¹¹. Подготовка к этому осуществляется: расширен перечень профессий (мастер вертикального транспорта и пр.). Многие из них уже востребованы, ибо в профессиональные обязанности включены новые дистанционные формы обслуживания. С 2020 г. система социального казначейства работает в беззаявительном формате (назначение маткапитала происходит без бумаг). И таких услуг насчитывается восемь (например, назначение пенсий по инвалидности и пр.). С 2024 г. спектр подобных услуг расширится (для назначения пенсии по потере кормильца документы не потребуются). В настоящее время в беззаявительном формате обслуживаются более 17 млн россиян.

Согласно результатам обследования Росстата и Центра конъюнктурных исследований ИСИЭЗ НИУ ВШЭ, количество занятых в большинстве организаций сферы услуг остается стабильным на протяжении последних четырех кварталов. Во II квартале текущего года об отсутствии изменений численности работников организаций заявили 83% респондентов, о расширении штатов сообщили 6 и 11% – об их сокращении. Социально-профессиональные особенности сферы услуг проявляются в возрастных группах:

⁹ Соколова М. Глава Правительства заявил, что понятие многодетной семьи нужно закрепить законодательно // Парламентская газета. 2023. 23 марта.

¹⁰ Доклад М. Мишустина (2022 г.). URL: <http://government.ru/news/45073/> (дата обращения 10 июля 2023).

¹¹ Выступление министра труда и социальной защиты А. Котякова // Российская газета. 2022. 13 янв.

здесь работают специалисты от 18 до 64 лет, из них свыше половины – в возрасте 25–44 лет. Мужчин в 1,5 раза больше, чем женщин. Это, на наш взгляд, обусловлено видами предоставляемых услуг (строительство, транспорт и пр.). Для 86% специалистов работа в сфере услуг – это основная занятость, а для 14% – подработка. Характерно, что 3 млн работают в одиночку, порядка 6,4 млн человек – на предприятиях (штат до 15 человек)¹², что указывает на приоритетность коллективных форм занятости в сфере услуг. Положительно можно оценить и то, что данная сфера для основной части работников – это постоянное место работы.

Рост вакансий на предприятиях сферы услуг уже наблюдается, так как в июле 2023 г. наем персонала компании увеличили впервые с ноября 2021 г. Востребованность строительных работников выросла на 23% в первой половине 2023 г. по сравнению с тем же периодом 2022 г. Активно ищут сотрудников из административной и ИТ-сфер (прирост в 3,6 и 3,4 раза соответственно). Более чем в три раза возросло число вакансий и в областях маркетинга, рекламы, PR и логистики¹³. Исходя из отмеченного, можно сделать следующий вывод: сектор социальных услуг расширяется, социально-профессиональный потенциал работников сферы услуг востребован, что является свидетельством некоторой их адаптации к условиям современного периода времени.

Заключение

Современное состояние социальной сферы отмечено новыми рисками и ситуациями неопределенности, но предпосылки к ее стабильному развитию есть. Хотя ряд проблем и упущений имеет долговременный характер, что во многом является следствием отсутствия целостной социальной политики. Настоятельная потребность исправления этого обусловлена социальной ролью и статусом самой сферы, ее многофункциональностью, многосубъектностью и многоуровневостью решения важных социальных проблем. Отсюда многогранность жизненного мира работников социальной сферы услуг.

¹² Мониторинг Росстата 2023 г. Опрос около 20 тыс. руководителей предприятий сферы услуг и 5 тыс. респондентов, представляющих взрослое население России. URL: https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/itog-monitor_01-2023.htm (дата обращения 23 августа 2023).

¹³ В России на 23% вырос спрос на специалистов в сфере строительства. URL: <https://ko.ru/news/v-rossii-na-23-vyros-spros-na-spetsialistov-v-sfere-stroitelstva/> (дата обращения 13 августа 2023).

Кадровый состав данной сферы, несмотря на специфику работы, относительно стабилен и самоорганизован в области внедрения новых форм и методов обслуживания. Однако одной из злободневных проблем остается профилактика, связанная с соблюдением принципов служебной этики. Явным способом борьбы с этим должна стать культура поведения руководителей предприятий, способствующая всестороннему развитию жизненного мира их работников в целом.

Литература

Руткевич 1970 – Руткевич М.Н. В.И. Ленин и проблемы развития интеллигенции // Доклады к VII Международному социологическому конгрессу. Варна, сентябрь 1970 г. Свердловск, 1970. С. 9–10.

Smigel 1954 – Smigel E.O. Trends in Occupational Sociology in the United States: A Survey of Postwar Research // American Sociological Review. 1954. Vol. 19. № 4. P. 399.

References

Rutkevich, M.N. (1970), “Lenin and the issues of the intelligentsia development”, *Doklady k VII Mezhdunarodnomu sotsiologicheskomu kongressu. Varna, sentyabr’ 1970* [Reports to the VII International Sociological Congress, Varna, September 1970], Sverdlovsk, USSR, pp. 9–10.

Smigel, E.O. (1954), “Trends in Occupational Sociology in the United States: A. Survey of Postwar Research”, *American Sociological Review*, vol. 19, no. 4, p. 399.

Информация об авторе

Галина А. Цветкова, доктор социологических наук, профессор, Российский государственный гуманитарный университет, Москва, Россия; 125047, Россия, Москва, Миусская пл., д. 6; Qaltsvet@yandex.ru

Information about the author

Galina A. Tsvetkova, Dr. of Sci (Sociology), professor, Russian State University for the Humanities, Moscow, Russia; bld. 6, Miusskaya Square, Moscow, Russia, 125047; Qaltsvet@yandex.ru