

Валерий Фёдоров

«Она, эта жизнь, существует»

Рецензия на книгу Александры Мартыненко «Бездушные бюрократы. Как устроена работа органов опеки» (2025)

Валерий Валерьевич Фёдоров, кандидат политических наук, генеральный директор Аналитического центра ВЦИОМ.

ORCID: 0000-0002-0749-4475

Электронная почта: fedorov@wciom.com

Для цитирования: Фёдоров, В.В. «Она, эта жизнь, существует»: Рецензия на книгу Александры Мартыненко «Бездушные бюрократы. Как устроена работа органов опеки» (2025) // Социология заботы. 2026. Т. 1. № 1. С. 156–159.

Популярный метод «включенного наблюдения» предполагает внедрение социолога или антрополога в одну из социальных, этнических или профессиональных сред с целью достижения глубокого понимания ее устройства и мотивов поведения ее членов. Метод этот, к сожалению, слабо распространен в современной России. Тем ценнее те немногие работы, которые появляются в результате его использования! Александра Мартыненко в своей новой работе обращается к теме якобы «бездушных» бюрократов, работающих в органах опеки. «После трагедий с детскими жертвами их обвиняют в недостаточной компетентности, медлительности и невнимательности. В других случаях, наоборот, сотрудницы становятся мишенью для упреков в малодушии и слишком решительных действиях вроде изъятия ребенка из семьи за отсутствие детской еды в холодильнике. Виновных общество практически всегда находит среди „теток из опеки“ — невежественных, невнимательных, неквалифицированных и всегда бюрократически равнодушных».

И с этими вот «тетками» автор проработала бок о бок три года! Кстати, попасть в этот коллектив автору удалось далеко не с первого раза, а только «по знакомству», ведь сюда

приходят в основном только через другие госучреждения. Воспользовавшись «блатом», Мартыненко со временем, но отнюдь не сразу, вписалась в среду, и это помогло ей понять, что «любой социальный феномен — даже якобы рациональная и бездушная система бюрократической инстанции — невероятно сложно устроен, противоречив, двойственен и должен рассматриваться через жизнь коллектива и конкретных людей, поскольку ничего, кроме этой жизни коллективов, в государстве нет, остальное — только работа нашего приученного к стереотипам воображения».

Среди таких стереотипов — массово распространенные предубеждения против бюрократов, вредные тем, что отбивают «любое желание понять тех, кто сидит по ту сторону стола, окошка регистратуры или отвечает на наши вопросы по телефону». Помогло понять, почему в бюрократическом коллективе особо ценится мастерство «разворачивать» граждан с помощью бюрократического тона, отсекающего всякую возможность возражений», и культивируется «режим сохранения рабочего времени, которое оценивается коллективом как важнейший ресурс». И этого сохранения добиваются не только, «отшивая» случайных посетителей, но и поддерживая доверительные отношения с некоторыми категориями подведомственных граждан (например, опекунами), что позволяет сократить число регулярных проверок и быстрее заполнять ворох необходимых бумаг.

А еще «низовые бюрократы» больше всего ценят жизненный опыт и понимание, как на деле, а не по инструкции решаются вопросы и делаются дела. Понять происходящее автору помогли американские коллеги, разрабатывающие теорию «уличной бюрократии» Майкл Липски, Джеффри Проттас и Майкл Браун. Изучая тех госслужащих, кто имеет прямой контакт с людьми, работая буквально «на улице», они пришли к интересным выводам: «автономия от начальства, когда работа бюрократов проходит по большей части вне надзора — попробуй уследить за каждым бюрократом на улице, — и возможность принимать решения самостоятельно наделяют уличных бюрократов настоящей политической властью».

При этом они не могут работать так, как от них того ожидают верхи, ибо не получают для этого достаточно ресурсов,

а кроме того спрос на их услуги постоянно растет, тогда как предложение ограничено. Дополнительную сложность создают повсеместные разногласия по поводу конкретного понимания абстрактных целей, стоящих перед низовыми бюрократами. Скажем, органы опеки должны защищать детей, но... «мнений по поводу того, когда, как и от кого защищать детей, будут тысячи».

А еще на улице «бюрократы часто сталкиваются с клиентами, которые вынуждают (да, именно так) применять к себе давление или силу». При невозможности установления плотного контроля за реальной деятельностью бюрократов они практикуют «дискрецию» — принятие решений по своему усмотрению в зависимости от контекста. В общем, вся жизнь этого социального слоя представляет собой «невероятно напряженную ежедневную борьбу, в которой участвуют низовые бюрократы, чтобы выполнить свою работу и принести при этом обществу пользу».

Она, эта жизнь, существует одновременно в двух измерениях. С одной стороны, это бюрократический механизм, работающий по жестким правилам. Он требует отчетов, актов, проверок, предписаний. С другой стороны, это мир людей, каждый день принимающих тяжелые решения, которые «не всегда вписываются в инструкции». Они делают «сложную работу, которая никогда не закончится и будет каждый день заставлять их принимать сложные и противоречивые решения». Они понимают, что «их работа — это не просто контроль, а балансировка на грани между документами и реальностью. Они обязаны видеть мир через бумагу и даже хотели бы этого, но в то же время они имеют дело с самой жизнью, которая бумаг не терпит. И каждое напечатанное ими слово имеет вес и последствия для судеб многих людей».

Можно ли считать бездушными бюрократами тех, кто знает, что ни одно их действие не будет абсолютно правильным и никогда не устроит до конца все стороны? Тех, кто продолжает выполнять свою работу в ситуации «постоянной неопределённости, когда адекватной защиты каждого ребёнка невозможно добиться, а жизненные обстоятельства меняются быстрее, чем происходит заполнение бумаг». Увы, сотрудницы опеки знают, что «родители всегда будут пить или употреблять наркотики.

В квартирах среди мусора и грязи всегда будут заперты дети, о существовании которых не догадываются ни службы по их защите, ни соседи. Одни дети будут убегать из дома, другие останутся в семье, не имея возможности общаться с одним из родителей после их расставания».

Сотрудницы опеки каждый день ищут баланс между правилами и обстоятельствами. Они «хамят, лишают родительских прав, увозят детей в детские дома и, одновременно с этим, утешают, прикрывают, учат семьи бороться за свои права, защищая их от других инстанций». Они — одновременно и «тетки из опеки», стигматизирующие люди, производящие неравенство и бюрократическое равнодушие, и бесправные перед вышестоящими чиновниками низовые бюрократы, выполняющие тяжелую работу... Они — те, кто одновременно несет груз власти и груз бессилия, кто вынужден день за днем балансировать между долгом и сочувствием, правилами и реальностью». Они выполняют свою работу «в молчании, без надежды на благодарность, без иллюзии о переменах, без права на ошибку, зная, что труд заботы никогда не закончится и не будет исполнен до конца».