

СОДЕРЖАНИЕ

Зачем эта книга?.....	5
Благодарности	7
Часть I. Асимметричный мир.....	9
Глава 1. О чем мечтает источник власти.....	11
Глава 2. Информационная асимметрия.....	21
Часть II. Манипуляции.....	45
Глава 3. Целевые показатели.....	47
Глава 4. Среднее и общее.....	75
Глава 5. Социология и общественное мнение.....	103
Часть III. Манипуляторы.....	139
Глава 6. Чиновники и лоббисты.....	141
Глава 7. Волки в общественной шкуре.....	165
Часть IV. Субоптимизация.....	181
Глава 8. Затягивание гаек.....	183
Глава 9. Перераспределение.....	197
Глава 10. Политический популизм.....	207

Часть V. Новый паноптикон.....	221
Глава 11. По следам Иеремии Бентама.....	223
Глава 12. Вездесущность общества.....	233
Глава 13. Критерии открытости.....	243
Глава 14. Воздействуя извне.....	255
Заключение.....	274

ЗАЧЕМ ЭТА КНИГА?

Идея этой книги зародилась, когда я начал коллекционировать манипуляции, которые используют многочисленные любители повлиять на нас ради достижения собственных целей.

Я собирал эту коллекцию на протяжении нескольких лет. Сначала я вел блог, который так и назывался — #АНТИМАНИПУЛЯТОР. В то время я возглавлял фонд «Народная экспертиза»: он занимался организацией общественного контроля и подготовкой аналитических заключений для Общероссийского народного фронта.

Перейдя работать в Государственную думу, я не прекратил коллекционирование (благо возможностей для этого стало еще больше), но все чаще размышлял о том, в силах ли мы противостоять многочисленным манипуляциям, каковы их причины и что может стать противоядием, иначе говоря, в чем заключается антиманипуляция.

Я не претендую на создание стройной теории открытости власти или общественного контроля, скорее, я собрал свои наблюдения и мысли, которые, надеюсь, будут полезны всем, кому небезразлично, в каком обществе мы живем и к какому будущему стремимся.

Книга состоит из пяти частей.

Первая часть посвящена основе любых манипуляций и возможностей удержания власти — информационной асимметрии. «Кто больше знает — тому легче обмануть другого» — это правило хорошо известно чиновникам, мошенникам и участковым врачам. Неплохо бы, чтобы его помнили все.

Вторая часть книги — непосредственно моя коллекция манипуляций. Надо сказать, что авторы некоторых

из них — весьма ушлый народ, а потому для их разоблачения пришлось разбираться в многочисленных деталях, в которых, как известно, и обитает дьявол. Так что заранее прошу прощения за множество деталей и нюансов — их будет немало.

Манипуляторам посвящена **третья часть**. И речь здесь не только о чиновниках — о них и так много говорится в этой книге, — но и о лоббистах, профессиональных объединениях, политических экологах и настоящих волках в шкуре общественников. Мы должны знать подобных манипуляторов в лицо, чтобы не плясать под их дудку.

Четвертая часть посвящена манипуляциям в стиле субоптимизации. Именно это явление автор теории управления качеством Эдвардс Деминг использовал, описывая усилия для достижения результата без изменения существующей системы. Зачем что-то менять, если достаточно сделать пару громких заявлений, объявить тотальную проверку всего без последующих выводов или просто заткнуть проблему денежным мешком?

И, наконец, **пятая часть**: в ней я попытался представить, что именно может стать для нашего общества антиманипулятором — средством, благодаря которому мы сможем противостоять манипуляциям чиновничьих корпораций, добиться эффективности власти и восстановления значимости каждого члена общества.

Почему это важно? Я уверен, что именно от этого зависит будущее нашей страны и общества. Будущее, в котором станет жить моя семья: мы с женой и трое наших детей. Надеюсь, они не отстанут от нас и порадууют многочисленными внуками. Эту книгу я посвящаю им.

БЛАГОДАРНОСТИ

Спасибо тем, благодаря кому мой опыт в общественном контроле и политике стал возможен: Вячеславу Викторовичу Володину и Александру Бречалову. Александре Юрьевне Левицкой — за мудрость и науку.

Всей команде «Народной экспертизы», благодаря которой множество манипуляций стали предметом гласности. Вместе нам удалось собрать более 18 000 народных экспертов — людей, способных в течение нескольких дней проверить фактическое состояние дел в любой точке России. Особое спасибо моим помощникам и единомышленникам: Виктору Рожкову, Татьяне Мироновой, Евгении Осиповой, Анастасии Трофимовой, Алексею Петрову и Дмитрию Стацюку.

Отдельное спасибо моему другу и помощнику, человеку, который на всех этапах написания книги не только помогал с подбором материалов, но и был честным критиком и советчиком, — Вячеславу Козлицкому.

ЧАСТЬ 1

Асимметричный мир

ГЛАВА 1

О чем мечтает ИСТОЧНИК ВЛАСТИ

Вожди и начальники

Людам свойственно объединяться. Вокруг идей и интересов, чтобы добиться от других групп дополнительных прав или преференций, новых правил или нового отношения.

Когда-то люди объединялись, чтобы защититься от диких зверей и обеспечить себе запасы пропитания, при случае завалив мамонта. Объединялись, чтобы отвоевать красивых и сильных женщин, «несправедливо» доставшихся соседнему племени. Объединялись в деревни и города, чтобы скрыться за их стенами от врагов и иметь возможность заработка.

Люди объединяются вокруг Будды Шакьямуни, Иисуса Христа и Магомета, чтобы найти путь в послесмертии и не исчезнуть вместе с последним вздохом.

Объединяются вокруг тиранов, чтобы почувствовать себя частичкой великого народа перед тем, как погибнуть по воле своих кумиров.

Мы объединяемся в партии, общественные организации, профессиональные гильдии и союзы. Формы объединений и мотивации со временем меняются и совершенствуются, но суть остается неизменной: мы объединяемся, чтобы жить лучше. Стремление к лучшей доле бесконечно, так как человеческая природа готова дать нам все, кроме удовлетворения собственной жизнью.

Мы объединяемся не потому, что сильны. Наоборот. В одиночестве человек слаб и чувствует себя беззащитным. И мы с готовностью делегируем часть своих прав тому, кто оказался чуть смелее или безрассуднее и взялся отстаивать наши интересы перед остальной частью человечества.

Любое объединение подразумевает наличие лидера, который в идеале выступает от имени и в интересах всех участников. Так функционируют небольшие группы, например жители одного подъезда, выбирающие «старшего». Так функционируют и миллионные объединения людей, которые проживают на одной территории и называются государством, периодически выбирая себе подходящего правителя.

Лидерам посвящаются книги, на различных учениях о лидерстве строятся корпорации и воздвигаются государства.

Лидер может повести вперед, воодушевить на свершения и преобразования. А может буквально заморозить свою паству и повести ее к гибели, как в известной сказке мальчик с помощью чудесной флейты утопил полчище крыс. Лидером может быть не только исполин с громовым голосом и волевым подбородком, но и хрупкая тихая монахиня или самый щуплый ученик в классе. Истории лидерства имеют нескончаемое количество вариантов, но в любом случае это истории доверия, когда к одному человеку все обращают свои чаяния и надежды, доверяют ему свои права и свою волю в обмен на будущее разрешение проблем и даже исполнение желаний. Именно эти собранные воедино права и воля дают лидеру власть. А источник власти — народ! Этот принцип закреплен в основных законах многих государств, и в России он выражен в статье 3 Конституции.

Когда власть передается неформальному лидеру, то в случае разочарования мы можем просто отвернуться от него: «Ты не оправдал наших надежд! Мы не почувствовали улучшений в жизни — значит, ты не достоин быть нашим лидером!»

Такое лидерство требует постоянного подтверждения. Требуется коммуникаций, убеждения, ежеминутной проверки и доказательств.

Что, если бы вождь первобытного племени не участвовал в охоте на мамонта? Что, если бы Моисей дожидался весточки об обустройстве евреев на Земле обетованной, сидя во дворце фараона? Что, если бы Алексей Стаханов не показывал чудеса трудового героизма в угольной шахте, а стоял на выходе в чистом костюме и подсчитывал вагонетки, отправляемые «стахановцами» из глубин шахты? Все они не стали бы лидерами. Неформальный лидер должен быть очевидно лучшим. Лучшим на практике, а не в теории.

Адмирал Павел Степанович Нахимов, совершивший кругосветное плавание и разбивший турецкий флот под Синопом, заслужил уважение своих подчиненных, лично объезжая передовые позиции при обороне Севастополя. Он на деле придерживался собственного принципа: «Из трех способов действовать на подчиненных: наградами, страхом и примером — последний есть вернейший».

Иное дело, когда власть закреплена законом. Когда никто просто так отвернуться или отмахнуться от власти уже не может, поскольку неподчинение повлечет за собой наказание. Если неформальному лидеру приходится ежедневно доказывать, что он достоин своего статуса, то в случае закрепленной законом власти уже люди часто вынуждены доказывать, что заслуживают достойного лидера.

Тут лидер становится начальником, а его статус — должностью.

Большому или маленькому начальнику нет необходимости ежедневно подтверждать свои качества и соответствие занимаемой должности. Увы, мало кто способен соблюсти тот уровень аскезы, которого обычно придерживается неформальный лидер. «Корень всех бед — сребролюбие», — писал апостол Павел, и многие (конечно — не все!), получая в свои

руки защищенную во времени власть, не в силах сопротивляться искушению воспользоваться ею для достижения благополучия и обогащения.

Защита своего властного статуса становится для таких людей равной защите личного благополучия, дома, безопасности и семьи. И, как мы понимаем, человек, защищающий собственные интересы, на многое способен.

Властный статус — это атрибут, актуальный не только для государственного устройства. Вне зависимости от того, о ком идет речь — о лидере политической партии или профсоюза, саморегулируемой организации оценщиков или нотариусов, союза охотников или правления дачного поселка, — появляется потребность создания механизмов, которые помогают властям предрержащим и их командам (назовем их чиновничьими корпорациями, или ЧК) защититься от внешних угроз. От общества, от конкурентов, от обстоятельств.

Кратко объясню значение термина, который часто использую в книге, — «чиновничья корпорация». Среди моих друзей и знакомых немало людей, работающих на государство, в том числе непосредственно в системе государственной власти. Большинство из них — очень достойные люди, честно исполняющие свой долг перед народом. Это они, по известному выражению президента Владимира Путина, пашут как рабы на галерах, отдавая свои силы и здоровье ради лучшего будущего страны.

Однако мы знаем и множество других примеров, когда место во власти используется в собственных интересах. Для таких чиновников главная задача — удержаться на своем посту. Это явление не зависит от высоты должности — подобный образ действий бывает свойственен и начальнику районного многофункционального центра, и руководителю регионального департамента какого-нибудь ведомства, и главному врачу районной больницы, и федеральному министру. Такие

люди не могут действовать в одиночку — они объединяются в своего рода «клуб по интересам», в то, что я называю чиновничьей корпорацией. Цель такого объединения — сохранить своих членов во власти, которая стала для них средством обогащения, достижения престижа и стабильности — чем угодно, только не миссией служения людям.

Главный рубеж обороны — это закон. Прежде чем воспользоваться благами, вытекающими из существующего статуса, любой представитель ЧК стремится оградить себя законами, уставами и правилами, чтобы преждевременно не лишиться своего поста или положения. Члены такой корпорации, с помощью законов и уставов отвоевав определенный запас времени, получают возможность взяться за достижение собственных целей.

Однако люди ждут от власти видимых результатов: положительных преобразований и улучшений условий жизни. При полном отсутствии изменений и надежд на них люди способны на резкие выпады в отношении начальствующего сословия. Чем это может закончиться — знают все, кто хотя бы присутствовал на уроках истории в средней школе.

На таких уроках присутствовали и будущие начальники и чиновники, а потому тот, кто уже получил желаемую власть, понимает, насколько важно постоянно демонстрировать собственную незаменимость. Он изо всех сил стремится показать окружающим результат своей работы, пусть даже изворачиваясь и манипулируя другими, — лишь бы остаться во власти и обеспечить себе дальнейшее восхождение по карьерной лестнице.

Как изменить мир?

Но, прежде чем мы перейдем к анализу стратегий, которые используют члены чиновничьих корпораций для сохранения своего статуса, попробуем разобраться, как оправдать

ожидания людей. Каким образом можно изменить существующую систему к лучшему?

Более масштабный вопрос, наверное, сложно придумать. Усилия всего человечества — в науке, властных и религиозных институтов — направлены на то, чтобы найти на него ответ: как изменить существующую систему мироустройства ради достижения прекрасного будущего?

Пожалуй, самых ярких практических результатов в этом добивается бизнес.

После Второй мировой войны разрушенная японская экономика была неспособна удовлетворить даже собственный патриотично настроенный рынок. Начало ее подъема многие связывают с лекцией, которую в 1950 году перед руководителями ряда крупнейших компаний прочитал Уильям Эдвардс Деминг. Американец, в то время мало известный у себя на родине, представил свои взгляды на принципы управления. Примененные на практике, они не только повысили качество продукции и производительность отдельных компаний, но и послужили поворотным моментом в развитии японской экономики. В период с 1950 по 1973 год экономика этой небольшой страны, на 90% представленная малым и средним бизнесом, показывала рост в среднем 10% в год. И до сих пор многие связывают это экономическое чудо, приведшее японцев к процветанию, с работой доктора Деминга.

Япония осталась благодарна своему заморскому консультанту — в 1960 году император наградил Эдвардса Деминга орденом Священного сокровища II степени, а в знак признания его вклада в развитие экономики Японский союз ученых и инженеров (JUSE) учредил ежегодную премию его имени за достижения в области качества и надежности продукции.

Теория Деминга, хотя и создана изначально для повышения качества продукции и производительности промышленных предприятий, на мой взгляд, особенно интересна с точки

зрения удовлетворения вечного стремления человечества к улучшению систем и условий, в которых мы живем.

Что же предложил доктор Деминг? С 14 принципами управления, направленного на повышение качества продукции и производительности, при желании может ознакомиться каждый, благо, на русский язык переведена книга Деминга «Выход из кризиса»*, а также книга его ученика и последователя Генри Нива «Организация как система»**.

С точки зрения нашей темы интересны рассуждения Деминга о том, что попытки улучшения любой ситуации производятся тремя способами. Давайте их рассмотрим.

Изменить систему

Первый и самый правильный — это изменение самой системы. По утверждению Деминга, 98% всех дефектов (не важно — в промышленности, в сфере коммерческих или государственных услуг) порождены ошибками системы, и лишь 2% — частными ошибками людей. А значит, если мы хотим действительно исправить ситуацию, то должны менять систему. Неуклонно и решительно проводить реформы, анализируя результативность каждого шага. И в этом надо добиться постоянства цели — именно так звучит первый принцип теории управления Деминга.

Такой способ требует от реформатора — неформального лидера или назначенного начальника — приверженности цели и нешуточной решимости. Нет, не безрассудства, а осознанной смелости. Ведь любое реальное изменение системы всегда встречает резкое сопротивление самой системы. И это сопротивление — большой риск для любого реформатора.

.....
* Деминг Э. Выход из кризиса. Новая парадигма управления людьми, системами и процессами. — М.: Альпина Паблишер, 2011. — Прим. ред.

** Нив Г. Организация как система. Принципы построения устойчивого бизнеса Эдвардса Деминга. — М.: Альпина Паблишер, 2016. — Прим. ред.

Он должен стать чужаком, ведь изменения не могут осуществляться изнутри — только снаружи. Как писал Деминг: «Система не может понять себя. Преобразование требует взгляда извне»*. Поэтому изменение системы и преследование собственных интересов — вещи несовместимые.

Еще одно требование — знания. Изменение системы требует глубокого понимания того, как она функционирует и что следует сделать, чтобы добиться положительных результатов. Нельзя действовать вслепую — нужно понимать и осознавать каждый свой шаг.

И, наконец, ощущение ответственности. Реальные преобразования приводят к реальным результатам, за которые приходится отвечать. Насколько результат отвечает ожиданиям? Насколько соответствует задуманному? Согласитесь, что взвалить на себя груз ответственности за настоящие преобразования решатся не многие.

Провести субоптимизацию

Второй способ — так называемая субоптимизация: мы улучшаем показатели одной части системы за счет другой ее части.

В этом случае мы ничего принципиально не меняем, а исправляем локальные проблемы за счет других частей системы, то есть тех ресурсов, которые работают качественно и без сбоев. Можно назвать это «затягиванием гаек», «субоптимизацией» или как-то еще, но суть от этого не меняется: все улучшения мы пытаемся выжать из существующей системы, перераспределяя ресурсы и увеличивая усилия.

Конечно, этот путь комфортнее, чем глобальное преобразование системы. Принципиально ничего не меняется,

.....

* Деминг Э. Менеджмент нового времени: Простые механизмы, ведущие к росту, инновациям и доминированию на рынке. — М.: Альпина Паблшер, 2019. — *Прим. ред.*

а значит, ожидать тотального сопротивления системы не приходится. Что касается недовольства тех, в отношении кого «закручивают гайки», так оно легко преодолимо благодаря поддержке остальных — тех, кто в результате перераспределения получает дополнительные блага или видит локальные положительные изменения внутри системы.

Эта стратегия способна не только показать быстрые видимые результаты, но даже привести к некоторым временным положительным эффектам. Но, увы, она вряд ли обеспечит долгосрочные изменения.

Стать «художником»

Однако есть и третий, самый легкий способ достигнуть видимого эффекта — стать «художником» и поработать с цифрами и показателями.

Деминг приводит пример такой «работы» по оценке качества производимой продукции. Очень часто уровень качества оценивается с помощью анализа динамики обращений за гарантийным обслуживанием. Чем меньше затрат на это, тем качественнее работа предприятия. Но так ли это? «Затраты на гарантийное обслуживание хорошо видны, но они ничего не говорят о качестве. Любой может снизить эти затраты, если не реагировать на жалобы или делать это с опозданием»*.

Конечно, разница между тремя способами улучшения ситуации — колоссальная. И если на преобразование системы ради достижения положительных изменений решаются единицы, то быстренько привести в порядок дела и «нарисовать» моментальный результат — умельцев достаточно.

.....

* Деминг Э. Выход из кризиса. Новая парадигма управления людьми, системами и процессами. — М.: Альпина Паблшер, 2011. — Прим. ред.

.....

Именно этот незамысловатый путь — пустить пыль в глаза для достижения сиюминутного эффекта — наиболее востребован теми членами чиновничьих корпораций, которые всеми силами стремятся усидеть на стульях ради собственного благополучия и достижения личных целей, чаще всего не совпадающих с интересами общественными.

За прошедшие века ЧК наработали богатейший инструментарий манипуляций. Например, со статистикой, показателями и критериями оценки деятельности. Сюда же относятся «запрограммированные» социологические опросы и манипуляции с общественным мнением (увы, люди значительно менее самостоятельны в своих суждениях, чем это кажется на первый взгляд и хотелось бы им самим).

Однако неперенное условие успеха любых манипуляций — информационная асимметрия. Об этом мы и поговорим в следующей главе.

ГЛАВА 2

Информационная асимметрия

Кот в мешке на службе у чиновничьей корпорации

Покупка автомобиля — задача непростая. А если у вас нет времени на обдумывание и тщательный выбор, вы рискуете попасть в неприятную ситуацию.

Жена с детьми собирались уехать на нашем автомобиле на каникулы, и мне грозило остаться без средства передвижения — а оно было просто необходимо. На семейном экспресс-совете было решено дополнительно приобрести подержанный бюджетный вариант. Мы заехали на авторынок, где нам приглянулся старенький, но весьма ухоженный и аккуратный минивэн «Додж Гранд Караван». Отличная машина, особенно если учесть нашу любовь к долгим автопрогулкам, двух (на тот момент) подрастающих детей и маленькую, но жутко неусидчивую и громкую псину по имени Хрюн.

Прежде чем ударить по рукам, мы, как полагается, проехали вокруг квартала, чтобы проверить, каков автомобиль на ходу. Я был очень доволен — плавный ход, тишина в салоне, в котором могла поместиться не только наша семья, но при желании и еще человек пять. Мы отдали деньги, переоформили автомобиль в пришедшемся кстати мобильном офисе нотариуса и, довольные, отправились домой.

На следующее утро я сел за руль, повернул ключ в замке зажигания, переключил «кочергу» автоматической коробки

и нажал на педаль газа. Машина двинулась с места, проехала два метра... после чего взвыла и остановилась. Расследование, проведенное совместно со слесарем соседнего ремонтного гаража, показало, что не только коробка передач, но и множество других «внутренностей» нашего приобретения просто не в состоянии работать. То ли бывшие владельцы жили в местности, где случилось наводнение, то ли сами «припарковали» машину на дне пруда или речки — истину уже не узнать. Но факт остается фактом: мы купили «утопленник» — автомобиль, который какое-то время полностью находился под водой.

Продавцы-мошенники наверняка знали обо всех недостатках машины и попросту воспользовались нашей неосведомленностью. Они получили неплохую прибыль, так как, скорее всего, купили эту рухлядь за сущие копейки. Их задача была проста: тщательно отполировать железяку и обеспечить ее плавный ход минут на десять — обычно столько требуется для экспресс-тестирования автомобиля перед его покупкой.

Мы попали в классическую ситуацию информационной асимметрии, описанной американскими экономистами Джорджем Акерлофом, Майклом Спенсом и Джозефом Стиглицем — за работы по этой теме они получили Нобелевскую премию по экономике в 2001 году.

Информационная асимметрия складывается в том случае, когда продавец знает значительно больше о товаре, чем покупатель. Конечно, он осведомлен не только о положительных свойствах товара, но и о недостатках. Пользуясь тем, что покупатель не столь информирован, продавец имеет возможность извлечь дополнительную выгоду. Именно в такую ситуацию попал я, когда покупал заведомо нежизнеспособный автомобиль.

Информационная асимметрия, очевидно, возникает не только на рынке подержанных автомобилей. Например, репетитор значительно лучше знает о своих педагогических

способностях, о плюсах и минусах используемой методики преподавания, чем ученик и родители, которые за все это платят. Только по прошествии времени можно будет проверить эффективность обучения, но деньги в любом случае уже не вернешь. Аналогичная ситуация возникает и во взаимоотношениях между работником и работодателем. Недаром так популярны блоги и книжки на тему «как правильно написать резюме и пройти собеседование». Работник может сколько угодно живописать свои умения и способности, но работодатель оценит его только по результату, за который в любом случае надо будет заплатить. Уверен, что каждый из вас сможет привести немало примеров информационной асимметрии из собственной жизни.

Тот, кто меньше знает, хотел бы получить полную информацию, но тот, кто знает больше, часто в этом не заинтересован. Более того, он может препятствовать этому, так как рискует получить меньше выгоды. В конце концов, что может быть выгоднее для продавца, чем продать kota в мешке, который в реальности окажетсядохлым хомячком?

«Купить kota в мешке», «ловить рыбку в мутной воде», «искать черную кошку в темной комнате, если ее там нет» — это лишь некоторые поговорки, которые так или иначе характеризуют ситуацию информационной асимметрии. Неравные условия доступа к достоверным данным дают владельцам таких данных преимущество. Ведь любая лапша, которую вешают на уши неинформированному покупателю, будет восприниматься им как правда. А значит, обезоружит его перед продавцом. Недаром говорят: предупрежден — значит, вооружен.

Хотя теория Акерлофа, Спенса и Стиглица рассматривает экономические вопросы развития рынков, я уверен, что именно информационная асимметрия — ключевая социально-политическая проблема, влияющая на эффективность государственных систем.

Для России эта проблема — и, как следствие, борьба с ней — особенно актуальна.

Во-первых, мы вынуждены решать задачу достижения качественного политического и экономического переустройства в рекордные по историческим меркам сроки.

Во-вторых, тысячелетний православный уклад, советское прошлое, последствия дикого космополитичного капитализма 1990-х, а также попытки возврата к традиционным ценностям создали в стране особое отношение и к власти, и к общественным институтам. Мы только сейчас приходим к обществу, которое способно вести конструктивный диалог с властными институтами.

В-третьих, специфика развития власти в новой России привела к тому, что именно принадлежность к чиновничьему сословию дает наибольшие преимущества. Год от года госслужба возглавляет рейтинги самых привлекательных мест для работы. О ней мечтает молодое поколение россиян. А это значит, что очень сильно выросла конкуренция за место в чиновничьей корпорации. Чем больше конкуренция, тем больше стимулов у ЧК возводить вокруг себя высокие стены, фундамент которых — информационная асимметрия.

Вас здесь не стояло!

Там, где вы видите несправедливость, там, где есть злоупотребления, а люди страдают от бесправия, чаще всего замешана информационная асимметрия. Для меня это стало очевидным после работы в фонде «Народная экспертиза», где мы занимались оценкой того, как на практике достигаются цели, обозначенные основными социальными указами президента России.

Наступившее после тяжелых 1990-х улучшение экономической ситуации привело в 2000-х к долгожданному для России росту рождаемости. Однако социальная инфраструктура

к этому оказалась не готова. Многие детские сады к этому времени или пришли в абсолютную негодность, или были попросту распроданы. В результате устроить ребенка в детский сад в большинстве регионов страны стало практически неподъемной задачей.

Очередь. Это явление прочно укоренилось в сознании человека, рожденного в Советском Союзе или перестроечной России. За неимением лучшего очередь для большинства российских граждан стала заменителем социальной справедливости. Все — равны, все — в одинаковом положении унылого ожидания.

Тот, кто хоть раз стоял в очереди, знает, что, если какой-то хам лезет вперед, чувство справедливости вскипает во всех окружающих, и с криками «вас здесь не стояло» народ выпроваживает наглеца, подчас с телесными повреждениями. Это еще одно проявление единения во имя справедливости.

Однако в 2000-х годах очередь в детские сады стала электронной, размещенной на государственном портале (а значит, под руководством ЧК), и бить по лицу за неподобающее поведение некому, да и нечем. Видимо, поэтому все чаще и чаще стали появляться обращения от мам и пап, зарегистрировавших своих чад загодя: они писали, что для них очередь не уменьшается, а удлиняется! Попытки родителей выяснить причины этого приводили, как правило, к ответам чиновников, что очередь подвинули некие льготники, то есть люди, которые имеют право на внеочередное размещение своих отпрысков в детском саду. Оставлю за скобками характеристику явления как такового, лишь скажу, что в данном случае льготниками преимущественно считались семьи с детьми-инвалидами и беженцы из восточных регионов Украины.

Конечно, объяснениями (особенно официальными), кто такие льготники и откуда они взялись, никто из ответственных чиновников себя не утруждал. Это вызывало

справедливое возмущение родителей, чья мечта о возвращении на работу таяла как дым — вместе с доверием к чиновникам и вообще к государству.

Вот одно из типичных писем:

...далее насчет моей старшей дочки. На состояние 10 марта 2017 года мы были на очереди по Анапе 457-е. В сады: № 18 — 87-е место, № 3 — 112-е место, № 4 — 64-е место. Я все лето наблюдала за движением очереди. И выяснились очень интересные факты. В сад № 18 в конце июля мы были 19-е, но вчера я зашла и увидела, что мы 26-е, 29-е в саду № 3 и 15-е в № 4. Всего 97-е по муниципалитету. Почему очередь посреди сезона набора сдвинулась, но в сторону увеличения, а не уменьшения?

Если все распределяет программа, дабы избежать коррупционной составляющей, то как она двигает в разные стороны, а не в одну — на уменьшение? На сайте управления образования написано, что «добавление льготы и изменение приоритетных учреждений невозможно в период массового комплектования дошкольных образовательных учреждений на учебный год». Очередь могла сдвинуться, ТОЛЬКО если появились НОВЫЕ дети-льготники в большом количестве!

Прошу проверить, откуда появилось такое количество льготников (именно про льготников мне сказали по телефону в управлении образования, когда я позвонила узнать, почему так получилось).

Отсутствие возможности проверить информацию, которая подавалась чиновниками как истина в последней инстанции, — это и есть информационная асимметрия. С одной стороны, члены чиновничьей корпорации «Дошкольное образование» имели исчерпывающую информацию о том, сколько

свободных мест в детских садах, как двигается очередь и как она должна отражаться в свободном доступе в интернете.

С другой стороны, люди, которым нужно было пристроить своего ребенка в детский сад, в принципе не знали, что в действительности там творится. Информацию об этом они могли черпать только из официальных источников.

В этих условиях информационной асимметрии члены ЧК «Дошкольное образование» помещали знакомых и тех, кто «найдет подход», в начало очереди, чаще всего под видом различного рода льготников, тем самым отодвигая всех прочих. Такие услуги пользовались спросом не только среди родителей, готовых за это заплатить, но и среди коллег по корпорации.

Право знать о своих правах

Не менее «эффективный» способ погрузить людей в условия информационной асимметрии — умолчать о том, что они имеют право на какие-то льготы, программы или возможности.

Россия — действительно социальное государство, так как количество различных льгот, социальных преференций и послаблений для самых разных групп граждан очень и очень велико. Бесплатные квартиры для ветеранов и сирот, льготный проезд для школьников и пенсионеров, земля для многодетных и много чего еще. Например, среди населения Московской области на 2016 год порядка 80% граждан имели право на те или иные льготы. Хотя, с моей точки зрения, когда льгота становится правилом, а не исключением, это заставляет задуматься о дискриминации того меньшинства, которое льгот не имеет...

Среди множества льгот была и возможность получать бесплатно все необходимые лекарства детям до трех лет. Соответствующее постановление было принято еще в 1994 году.

Правительство решило: всем детям до трех лет, а также детям из многодетных семей до шести лет необходимые лекарства отпускаются по рецептам врачей бесплатно. Перечень с лихвой перекрывал все наиболее распространенные лекарства, начиная от банальных жаропонижающих, таких как эффералган и парацетамол, лекарств от аллергии и несварения желудка и заканчивая некоторыми антибиотиками и такими, увы, жизненно важными для некоторых препаратами, как инсулин.

На практике большинство родителей узнавало об этом, когда ребенку уже исполнялось три года и льгота переставала быть актуальной. Врачи попросту умалчивали о такой возможности, находясь под давлением чиновников, колдующих с государственными бюджетами, выделенными на оплату таких лекарств.

Одно время этой проблемой заинтересовались средства массовой информации. Например, 23 января 2014 года «Российская газета» писала:

Все дети младше трех лет, а в многодетных семьях до шести лет имеют льготу: лекарства при амбулаторном лечении родители для них получают бесплатно по специальным рецептам. Правда, многие мамы об этом не знают, а педиатры далеко не всегда сообщают родителям об их праве. Есть также путаница с перечнем препаратов, которые можно выписать по «бесплатному» рецепту. «Дело в элементарном наплевательстве или лентяйстве,— говорит доктор.— Но есть объективный момент: приходя по вызову к ребенку на дом, врач не имеет возможности носить с собой бланки льготных рецептов». Но есть еще одно обстоятельство: «бесплатные» для пациентов лекарства оплачиваются из регионального бюджета, и далеко не все территории закладывают в его расходную часть достаточные суммы. Так что в поликлиниках

зачастую действует негласное, никем вслух не озвученное правило экономии: если настырный родитель требует — закон соблюдается, если готов купить лекарства сам — ну и славно*.

Вероятно, чиновничья корпорация «Детское здравоохранение» дотянулась со временем и до СМИ, так как вскоре информационная волна сошла на нет.

В этом случае информационная асимметрия заключалась в незнании своих прав и возможностей с одной стороны и создании препятствий для получения этих важных данных — с другой.

Надо сказать, что разного рода неграмотность — финансовая, политическая, правовая — настоящий бич российского общества. С появлением все большего количества доступных новостных источников (онлайн-массмедиа, соцсети, электронные приемные и рассылки) мы все глубже тонем в море данных, чаще всего не имея возможности и компетенции находить и отфильтровывать действительно нужные нам сведения. Таким образом, чем больше источников информации, чем сильнее информационный шум, тем легче в нем скрыть любые данные. Что еще надо для создания информационной асимметрии?

И речь здесь не только об онлайн-источниках данных. Один из наиболее циничных примеров формального информирования — районные поликлиники. Здесь пациентам должна быть предоставлена информация о перечне медицинских услуг, которые они могут получить по программам ОМС, то есть без взимания какой-либо платы. Я много раз видел, как такая информация размещается — в виде нескольких листочков бумаги с мелким шрифтом — в пластиковом кармане на уровне глаз баскетболиста. Стоит ли удивляться,

.....

* <https://rg.ru/2014/01/23/recept.html>. — Прим. авт.

.....

что большинство попросту не может дотянуться до нужной информации в прямом смысле этого слова. А значит, не знает о своих правах и возможностях. В результате пациента отправляют по кабинетам, где он получает надлежащее лечение, но за собственные деньги, а не по программе государственного медицинского страхования.

Несмотря на многочисленные исследования, подтверждающие низкую правовую грамотность граждан России, многочисленные чиновники корпорации не спешат менять ситуацию, тем самым отдавая эту миссию на откуп различным некоммерческим организациям и политизированным объединениям, которые зачастую преследуют собственные интересы. (Об этом мы еще поговорим.)

Наверное, наиболее откровенным в этом вопросе было заявление Дмитрия Медведева (тогда он был первым заместителем председателя правительства), которое он сделал, выступая на Гражданском форуме в 2008 году. Он заявил, что «Россия — это страна правового нигилизма».

И этот нигилизм проявляется везде:

...это происходит и на уровне бытового сознания (когда мы, даже не поморщившись, покупаем диски с пиратскими записями). И на уровне бизнеса — когда договор, определяющий многомиллионные обязанности сторон, пишется на «бумажке» из трех пунктов, а расчеты по этому договору происходят сумками «налички». И, наконец, он проявляется <...> в форме коррупции в органах власти, коррупции, которая имеет сегодня огромные масштабы и борьба с которой должна превратиться в национальную программу*.

С 2008-го в этом плане практически ничего не изменилось. Российские водители за это время научились пристегиваться

* <https://rg.ru/2008/01/24/tekst.html>. — Прим. авт.

ремнями безопасности, находясь за рулем, но правовая грамотность до сих пор находится на очень низком уровне. И причина, как видится, не столько в нежелании людей признавать какие-либо правила или привычке жить на авось. Одна из ключевых причин тотальной правовой неграмотности — нежелание чиновников на низких уровнях хоть как-то исправлять ситуацию. Ведь с подготовленными гражданами значительно сложнее вести диалог. В условиях, когда информационная асимметрия исчезает, сложнее обманывать и использовать свое начальственное положение себе во благо. От информированного гражданина уже не отмахнешься.

Профессиональный журнал «Фармация и фармакология» в 2015 году опубликовал результаты исследования, которые характеризуют уровень информационной асимметрии в области прав граждан на медицинское обслуживание*.

Как показали результаты опроса взрослых пациентов государственных медицинских организаций, люди, которые должны быть жизненно заинтересованы в том, чтобы получить помощь от государства, оказывается, просто не знают свои права.

94% опрошенных не знали о государственных программах по предоставлению бесплатных лекарств, в том числе дорогостоящих и необходимых для каждодневного применения.

70% участников опроса не знали о том, какие гарантии предоставляются по программам обязательного медицинского страхования.

75% ничего не знали о том, что государство гарантирует предоставление лекарств для лечения в стационарах и поликлиниках.

.....

* Рейхтман Т. В. О результатах исследования некоторых факторов, влияющих на информирование граждан Российской Федерации о правах в системе лекарственного обеспечения // Фармация и фармакология. 2015. №6 (13); <https://cyberleninka.ru/article/v/o-rezultatah-issledovaniya-nekotoryh-faktorov-vliyayuschih-na-informirovanie-grazhdan-rossiyskoy-federatsii-o-pravah-v-sisteme>. — Прим. авт.

Отсутствие таких знаний привело тому, что 85% опрошенных попросту не смогли эффективно воспользоваться своими правами в части обеспечения лекарствами, соблюдение которых гарантировано им государством. Если перевести язык социологии на привычные формулировки, то практически все эти люди вынуждены были покупать лекарства за собственный счет. Я уверен, что немалая часть воспользовалась аптечными ларьками, расположенными непосредственно в лечебных учреждениях, которые сами могли выдать эти же препараты бесплатно!

Насколько точны цифры, которые опубликовали социологи, и насколько им можно верить — об этом мы поговорим в пятой главе, но, даже если скептически скорректировать их на 10 и даже 20%, показатели неосведомленности впечатляют.

Не лучше ситуация и в других сферах человеческой деятельности.

Например, очень низка информированность людей о хитросплетениях финансовых услуг, к которым они так или иначе вынуждены прибегать в банках, страховых компаниях или пенсионных фондах. Финансовой грамотности посвящено немало исследований, которые проводятся чаще всего по заказу банков и страховых компаний. И многие из них показывают, что финансово грамотными себя могут назвать от силы 25% взрослых людей. При этом с развитием новых технологий и механизмов оказания финансовых услуг растет доля тех, кто сам скептически оценивает свои познания в финансовом мире (исследования показывают, что так считает до 40%* взрослого населения).

Получается, что правовой нигилизм, о котором говорил Дмитрий Медведев, — это в том числе следствие всеобщей неинформированности, то есть тотального режима

.....

* <https://www.kommersant.ru/doc/3350789>, <https://www.kommersant.ru/doc/3384234>. — Прим. авт.

информационной асимметрии. Если человека не знакомят с его правами, ему неоткуда о них узнать. Если человек не осведомлен о своих правах — этих прав у него попросту нет. Он не знает, что ему делать, не только в сложной жизненной ситуации, а даже при решении самых простых бытовых задач: устройства ребенка в детский сад, лечения, сохранения заработанных денег.

Кто-то на этой ситуации неплохо наживается, а потому не спешит исправить асимметричную ситуацию.

На кого работают агенты государства

Когда мы говорим о чиновничьих корпорациях, речь идет не о государстве в целом. Государство как объединение людей, живущих на одной территории и связанных прежде всего созданием общего будущего, заинтересовано в своей эффективности. Потому что именно счастливого и благополучного будущего желает каждый гражданин этого государства.

Именно государство как объединение граждан владеет и управляет землей, природными ресурсами, финансами, собираемыми в виде налогов и пошлин; создает социальные блага и распоряжается ими, начиная со здравоохранения и образования и заканчивая различными льготами, субсидиями и инвестициями, направляемыми на дальнейшее развитие государства и благополучие его граждан.

Чтобы со всем этим хозяйством справиться, нужны управленцы. Поэтому государство нанимает чиновников, создает демократические (и не очень) механизмы, которые выделяют из общего числа граждан политических и профессиональных лидеров, способных принимать решения и брать на себя ответственность.

Именно на этом пути возникает конфликт интересов государства как объединения с интересами частных лиц, которые допущены им до управления материальными благами. Еще

одна производная теории информационной асимметрии — проблема принципала-агента*.

Думаю, что любой из вас не раз встречался с агентами. Именно эти люди стоят между двумя участниками любого договора. Чаще всего, объясняя проблему принципала-агента, используют пример риелтора или продавца автомобилей.

Допустим, вы хотите купить квартиру. Понятно ваше желание найти квартиру как можно более качественную (вне зависимости от того, что конкретно вы вкладываете в это понятие) и при этом как можно дешевле. Так как у вас множество хлопот, забот и дел, вы прибегаете к услугам профессионального риелтора. Именно эти ребята знают, где стоит разместить объявление и как правильно вести переговоры с продавцом возжеленной квартиры. Они наверняка умеют торговаться, и, конечно, только они справятся с тем сногшибательным объемом документов, который необходимо подготовить к сделке. Риелтор получает от вас гонорар (как правило, это процент от суммы покупки). Деньги это небольшие, а потому вы верите, что за такое вознаграждение риелтор точно должен держаться за вас обеими руками и сделать все, чтобы вы были довольны.

Этот профессионально симпатичный и компетентный специалист действительно умеет заполнять бумажки и знает, где за ваши деньги разместить рекламу. У него хорошо подвешен язык, и, разумеется, присутствуя на переговорах с продавцом, вы ловите себя на мысли, что у вас уж точно не получится так лихо вести переговоры. Вы проникаетесь

.....

* Проблема принципала-агента — теоретическая модель экономики, где акторы имеют разную степень информированности (ситуация информационной асимметрии): лицо, дающее поручение (принципал), обычно находится в высшей иерархической позиции и ожидает решения поставленной задачи в своих интересах; а лицо, выполняющее поручение (агент), находится в нижней иерархической позиции, но более информировано, в результате чего может действовать в собственных интересах. — *Прим. ред.*