

Леон Фестингер, сформулировав теорию когнитивного диссонанса для описания состояния противоречивых отношений между отдельными элементами в системе знаний, подчеркнул, что знаниевый диссонанс, одновременно, является условием действий, направленных на его уменьшение [1, с.18]. Тем самым учёный описал совершенно иной, чем принято в психологии, но не менее побудительный, вид мотивации. Категория «знание», введённая Л. Фестингером для объяснения действий и поступков людей, даёт нам возможность вскрывать глубинные причины, толкающие или сдерживающие человека в каких-то социальных обстоятельствах, опираясь не только на психологическую теорию когнитивного диссонанса, но и на научную методологию социологии знания. Надеемся, что социология знания позволит нам не только дать более адекватную оценку существующего и возможного поведения населения города в сложных современных условиях, но и спрогнозировать его реакцию на решения, которые принимаются на всех уровнях власти. Ведь именно социология знания, как пишет Г.В. Осипов, решает задачу выявления характера социальной детерминированности государственных решений и выработки предложений по их корректировке с точки зрения меры отражения ими интересов различных социальных групп [2, с.7]. Опираясь на тот факт, что классическая социология знания исходит из предпосылки о социокультурной детерминации человеческого мышления, в качестве одной из гипотез исследования выдвинем предположение о том, что основным механизмом, формирующим непонимание между населением и органами муниципальной власти выступает когнитивный диссонанс между их представлениями о различных аспектах деятельности и ответственности горожан и представителей властных структур. Источниковой базой для написания данной статьи послужили статистические материалы, планы и отчеты о социально-экономическом развитии Нижнекамского муниципального района в 2012-2013 гг.; результаты социологических исследований, проведённых автором в 2009 и 2012 гг. в г. Нижнекамске; материалы, размещённые в Интернете. Массовые опросы общественного мнения проводятся кафедрой государственного и муниципального управления, социологии и менеджмента ежегодно на протяжении 12 лет [3, 4, 5], последние данные представлены в таблице 1. Анализ представленных данных показывает, что озабоченность населения города некоторыми городскими проблемами динамична, она характеризуется положительными и отрицательными флуктуациями. Таблица 1 — Индексы уровня озабоченности населения г. Нижнекамска городскими проблемами

Наименование проблемы	Годы проведения	2009	2012
Медицинское обслуживание	69	71	
Борьба с загрязнением окружающей среды	81	71	
Работа ЖКХ	50	62	
Социальная помощь нуждающимся	50	56	
Работа системы образования	52	52	
Работа правоохр. органов	49	49	
Работа общественного транспорта	33	46	
Профессионализм, компетентность чиновников	48	45	
Работа с молодежью	44	44	
Организация физкультуры и спорта	37	41	

Организация досуга и отдыха 40 40 Организация торговли и общественного питания 31 40 Межнациональные отношения 22 28 Этот факт дал возможность учесть в анализе не только фактическую оценку респондентами той или иной проблемы, но и динамику изменения этой оценки. С помощью сложения рейтинга проблем 2012 года с рейтингом их динамики и деления суммы на 2, был получен обобщающий рейтинг проблем. Этот новый рейтинг позволил увидеть скрытый, на первый взгляд, рост негативного социального тонуса городского сообщества и причины его порождающие. В результате последовательность списка проблем достаточно сильно изменилась и стала выглядеть следующим образом: 1.Работа ЖКХ; 2.Работа общественного транспорта; 3.Медицинское обслуживание; 4.Социальная помощь нуждающимся; 5.Борьба с загрязнением окружающей среды; 6.Работа системы образования; 7.Организация торговли и общественного питания; 8.Работа правоохранительных органов; 9.Организация физкультуры и спорта; 10.Межнациональные отношения; 11.Работа с молодежью; 12.Профессионализм, компетентность чиновников; 13.Организация досуга и отдыха. Зафиксировав мнение населения о проблемах, обратимся далее к данным, которые охарактеризуют уровень осмысления этих проблем представителями властных структур. Так как социологическое исследование показало, что наиболее весомым «раздражителем» для городского сообщества стала работа муниципальных органов по решению вопросов жилищно-коммунального хозяйства, то попробуем оценить по отчётам, что делалось местными властями в данной области в 2012 году. Отчёты главы Нижнекамского муниципального района показывают, что совершенствование системы ЖКХ остается приоритетным направлением в деятельности муниципалитета. Одним из главных достижений в сфере ЖКХ местные власти считают реализацию федерального проекта «По ликвидации недоремонта жилого фонда». Благодаря этой программе за 5 лет в городе и районе удалось привести в порядок более 600 жилых домов, направив на эти цели из различных источников около 2 млрд. 700 млн. рублей. В 2013 году планируется провести «большой ремонт» более чем в 100 жилых домах. Ещё одним достижением власти считают разработанную и внедряемую в Нижнекамском муниципальном районе с 2012 года программу «Реформирования жилищно-коммунального комплекса», цели и задачи которой заключаются в повышении качества предоставляемых населению услуг. Однако ни эти, ни другие масштабные проекты не сумели снизить негативный тонус городского сообщества и недовольство населения деятельностью жилищно-коммунальных служб. У нижекамцев выросла озабоченность работой ЖКХ на 12 баллов по сравнению с предыдущим периодом опроса (2009 г.). Если бы опрос проводился в начале 2013 года, то, возможно, величина индекса озабоченности проблемой достигла бы 100 баллов. Такой вывод позволяют сделать действия нижекамцев, которые собрали 25 тысяч подписей под жалобами на

«беспредел» со стороны коммунальщиков и на бездействие представителей муниципальной власти и отправили эту петицию В.В. Путину в Кремль. Увеличение негативной оценки деятельности ЖКХ объясняется, во многом, принятием Постановления Правительства РФ «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов». Новыми Правилами установлено [6], что собственники жилых и нежилых помещений в многоквартирных домах отдельно оплачивают коммунальные услуги, предоставляемые непосредственно в жилом помещении, и отдельно – коммунальные услуги, потребляемые в процессе использования общего имущества (коммунальные услуги на общедомовые нужды). Эти нововведения, сопровождающиеся высокими начислениями и некачественным обслуживанием, обострили противостояние власти и населения. Люди активно стали высказывать своё недовольство, но чиновники разводили руками и призывали население уважать российское законодательство. Так, мэр города Айдар Метшин в январе 2013 года отмечал, что ситуацию с ОДН позволит изменить в лучшую сторону выявление «нулевых» квартир, случаев хищения электроэнергии и тепла, решение проблемы технологических потерь и отработка механизма передачи показаний счётчиков [7]. Позже он высказал мнение, что: «Причины больших начислений за общедомовые нужды известны, и одна из них – это погрешность приборов учёта, здесь были выявлены серьёзные ошибки... Большие надежды в решении проблемы роста ОДН руководство Нижнекамска возлагает на представителей СТОСов, старших по домам, задача которых выявить недобросовестных жителей, «нулевые» квартиры, иные причины, влияющие на начисления общедомовых нужд» [8]. Эти высказывания представителя муниципальной власти показывают насколько возрос когнитивный диссонанс в понимании проблемы ЖКХ населением и властью: люди реально теряют свои кровно заработанные деньги, а представители властных структур игнорируют этот факт и настаивают на обязательности этой потери. Рост тарифов на коммунальные услуги, который начался осенью 2012 года в связи с отменой перекрестного субсидирования на тепло, спровоцировал рост негативной социальной напряженности не только в Нижнекамске, но и по всей России, поэтому этим вопросом вынуждены были озаботиться уже не только местные, но и федеральные власти. Эта озабоченность была озвучена В.В. Путиным на совещании в г. Сочи 04.02.2013. Президент всю ответственность за происходящее возложил на министерства и ведомства. Он высказался следующим образом: «Мы бубним, бубним все по поводу повышения качества, а мало что меняется. И действительно, если год назад важной темой ЖКХ для себя считало 47% граждан, то в этом году – уже 54%. Это похоже на правду. Скажу даже больше – я теперь тоже, после того как в январе мне за двухкомнатную квартиру насчитали 10 тысяч рублей с лишним квартплаты, считаю эту тему важной» [9]. В связи с такой трактовкой ситуации все

нижестоящие звенья территориального управления вынуждены были «пересмотреть» своё отношение к данному вопросу, но при этом они не преминули снять с себя вину и «кивнуть наверх». Примером может служить очередное высказывание мэра Нижнекамска А. Метшина на объединённой итоговой сессии Совета Нижнекамского муниципального района и Нижнекамского городского Совета: «Должен сказать, что это была вынужденная, обязательная мера, предписанная федеральным законодательством. Тем не менее, понимая всю сложность ситуации, с которой пришлось столкнуться населению, руководство Татарстана отреагировало на неё мгновенно, предприняв беспрецедентные меры по выравниванию роста цен на тепло»[10]. Далее были приведены цифры, показывающие, что на решение этой проблемы республиканским бюджетом было выделено городу 65 млн. рублей. Местные власти пообещали в ближайшее время запустить в Нижнекамске проект «Центр учёта платежей», который поможет сделать жилищно-коммунальное хозяйство более эффективным и «прозрачным». И уже позднее глава муниципального района и мэр города - в одном лице - отрапортовал: «Благодаря грамотной работе управляющих компаний, наших активистов в лице старших по домам, представителей СТОСов, удалось достичь нужного результата. Если на конец февраля и начало марта в Нижнекамске было 147 домов, где плата за ОДН превышала 20 % от общих начислений за услуги ЖКХ, то сегодня таких домов в Нижнекамске осталось всего 9, в основном это общежития. По словам Мэра Нижнекамска, в кратчайшие сроки порядок будет наведен и в оставшихся 9 домах. Сейчас же ключевой задачей для нижнекамских властей является снижение ОДН ниже 20% показателей» [10]. Согласимся с мнением М. Козырева, которого также как и нас смущает в высказываниях представителей властей всех уровней то обстоятельство, что «реакция следует на последствия действий самой власти. И это наводит на подозрения» [8], о некоем умысле, позволяющем власти не только показать свою «принципиальность» (в данном случае разнос министров), но и «закрутить гайки»: сделать подчинение власти более жёстким. Сценарий решения проблемы ЖКХ наглядно показывает, как власти всех уровней манипулируют общественным мнением, формируют выгодные им «мишени» для недовольства населения (министры, другие уровни управления, соседи, даже приборы учёта и т.п.), и, в конечном счёте, формируют у населения потребность в сильной централизованной, авторитарной власти, которой всё дозволено. Таким образом, городское сообщество Нижнекамска, вступая в конфронтацию с местными властями, организуя акции протеста и обращаясь за помощью к Президенту РФ, лишает себя самостоятельности и самодостаточности. Проанализируем последствия когнитивного диссонанса, который формируется на другой важной проблеме - работа общественного транспорта, которая в последние годы становится все более актуальной для населения г.Нижнекамска. Нижнекамск

многие годы оставался в Татарстане городом, где обеспечение перевозок общественным транспортом находилось на хорошем уровне. Однако, начиная с 2012 года эта ситуация стала изменяться в худшую сторону. Вот что по этому поводу сказал мэр города [12]: «Сегодняшняя ситуация связана с отсутствием необходимых средств. Если говорить в целом, то себестоимость перевозок выше, чем совокупность источников. Первый источник – стоимость проезда, что оплачивает население. Второй – средства, которые оплачивает муниципалитет, и третья составляющая часть – это единые социальные проездные билеты. Эти три источника не обеспечивают себестоимость перевозок, о прибыли нельзя и говорить. Притом, что Нижнекамск – единственный город в Татарстане, где затраты компенсируют по муниципальному заказу, а это порядка 30 миллионов рублей ежегодно». Отметим, комментируя высказывание А. Метшина, что такая система финансирования была всегда, поэтому можно предположить, что причины ухудшения оценки работы городского транспорта следует искать в другом. Скорее всего, это отсутствие должного внимания властей к этой проблеме и их традиционное упование на помощь градообразующих предприятий. Отрадно отметить, что местные власти осознают глубину проблемы и важность её для населения, поэтому в апреле 2013 года запустили социологический опрос о состоянии транспортного обслуживания в городе [13]. Жителям города было предложено ответить на 20 вопросов и оценить качество работы городского, пригородного и междугороднего транспорта. Организаторы опроса надеются, что ответы горожан выявят имеющиеся недостатки и помогут наметить пути их устранения. Однако в СМИ, в Интернете до сих пор не кончаются жалобы населения недовольного работой этой сферы. Негативный отклик вызывают большие интервалы движения автобусов (по 20-40 минут), техническое состояние подвижного состава, качество обслуживания. Учет мнения населения, рассмотрение предложений граждан должны стать приоритетной тенденцией в работе местных властей. Это позволит прийти к консенсусу между органами власти и городским сообществом и снизить когнитивное (во взаимопонимании) напряжение. Специфика территории, на которой сосредоточена треть всего экономического потенциала РТ и большая концентрация вредных промышленных производств, делает вопросы здравоохранения и развития медицины очень актуальными для населения Нижнекамска. Осознавая это, Нижнекамский городской Совет ежегодно включает эти вопросы для рассмотрения в свой план работы. Так, в 2012 году рассматривался вопрос о работе системы «Электронное здравоохранение», которая признана решением Совета эффективной. Также в 2012 году положительно было оценено выполнение в Нижнекамске федеральной программы «Модернизации здравоохранения», в рамках которой начался капитальный ремонт акушерского корпуса Детской городской больницы с перинатальным центром. Объём финансирования составил порядка 95 млн.

рублей. В качестве самой большой проблемы нижекамского здравоохранения отмечен недостаток медицинских кадров. Отчёт главного врача НЦРМБ Г. Ахмедова [14] показывает, что укомплектованность медицинскими кадрами составляет всего лишь 50%. Нижекамской системе здравоохранения требуется 180 врачей и 100 медсестер. Население города считает, что такое состояние дел связано с низкой зарплатой медиков и высокой конкуренцией со стороны частной медицины. Вот только некоторые комментарии, которыми пестрит Интернет: «Устроился я медбратом. Итог - зарплата 4500. И смысл работать за такую зарплату?», «Все более или менее толковые врачи-специалисты, медсестры убежали по платным поликлиникам, потому что низкая зарплата... Вывод - плати и никто никуда не уйдет! Ведь никто не убегает от хорошей жизни!», «Сколько можно это обсуждать на всяких депутатских кружках?! Уже пора начать что то делать!»[13]. Вкладывая большие деньги и проводя большую работу по изменению информационного обеспечения нижекамского здравоохранения, местные власти не учитывают того момента, что при нехватке медицинских кадров, отсутствии отлаженной системы документооборота в данной системе, при прежней ментальности врачей, медсестёр и пациентов – вся эта деятельность обернулась для городского сообщества ростом недовольства по отношению к тем, кто инициировал эти изменения, то есть к муниципальным властям. Каждое посещение государственной больницы вызывает у нижекамцев всплеск негодования и провоцирует рост негативного социального тонуса. При этом растут доходы и очереди в частных медицинских учреждениях. Из-за существенной негативной динамики по сравнению с прошлым периодом опроса населения на 4 место в рейтинге факторов, формирующих негативный социальный тонус, поднялась проблема социальной помощи инвалидам. В Нижнекамске решением этого важнейшего вопроса занялись одними из первых в Татарстане [9]. Несколько лет назад в городе успешно стартовал проект «Безбарьерный Нижнекамск». В 2012 году он вошёл уже в федеральную программу «Доступная среда». По мнению разработчиков проектов это должно было сделать город более комфортным для проживания абсолютно всех категорий граждан. В рамках данного проекта интенсивно проводится работа по реконструкции и обустройству пандусами и поручнями подъездов жилых домов, сегодня они есть в 267 подъездах. 14 самых оживлённых пешеходных переходов города оснащены специальными рельефно-контрастными полосами – тактильными плитами, которые предупреждают инвалидов по зрению о наличии препятствия. Кроме того, в качестве «пилотного» проекта Нижнекамскому муниципальному району в 2012 г. были выделены средства на адаптацию жилья инвалидов-колясочников. А.Р. Метшин отмечает: «Наша главная цель, реализуя на своей территории такие проекты как «Безбарьерный Нижнекамск» и «Доступная среда», качественно улучшить жизнь инвалидов и других маломобильных групп населения, повысить их социальную

активность и независимость» [9]. Однако, если тщательно приглядеться к тем «обязательным» пандусам, которые оставляют строители у подъездов домов, офисов, магазинов и других общедоступных заведений, то можно увидеть, что их порой не под силу преодолеть даже вполне здоровым людям. Поэтому горожан раздражает эта бездумная трата денег на непригодные для использования пандусы и высказываемое тем самым неуважение к обездоленным людям – инвалидам. Эти чувства снова провоцируют рост негативного тона городского сообщества. Чтобы разрешить эту проблему необходимо не просто принимать к реализации хорошие проекты, а привлекать к данной работе городское сообщество. Без участия городского сообщества невозможно решить проблему и межнациональных отношений. В городе и районе зарегистрировано 47 религиозных организаций и групп, действует 56 культовых объектов, в том числе: 20 мечетей, 15 церквей, 14 молельных комнат, 7 культовых объектов иных конфессий. Как отмечает председатель общественного Совета Ф. Кутдусов [15]: «Все мы заинтересованы в мирном сосуществовании народов разных национальностей и вероисповеданий». Муниципалитетом оказывается всесторонняя поддержка религиозным объединениям традиционных конфессий в предоставлении земельных участков, в строительстве и реставрации культовых сооружений. Такое же пристальное внимание уделяется и деятельности этнокультурных объединений. Им предоставлены помещения в школах города, у каждого из них есть свои культурные центры и этнографические музеи. К тому же в будущем в Нижнекамске появится Дом дружбы народов. Оценивая межнациональные отношения, сложившиеся в Нижнекамске, отметим два вида оценок. Первый вид – это оценки самих отношений. Их структура представлена в таблице 2 [16, с.208-209)]. Как видно из данных, представленных в таблице, абсолютное большинство респондентов оценивают состояние межнациональных отношений в городе как «удовлетворительное и хорошее». Казалось бы, что это позволяет характеризовать данный вид отношений только с положительной стороны и считать их благоприятными и доброжелательными. Таблица 2 – Оценка горожанами межнациональных отношений в г. Нижнекамске (в процентах от числа опрошенных)

Оценка	2006	2008	2009
Удовлетворительные	52,5	49,5	52,5
Хорошие	35,5	40,5	38,5
Напряженные	10,0	9,0	7,0
Конфликтные	2,0	1,0	2,0

Однако, второй вид оценок – индекс озабоченности населения ростом межнациональных проблем – указывает на значительный рост межнациональной проблематизации в г. Нижнекамске [13, с.124]. Так в 2001 г. индекс был равен 16 пунктам; в 2003 – 18; в 2004 – 13 (самый низкий показатель); в 2005 – 17; в 2006 – 16; в 2007 – 21; в 2009 – 22 и в 2012 – 28. Таким образом, за 8 лет индекс увеличился в 2 раза. Объяснению причин роста озабоченности межнациональными отношениями может способствовать аксиологический (ценностный) анализ. Расчёт корреляционных взаимосвязей

между индексами озабоченности городскими проблемами и предпочитаемыми ценностями показал, что озабоченность межнациональными проблемами прямо пропорциональна росту ценности для населения города карьерного роста (к.к.=0.8), уверенности в будущем (к.к.=0.9) и любви к городу (патриотизма) (к.к.=0.95) и обратно пропорциональна участию в общественной жизни. Другими словами, больше озабочены межнациональными проблемами те, кто: 1) ценит карьерный рост, и боится дискриминации по национальному признаку; 2) уверенность в будущем связывает с уважением своего национального статуса; 3) видит патриотизм и любовь к городу через призму удовлетворения национальных притязаний; 4) не признает как ценность участие в общественной жизни. Кроме того, анализ высказываний в Интернете показал, что население города проявляет озабоченность по поводу появления большого числа конкурирующей рабочей силы, состоящей из малоквалифицированных сельских жителей и жителей ближнего зарубежья, готовых работать за очень низкую зарплату. Это подтверждается объективными данными, которые свидетельствуют о том, что в г. Нижнекамск на строительство нового комплекса нефтеперерабатывающих заводов привлекли около 12000 работников из других регионов России и зарубежья. Приведённый исследовательский материал подтверждает выдвинутую нами гипотезу о том, что население, городское сообщество оценивает деятельность властных структур не по объёму затраченных средств и проведённых мероприятий, а по осознанию того, оказалось ли оно со своими проблемами услышано и понято властью. В свою очередь, часть представителей различных уровней власти настолько удовлетворены своей обширной и активной деятельностью в области решения проблем населения, что не осознают насколько важно и необходимо согласовывать свои действия с населением, привлекая его к решению собственных проблем, расширяя полномочия и ответственность гражданского общества. Другая часть представителей властных структур хорошо научилась использовать манипулятивные технологии власти, и умело направляет общественное мнение в нужное русло — искусственно снижая или повышая негативный социальный тонус сообщества. Ни тот, ни другой вариант не приемлем для установления гуманного социального порядка в обществе. Если стать на позицию когнитивной микросоциологии (одно из направлений социологии знания), то окажется, как отмечает Л.Г. Ионин, что решение проблемы когнитивного диссонанса и установления социального порядка следует искать не в фактическом ценностном консенсусе (где ищут его функционалисты), и не в насилии (как предлагают конфликтологи), а в когнитивных структурах осмысления и описания социального мира, которые применяются участниками в ходе их повседневных взаимодействий [17, с.369]. В этом случае общество видится не как некая монолитная система регуляторов, диктующих индивидам форму и содержание (то есть мотивацию) их поведения,



а как продукт конкретных, на наш взгляд - контекстных (порождённых ситуацией) взаимодействий. Для развития таких взаимодействий необходимо развитие реального, а не декларируемого самоуправления в России, в которой ожидания населения от правительства чрезмерно велики, тогда как решение вопросов развития государства, региона, поселения зависит не только от органов власти, но и от существующих на данной территории групп интересов и инициатив граждан. Такое самоуправление характеризуется наличием общественного диалога, в рамках которого граждане пытаются самостоятельно решать проблемы, стоящие перед регионом. Однако следует признать, что в настоящее время данная форма не может быть реализована в РФ в полной мере. Формат диалога требует, чтобы у власти и общества были относительно равные позиции, а сегодня в России этого нет. Во-первых, потому, что исторически власть в нашей стране никогда не была партнером населения, и интересы граждан не ставились во главу угла, а, во-вторых, в настоящее время в России не существует независимых от государственной власти развитых и сильных общественных организаций. Поэтому и государству, и представителям гражданского общества необходимо участвовать в создании условий (экономических, структурных, законодательных, социальных), способных изменить уровень понимания и взаимодействия властных структур и населения России в лучшую сторону, а такие действия невозможны без привлечения научных основ и эмпирических данных, предоставляемых социологией знания.