**Правительство Российской Федерации**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение**

**высшего образования**

**«Национальный исследовательский университет
«Высшая школа экономики»**

**Факультет Социальных наук
Департамент Социологии**

**НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ РАБОТА**

на тему:

**«**Конструирование и легитимация трудовых отношений

на рынке домашнего аутсорсинга в современной России»

Москва 2017

# Введение

В фокусе данного исследования находятся отношения работника и нанимателя на рынке наёмного домашнего труда в современной России. Несмотря на формальную рыночную свободу агентов, отношения как на этапе рекрутинга, так и на этапе дальнейшего взаимодействия не отвечают предпосылкам об обезличенности, равенстве и максимизации полезности, принимаемых экономической теорией [Clifton, 1977, с. 137]. Рынок наемного домашнего труда обладает гендерной [Baxter, 1992; Milkman, Reesie, Roth, 1998] и этнической специфичностью [Hondagneu-Sotelo, 1994; Mattingly, 2001].

В данном исследовании домашние услуги, связанные преимущественно со взаимодействием с людьми, рассматривались отдельно от работ по дому. Рабочее определение услуг домашнего аутсорсинга в данном исследовании включает выполнение работником следующих обязанностей: приготовление пищи, мытьё посуды, покупку продуктов, стирку и глажку одежды, уборку.

Исследование было проведено в рамках институционального подхода [Радаев, Добрякова, 2008; Радаев, 2007], в связи с теоретической проработанностью для рынков наёмного домашнего труда и тем, что формулируемые в его рамках гипотезы находят эмпирические подтверждения. Кроме того, понятие институтов достаточно широкое, и поэтому с большей вероятностью максимально адекватно описывает ситуацию на малоизученном российском рынке наёмного домашнего труда. При этом, продуктивным представляется совмещение институционального подхода с элементами сетевого [Hondagneu-Sotelo, 1994] и социокультурного [Dickey, 2000], на основе которых проводились некоторые зарубежные исследования.

# О рынке наёмного домашнего труда

За XX в. организация домашнего труда в российских домохозяйствах претерпела два значительных сдвига, связанных с трансформацией гендерных порядков: первым стало недолгое равенство мужчин и женщин в сфере домашнего труда в раннем СССР по причине провозглашения идеалов гендерной эгалитарности, второй связан со становлением неотрадиционного гендерного порядка, окончательно закрепившегося с распадом Советского Союза. Под неотрадиционным гендерным порядком понимаются отношения, для которых характерны, с одной стороны, трудовая и профессиональная активность как мужчин, так и женщин, а с другой – сохранение неравенства в сфере домашнего труда [Здравомыслова, Темкина, 2003, с. 142–150]. Равенство женщин и мужчин на рынке труда не вызвало перераспределения домашнего труда в семьях, а наоборот привело к увеличению нагрузки на женщин, поэтому возник спрос на наёмный домашний труд (домашний аутсорсинг) [Ткач, 2009, с. 34].

В литературе, посвященной наёмному домашнему труду, нет устоявшегося определения этого понятия; существуют различные позиции относительно включения в него ухода за детьми, стирки, глажки и ряда других услуг [Ткач, 2009, с. 138; Калея, Лулле,2015, с. 89; VanDerLippe, 2004, с. 218; VanDerLippe, Frey, Tsvetkova, 2013, с. 1583]. В данном исследовании домашние услуги, связанные преимущественно со взаимодействием с людьми, рассматриваются отдельно от работ по дому. Таким образом, рабочее определение услуг домашнего аутсорсинга в данном исследовании включает выполнение работником следующих обязанностей: приготовление пищи, мытьё посуды, покупку продуктов, стирку и глажку одежды, уборку.

Важнейшей особенностью рынка наёмного домашнего труда является его специфичность по отношению к работникам, предлагающим свои услуги. Эта специфичность, прежде всего, гендерная: женщины гораздо чаще являются домашними работниками, чем мужчины [Baxter, 1992; Milkman, Reesie, Roth, 1998]. Кроме того, присутствует этническая своеобразность: поставщиками домашних услуг являются представители национальных меньшинств, часто работа по дому выполняется мигрантами из менее экономически развитых стран [Hondagneu-Sotelo, 1994; Mattingly, 2001]. Значение имеет и социальная иерархия в отношениях работников и работодателей: первые уступают вторым как в образовании и профессии, так и в доходе и размере собственности [Avril, Cartier, 2014, с. 616–618].

Относительно современного отечественного рынка наёмного домашнего труда можно сказать не так уж много. Стоит предупредить об отсутствии количественных оценок масштаба и структуры данного рынка. Проведя обзор множественных экспертных нерепрезентативных оценок, изложенных в работах отечественных учёных (см., к примеру [Ткач, 2009; Здравомыслова, Ткач, 2016; Карачурина и др., 2014; Варшавская, 2015; Полетаев, 2015] и т.д.), можно сказать, что для рынка наёмного домашнего труда в современной России характерны:

1. Слабая институционализация;
2. Преобладание среди домашних работников внутренних и внешних мигрантов над местным населением;
3. Постепенное замещение иностранных работников местными;
4. Невысокая оплата труда;
5. Этническое, гендерное, классовое и имущественное неравенство между нанимателем и домашним работником (однако во всех четырёх случаях снижающееся);
6. Преобладающий неформальный характер;
7. Одновременное нахождение в формальном и неформальном секторе экономики;
8. Сильная локализация в приватной сфере потребителя;
9. Отсутствие государственного вмешательства.

# Отличие от модели совершенно конкурентного рынка

В рамках экономической теории совершенно конкурентный рынок обезличен, строго формализован, предполагает равенство агентов и низкие барьеры входа [Clifton, 1977, с. 137]. Однако есть ряд препятствий к тому, чтобы рынок наёмного домашнего труда, формально будучи конкурентным, смог бы отвечать этим предпосылкам. Одной из основных проблем является несводимость такого рода услуг к совокупности формальных обязанностей, поскольку работа по дому зачастую требует личной внимательности и неравнодушия [Ткач, 2009, с. 31].Другая проблема, связанная с первой, – необходимость особого доверия к работнику, который в связи со спецификой услуги получает доступ к частной жизни работодателей [Anderson, Shutes, 2014, с. 215–219; Raz-Yurovich, 2014, с. 303]. Несмотря на то, что сторонники теории трансакционных издержек отказывают в значимости доверия для анализа рынков и считают, что такое понятие только замутняет чистые воды экономического анализа [Williamson, 1994], нельзя с ними согласиться. Для нанимателя крайне важно, чтобы допущенный в приватную сферу работник ничего не украл и не обманул, а доверие, укрепляя взаимные обязательства сторон, снижает риск оппортунистического поведения [Уцци, 54]. Необходимость доверия существенно увеличивает значимость его личных качеств, а кроме того расы, гендера и вероисповедания. Действительно, многие исследования показывают, что рынок наёмного домашнего труда очень избирателен к самим агентам как по гендерному, так и по этническому признаку [Baxter, 1992; De Ruijter, Treas, Cohen, 2005; Larsen, 2012].К тому же, демонстрируется большая роль сетевых структур в процессе выхода работников на рынок и обретения ими всех необходимых навыков [Hondagneu-Sotelo, 1994, с. 60–61].

Отсюда можно сделать вывод, что рынок наёмного домашнего труда (домашнего аутсорсинга) существенно отличается от совершенно конкурентного рынка, описываемого в экономической теории, как в смысле неравенства агентов, которые могут выйти на рынок, так и в смысле отношений, складывающихся между нанимателем и работником. Чтобы понять, как эти отношения конструируются и легитимируются, необходимо выявить логики рыночных агентов. Вероятно, в современной России, находящейся в условиях гендерного неотрадиционализма, эти логики исторически и культурно обусловлены рядом особенностей, оказывающих существенное влияние на формирование спроса на рынке наёмного домашнего труда, и отличаются в сравнении с другими странами [Ткач, 2009, с. 31].

# Институциональный подход как теоретическая рамка

В рамках экономической социологии существует множество подходов к изучению рынков, в различной степени акцентирующих влияние сетей, культуры, институтов, государства и других факторов на формирование рынков. Не менее разнообразны и методы изучения этих факторов [Радаев, Добрякова, 2008; Радаев, 2007].

Рынок наёмного домашнего труда чаще всего рассматривается с позиции институционального подхода (см., к примеру [DeRuijter, VanDerLippe, Raub, 2003; DeRuijter, Weesie, 2007; Raz-Yurovich, 2014]), который фокусируется на выборах, совершаемых домохозяйствами в условиях неопределённости, и институциональных средствах минимизации издержек этих выборов. Институциональный подход является базовым и для данного исследования, во-первых, в связи с тем, что существует определённая традиция его применения для исследования рынков наёмного домашнего труда и формулируемые в его рамках гипотезы находят эмпирические подтверждения. Во-вторых, понятие институтов достаточно широкое, и поэтому с большей вероятностью сможет максимально адекватно описать ситуацию на малоизученном российском рынке наёмного домашнего труда. При этом, продуктивным представляется совмещение институционального подхода с элементами сетевого [Hondagneu-Sotelo, 1994] и социокультурного [Dickey, 2000], на основе которых проводились некоторые зарубежные исследования.

Существует несколько различных факторов, влияющих на принятие решения о найме домашнего работника и дальнейшем развитии трудовых отношений с ним: ресурсный [Oropesa, 1993], спроса (временных ограничений) [De Ruijter, Van Der Lippe, Raub, 2003], гендерный [Baxter, Hewitt, Western, 2009], гибкости рабочего графика [De Ruijter, Van Der Lippe, 2007] и доверия [De Ruijter, Van Der Lippe, Raub, 2003]. В эмпирических работах западных социологов можно найти подтверждения валидности всех этих факторов [De Ruijter, Treas, Cohen, 2005; De Ruijter, Van Der Lippe, 2007; Groves, Lui, 2012; Craig, Baxter, 2016].

Институциональный подход анализа рынков рассматривает все перечисленные факторы в контексте теории доверия. Израильский социолог Лия Раз-Юрович в своей работе [Raz-Yurovich, 2014], посвящённой анализу домашнего аутсорсинга в рамках вышеупомянутой теории, отмечает, что включение ресурсного фактора в объяснительный механизм теории доверия осложняет принятие решения о найме: если раньше (в контексте только ресурсного фактора) наниматель отталкивался только от величины собственного дохода и величины заработной платы работника, то теперь ещё приходится осуществлять затраты на страховку и нести издержки наблюдения за работником.

С позиции институционального подхода основная проблема, с которой сталкиваются домохозяйства при взаимодействии с домашними работниками – это опасность, связанная с тем, что работник допускается в приватное пространство работодателя, где его деятельность невозможно полностью контролировать [De Ruijter, Weesie, 2007, с. 36]. Такая ситуация порождает моральный риск, вероятность недобросовестного поведения контрагента, стремлением уменьшить который с минимальными издержками продиктован тот или иной выбор поставщика услуг.

Стратегии уменьшения риска различны для ситуаций формального аутсорсинга и неформального [DeRuijter, VanDerLippe, Raub, 2003, с. 496–498]. Формальный аутсорсинг основан на принципах рыночной сделки, где деньги обеспечивают выполнение обязательств и предполагается, что социальные взаимодействия экономических агентов сведены к минимуму. Неформальный же предполагает существование социальных обязательств, связывающих выполнение контракта с идентичностью работника [Raz-Yurovich 2014, с. 300]. Можно предположить, что на практике формальный и неформальный аутсорсинг, если различать их через принципы заключения договора, чаще всего смешиваются через практики дистанцирования и сближения [Dickey 2000, с. 478-479].

Два аспекта, на которые ориентируются домохозяйства при выборе поставщика услуг домашнего труда, неважно формального или неформального – это сети и обязательства. Сети оказывают два основных эффекта, уменьшающих транзакционные издержки: эффект обучения (возможность получить информацию о работнике) и эффект контроля (возможность влиять на перспективы будущего трудоустройства) [De Ruijter, Weesie, 2007].

Таким образом, в рамках институционального подхода домохозяйства в процессе рекрутинга и конструирования трудовых отношений главным образом решают проблему морального риска, ориентируясь на сетевое доверие и обязательства. Кроме этого, существуют дополнительные возможности снизить риск, различающиеся в зависимости от степени формальности отношений. Немаловажную роль в процессе рекрутинга и взаимодействиях с домашним работником в целом играют и культурные установки нанимателя. Именно эта модель взаимоотношений работодателя и работника была избрана в качестве исследовательского предположения.

# Информационная база и методология исследования

Теоретическим объектом данного исследования являются логики, на основе которых конструируются и легитимируются отношения на российском рынке наёмного домашнего труда. Эмпирическим – члены российских домохозяйств, пользующиеся и пользовавшиеся услугами домашнего аутсорсинга. Предметом исследования стали логики, на основе которых члены российских домохозяйств, пользующиеся и пользовавшиеся услугами наёмного домашнего труда, конструируют и легитимируют отношения на российском рынке наёмного домашнего труда. Цель исследования заключалась в том, чтобы выявить эти логики, проследить их возможный генезис и обнаружить различия.

Эмпирическую базу исследования составляют 22 полуструктурированных интервью. В среднем продолжительность интервью составила 40 минут. Гайд, который был использован в качестве инструментария исследования, пилотировался на 4 информантах. Кроме того, производилось пилотирование способов рекрутинга информантов.

Характеристиками отбора стали способ найма домашнего работника и возраст нанимателя. В данном исследовании была предпринята попытка охватить весь известный спектр способов найма домашних работников: агентство, рекомендации знакомых, обращение к Интернету (социальные сети и специализированные сайты). Выбор именно параметра способа найма как ключевого выборочного критерия обусловлен тем, что гипотетически, отчасти опираясь на обзор исследований, можно сказать, что определённый способ найма может идти в паре с определённой логикой поведения на этапе рекрутинга (к примеру, если работодатель обращается к рекомендациям друзей, то он склоне вести себя в парадигме сетевой логики, если приходит за домашним работником в агентство - рыночной и так далее). Однако в данном исследовании это предположение не подтвердилось.

Почти все информанты являются женщинами. Была предпринята попытка интервьюирования немногих мужчин, но ввиду крайне высокой гендерной специфичности рынка наёмного домашнего труда как со стороны предложения (из литературы [Baxter, 1992; Milkman, Reesie, Roth, 1998] и по данным исследования) и, как выяснилось на этапе отбора информантов, так и со стороны спроса (как правило, почти всегда занимаются процессом найма домашних работников женщины), идея выделения пола как отдельного выборочного критерия была отвергнута. Сконструированная выборка представлена в Таблице 1/Приложение. Отбор информантов был осуществлен через Интернет ипри помощи снежного кома, с тремя точкам входа..

В исследовании для анализа качественных данных (нарративы интервью) использовался метод идеальных типов, неразрывно связанный с хрестоматийными идеальными типами Макса Вебера [Newman, 1998, с. 110–111]. Сущность метода заключается в конструировании ментальных абстракций социальных отношений или процессов, зачастую контрастирующих друг с другом. Было выделено два идеальных типа логик, которых придерживаются наниматели: сетевая и рыночная.

Для анализа данных был использован индуктивный качественный контент-анализ [Hsieh, Shannon, 2005, с. 1279–1280]: аналитические категории и тематические блоки выводились из собранного от информантов нарративного материала. В целях обеспечения валидности результатов была произведена исследовательская триангуляция. То, как конструируются логики работодателей, было прослежено на трёх этапов взаимодействия работника и нанимателя: процесс рекрутинга, трудовые отношения (выполнение услуг и оценка этих услуг), завершение трудовых отношений.

Было выделено два идеальных типа логик, которых придерживаются наниматели: логика рыночных отношений и логика близких отношений.

Данные типы можно назвать скорее полярными точками континуума, нежели реально встречающимися стратегиями поведения. Эти идеальные типы могут быть использованы для сравнения и количественной оценки взаимоотношений, складывающихся между домработниками и работодателями на рынке домашнего аутсорсинга.

# Логики поведения нанимателей на рынке наемного домашнего аутсорсинга

## Рекрутинг домашнего работника

Прежде чем выбирать самого работника, нанимателю необходимо решить, отдавать ли выполнение определенных услуг на аутсорсинг. Данное исследование не дает возможности полностью ответить на этот вопрос (так как рассматриваются лишь случаи найма), однако, можно обозначить основные обоснования решений о найме, которые былипочерпнуты из собранного эмпирического материала: нехватка времени или нежелание самостоятельно совершать определенную работу. Данные обоснования соотносятся с факторами, влияющими на решение о найме домашнего работника, которые были выявлены западными исследователями (см., к примеру: [De Ruijter, Van Der Lippe, Raub, 2003, с. 479–485; Groves, Lui, 2012, с. 58]. Материалы исследования позволяют выделить особую версию аргументации, связанную именно с неприязнью к процессу уборки.

*«…Я человек от быта оторванный, я устаю каждый раз, прикасаясь к материальному миру»* (44 года, найм через знакомых)

Возможно, что та или иная аргументация – это вопрос расстановки приоритетов: принципиально ли не тратить время на уборку, потому что она неприятна, или потому что она стоит дешевле, чем основная работа.

Если исходить из того, что информанты смешивают в нарративах временной фактор и фактор нежелания выполнять ту или иную работу, сложно сказать, является ли фактор нежелания убираться основным для какого-либо рода работодателей или в целом желание отдать уборку на аутсорсинг возникает из констелляции различных оснований.

Второй выбор, осуществляемый непосредственно в процессе рекрутинга, связан с отбором работника. Собранные данные позволяют говорить о том, что работодатели при найме обращают внимание на совокупность разнообразных характеристик (критерии рекрутинга).

В число соответствующих критериев входят возраст, опыт, рекомендации, тактичность, культурность, инициативность, национальность и качество пробной уборки. Верхняя граница возраста устанавливается работодателем исходя из продуктивности пожилого человека как работника, а нижняя связывается скорее с возможностью установить прочные, стабильные трудовые отношения.

Несмотря на то, что наличие опыта связывается информантом с быстротой уборки, работодатель может обращать внимание не на скорость, а на простоту и эффективность коммуникации. Кроме того, эти два обоснования различаются тем, от чего отталкивается работодатель: от обязанностей (можно сказать, функций) работника или от комфортности социальных взаимоотношений.

Наличие рекомендаций безусловно сцеплено с опытом работы работника, но здесь добавляется еще и тот момент, что в силу рекомендации работник получает в представлении работодателя связь с его знакомым(и), что, может быть, повышает доверие к нему.

В случае с тактичностью и культурностью в очередной раз видно, что работодатели пытаются найти работника, с которым можно было бы выстроить стабильные, прочные отношения. В данном случае эта стабильность достигается через ощущение некоторой нормы в отношениях с другими людьми – причем, видимо, эта норма относится к каким-то конкретным социальным слоям, поскольку речь идет именно об «уровне»:

*«Ну вот еще немножко было не очень удобным, то, что она приходила в те дни, когда я была дома, и с ней приходилось общаться. То есть и это были какие-то личные разговоры, там про ее каких-то детей…это на самом деле мешало, то есть мне не хотелось бы в более близкие отношения какие-то вступать, кроме ее вот таких функций»*(51 год, найм через Интернет и знакомых)*.*

Разные работодатели противоположным образом оценивают инициативность работников. Можно сказать, что некоторое противоречие встроено в саму трудовую ситуацию: невозможно полностью объяснить работнику всё, что необходимо сделать. А даже если бы было можно, это отняло бы столько сил и времени, что проще было бы сделать домашние дела самостоятельно. То есть в значительной степени домработникам приходится догадываться, в чем конкретно заключаются представления их нанимателей о рабочих обязанностях. С другой стороны, если работник берёт на себя слишком много инициативы, работодатель сам сталкивается с трудностями (работник неправильно воспользовался приборами, залез куда-то, куда не следовало, неправильно разложил вещи и т.д.). Логично предположить, что инициативность наиболее важна тогда, когда целью работодателя является снять с себя все вопросы, связанные с ведением хозяйства, насколько это возможно.

В случае такого критерия, как национальность, акцент также поставлен на комфортности и простоте отношений работника и работодателя, и национальность первого важна в той степени, в которой она не препятствует их простоте. Региональная принадлежность, в отличие от национальной, в некоторых нарративах больше связывается нанимателем с чертами характера (к примеру, было высказано мнение, что москвички более добросовестны, ответственны и т.д.) и может определять работоспособность и, как следствие, более высокое качество услуг. В целом, можно сделать вывод, что на рынке присутствуют три группы домашних работников: внутренние и внешние (чаще всего из стран СНГ) мигранты и местные жители. Однако каких-либо отличий во взаимоотношениях, которые работодатели связывали бы с происхождением работника, выявить не удалось; по всей видимости, люди просто заведомо не нанимают работников той национальности, взаимодействие с которыми было бы для них затруднительно.

Практика пробной уборки широко распространена, что вполне понятно, поскольку по многим критериям, в том числе, некоторым перечисленным, работника невозможно оценить дистанционно.

По выделенным критериям найма и высказываниям информантов, иллюстрирующих их, видно, что часть аргументов относится к тому, насколько эффективно работник будет выполнять свои обязанности, а другая – к тому, насколько комфортно будет с ним взаимодействовать. Подобные же различия можно найти в описаниях процесса выбора: одни информанты выступают исключительно за поиск через знакомых (то есть через сети), другие пользуются Интернетом или обращаются в клиниговые компании. Характерно, что во всех этих случаях центральными понятиями, к которым апеллируют работодатели, оказываются доверие и риск. Представляется, что из этого можно сделать вывод о применении логики рыночных и логики близких отношений, которые направляют и обосновывают выбор работника: одна из них соотносится с балансом выгод и издержек и находит оптимальный вариант, вторая направлена на то, чтобы отыскать человека, которому можно будет доверять и установить с ним прочные, безопасные отношения – то есть происходит отступление от узких экономических целей рыночного обмена в пользу комфортна взаимодействия [Уцци, 2007, с.55]. Если в обоснованиях, предлагаемых руководствующимися логикой рыночных отношений, в центре внимания риск, возможные потери, степень контроля, то в случае логики близких отношений на первый план выходят социальные отношения, личный контакт, пространство дома.

Важно обозначить, что эти логики описывают способ аргументации выбора, а не соотносятся с определёнными способами найма. Например, логика рыночных отношений тяготеет к тому, чтобы производить поиск работника в клининговых агентствах или Интернете, так как там больше возможностей выбора, больше отзывов. Однако та же логика рыночных отношений может предоставить доводы в пользу найма через знакомых, поскольку он может оказаться самым дешёвым и экономически выгодным.

Если соотносить между собой критерии рекрутинга, выделенные в работах западных исследователей, то среди общих особенностей можно отметить наличие гендерной и этнической специфичности, а также опору на сети (эта специфика рынка домашнего аутсорсинга присутствует в работах: [Baxter, Hewitt, Western, 2009; Hondagneu-Sotelo, 1994; Mattingly, 2001; Milkman, Reese, Roth, 1998]). В данном исследовании три типа обязательств, которые концептуализировались Де Рюйтер и Дж. Вэзи как способы снижения морального риска [DeRuijter, Weesie, 2007, с. 38–39], нашли лишь частичное отражение.

Так компенсирующие обязательства, заключающиеся в установлении санкций, не фиксировались работодателями, так как введение санкций, возможно, привело бы к уменьшению доверия между работником и работодателем, сигнальные обязательства в основном реализовывались через сети, а ограничивающие – очерчивались лишь в самом общем плане. Причина этого может заключаться в том, что, если найм домработника мотивируется нежеланием участвовать в уборке или нехваткой времени, то эти же факторы препятствуют установлению серьезного контроля над уборкой – и риск невыполнения обязательств нейтрализуется либо общим доверием, либо разовыми исправлениями.

Относительно исследований российских ученых можно отметить, что в нашем исследовании не было выявлено той особенности рынка домашнего наёмного труда, которая в исследовании Ю. Флоринской [Florinskaya и др., 2014, с. 82] отражала сложившееся неравенство – неучастие работников в обсуждении договора и назначении заработной платы. Напротив, информанты нашего исследования отмечали, что при найме домашнего работника ориентируются на цену, назначаемую самим домашним работником: *«…по поводу уборки я обычно спрашиваю, сколько вы хотите за свою работу - если меня устраивает, то я соглашаюсь, если нет – торгуюсь»* (40 лет, найм через знакомых). При этом некоторые из них соотносят предлагаемую заработную плату с рыночной, если имеют представление о ней, и, исходя из этого, корректируют цену, предлагаемую домработником. Тем не менее, изначальная инициатива исходит скорее от самих домашних работников, нежели от нанимателей.

Таким образом, в процессе рекрутинга мы видим следующие реализации логики близких отношений и логики рыночных отношений: 1) поиск максимально выгодного предложения (логика рыночных отношений) и 2) поиск работника, которому можно было бы доверять (логика близких отношений). Разумеется, это различение не означает, что в первом случае доверие не имеет значения, а во втором качество услуг может быть каким угодно. Представляется, что дело в том, какое доверие задействуется в каждой из логик. В рыночной доверие является обобщенным, то есть при выборе человек исходит из того, насколько он доверяет людям в целом и исходя из этого совершает транзакцию с любым контрагентом, предложение которого покажется достаточно выгодным. В логике близких отношений задействуется сетевое доверие, то есть предполагается, что люди, включенные в сеть знакомых работодателя, заслуживают принципиально большего доверия, чем все остальные, и в силу этого отбор ведется только внутри сети. Иными словами, сетевое доверие понимается как доверие, имеющее опосредованный характер и формируемое благодаря сети контактов человека[Кузина, Ибрагимова, 2010, с. 27].

Важно уточнить, что о каком бы доверии ни шла речь, оно предоставляет работодателям возможность договориться с работником, хотя к этому договору они приходят разными путями. Понять, какой смысл имеет доверие в ситуации рекрутинга домашнего работника, помогает теория Энтони Гидденса. Контекст любого действия определяется дискурсивным сознанием, практическим сознанием и бессознательным. Последнее понимается не во фрейдистском ключе, а как совокупность механизмов, уменьшающих тревожность, или онтологическая система безопасности, поддерживаемая, главным образом, за счет доверия. Доверие достигается людьми нерациональным образом, через детализацию информации, которая сама по себе не уменьшает риск, однако снижает чувство опасности. Доверие устанавливается во времени и в пространстве – через рутинизацию и регионализацию [Гидденс, 2005].

Доверие экономит когнитивные ресурсы нанимателей, поскольку им не нужно просчитывать вероятность оппортунизма со стороны работника. Следовательно, ускоряется процесс взаимодействия, поскольку в неоднозначных ситуациях наниматели просто доверяют работникам – интерпретируют их действия в благоприятном свете [Уцци, 2007, с. 49, 53].

Действительно, установление доверия в процессе рекрутинга снижает предполагаемую опасность за счет расширения информации. От того, какой логикой пользуется наниматель, зависит фильтрация информации: для логики рыночных отношений значимой признается любая информация (отзывы в Интернете, престиж клининговой компании), для близких отношений – только информация, почерпнутая из сети (рекомендации). Представляется, что теория Гидденса более успешно описывает действия нанимателей, чем концепция морального риска. Моральный риск состоит в вероятности неисполнения условий контракта, однако такая возможность, как показали интервью, мало волнует людей, пользующихся услугами домашнего труда: *«Я не очень тщательно контролирую, и я даже знаю, что она где-то не дорабатывает, вероятно, ну я так подозреваю»* (44 года, найм через знакомых).

Моральный риск перестает выглядеть проблемой, реально влияющей на действия людей. Что гораздо более важно, так это онтологическая безопасность как состояние, не связанное с исполнением–неисполнением обязательств в полном объеме и производное от доверия. Наниматели, в какой бы логике они ни осуществляли поиск, стремятся увеличить доверие к работнику. Этому способствует повышение информированности, рутинизация и регионализация действий. Именно поэтому для людей так важно, чтобы домработники не опаздывали и чтобы они соблюдали определенные границы в доме: что можно менять и что нельзя, куда можно заходить, а куда – нет (регионализация). По той же причине время, в течение которого поддерживаются отношения между нанимателем и работником, является важнейшим фактором, увеличивающим доверие (рутинизация).

## Конструирование трудовых отношений

Безусловно, целью обращения человека к рынку наёмного домашнего труда является получение определённого вида услуг. Но для тех, кто скорее руководствуется логикой рыночных отношений, неотъемлемой чертой трудовых отношений является гарантия невмешательства домашнего работника в приватную сферу, личное пространство нанимателя. Другими словами, должна соблюдаться дистанция между нанимателем и домработником и, кроме того, должна быть сформирована определённая деловая этика взаимодействия, в которой достаточно ясно определяется, что домашнему работнику позволительно, а что – нет.

Логика рыночных отношений задаёт тип отношений, который можно определить как формальные трудовые отношения. В свою очередь логика близких отншений, где на переднем плане находится доверие, конституирует тип отношений, который можно обозначить как неформальные трудовые отношения. Поскольку трудовые отношения на рынке наёмного домашнего труда априори не являются горизонтальными в том смысле, что есть агент, дающий поручение и находящийся выше в иерархии (наниматель), и агент, выполняющий поручение в соответствии с определёнными ожиданиями дающего поручения (домашний работник), выделение дополнительной размерности горизонтальности / вертикальности трудовых отношений вряд ли осуществимо. Важно отметить, что вышеприведённая типология трудовых отношений не имеет ничего общего с терминологией трудового права и определения «формальный» и «неформальный» используются для описания взаимодействия нанимателя и домашнего работника безотносительно к наличию или отсутствию письменного договора об оказании определённого вида услуг.

Если у руководствующихся логикой рыночных отношений дополнительным требованием является наличие дистанции, то в случае с логикой близких отношений – отсутствие дистанции. Неформальность выдвигается не столько как обязательное требование, а как дополнительный атрибут трудовых отношений, облегчающий взаимодействие между нанимателем и работником, поскольку обогащённые доверием связи снижают трансакционную неопределённость [Уцци, 2007, с. 48].

К примеру, неформальность отношений может положительно отразиться на заработной плате работника. Неформальность, по мнению нанимателя, в какой-то степени может обусловить должное качество услуг. Наличие доверия в трудовых отношениях даёт возможность для ослабления контроля за качеством. Информанты отмечают, что растущая длительность трудовых отношений сопровождается размыванием формальности (и зачастую понижением уровня контроля со стороны работодателя), что неизменно ведёт к падению качества предоставляемых услуг: «*Изначально, когда приходит человек работать в дом, ну вот пока есть чувство чёткое субординации и чёткие границы, человек всё делает хорошо... когда они становятся ближе к дружеским* [*авт.* отношения]*, собственно говоря, и появляется свинство и неисполнительность какая-то»* (23 года, найм через Интернет).

Представления о качественной работе транслируются через визуальный контроль либо через более сложные методы оценки. Усложнение критериев качества иногда может быть зависимо от размера заработной платы, в свою очередь контроль разнится в формальных и неформальных отношениях. Санкции, подкрепляющие представления о качестве, присутствуют в основном в формальных отношениях, в взаимоотношениях неформального характера санкционный порядок, регулирующий качество выполнения работ, смягчён либо отсутствует, так как насыщенная критериями проверка может восприниматься как признак недоверия работнику.

Можно говорить о том, что само качество работы в неформальных отношениях не является самым важным для работодателя критерием, потому что смена работника здесь не связывается напрямую с качеством работы. Например: «*я делаю выбор в пользу доверия, где-то закрывая глаза на идеальность исполнения, качество исполнения»* (39 лет, найм через знакомых). Мотивация нанимателей смещается от качественной уборки к обогащению отношений доверием [Powell 1990; Smitka 1991]. Если отношения носят формальный характер, тогда оценка качества может быть более строгой, так как на работу принимается профессионал, который должен осуществлять свою работу на определённом уровне: «*... задача того человека, которого нанимают*.. *чётко соответствовать ожиданиям. Нужно делать ровно то, на что мы договариваемся»* (56 лет, найм через знакомых). Если качество работы не соответствует ожиданиям нанимателя, то следуют санкции; если же они не действуют, то работнику находится замена: «*Мы расстанемся, наверное, если это систематически происходит…Если недовольны работой, то делаем замечание, например. Но если замечания не помогают - придётся расставаться. »* (63 года, найм через агентство и знакомых)

Таким образом, руководство нанимателями логикой рыночных отношений ведёт к конструированию формальных трудовых отношений, а логикой близких отношений– неформальных.

Множественность взглядов участников рыночного процесса на конструирование спроса является эмпирическим свидетельством адекватности как экономического, так и экономико-социологического подходов, которые не выступают антагонистическими, а скорее представляют собой разные оптики взгляда на рынок не только исследователями, но и его участниками.

## Завершение трудовых отношений

Прекращение трудовых отношений может происходить тремя путями: по инициативе работника, нанимателя или же вследствие разобщения. Увольнение по желанию работника происходит в связи с переменой места жительства, болезнью работника либо его родственников и по невыясненным обстоятельствам. Работодатели прекращают взаимоотношения с работниками по причинам, связанным с интерпретацией поведения домашнего работника, или в связи с обстоятельствами собственной жизни.

Решение об увольнении домашнего работника может быть постепенным, если к увольнению работника ведёт последовательность замечаний, либо внезапным, когда один поступок домашнего работника вызывает негативную реакцию со стороны работодателя и ведёт к разрыву отношений.

Замечания домашнему работнику могут относиться как к его работе при оценке качества, скорости работы, так и к поведению. Неуважительное отношение домашнего работника к нанимателям (привлечение к работе по дому, использование грубых фраз и выражений) не является самостоятельным поводом для увольнения, а действует в совокупности с ухудшением качества работы. При этом в информационной базе исследования не встречалось случаев, когда негативные санкции обговаривались с домработником на этапе рекрутинга - скорее работодатель определял перспективы положительных санкций. В некоторых случаях негативные санкции рассматриваются как дополнительные издержки, связанные с разработкой самой системы санкций, и вследствие этого не используются – такое положительное отношение к негативным санкциям можно рассматривать как соответствующее логике рыночных отношений. С другой стороны, если работодатель не прибегает к негативным санкциям, поскольку это может ухудшить отношения с работником, то это указывает на использование им логики близких отношений.

Затягивание прекращения отношений с неудовлетворяющим работодателя работником может быть обусловлено как сложностью поиска домашнего работника и настройки режима его работы под желания работодателя, так и нежеланием разрушать доверие, сложившееся между работником и работодателем, и терять «человечность».

Среди поступков, домашнего работника, которые могут привести к прекращению взаимоотношений, могут быть выделены кража, заведение отношений с членами семьи, обсуждение подробностей личной жизни нанимателя с другими людьми, потеря или нанесение вреда домашнему животному или ребёнку. В данном случае любопытно, что порча имущества бытовых приборов, посуды, ценных вещей порождает конфликтную ситуацию, однако не является резоном для прекращения отношений.

Среди иных причин завершения трудовых отношений можно отметить исчезновение спроса на услуги домашнего работника вследствие появления субъектов, которые могут исполнять соответствующие обязанности вместо домашнего работника, или ухудшение материального положения нанимателя.

Прекращение взаимоотношений вследствие разобщения, по нашим предположением, является своеобразным способом нормализации ситуации увольнения. Такие случаи возникают, когда наниматель не хочет признавать собственное решение об увольнении, поскольку это бы значило, что в отношениях что-то пошло не так, и ему удобнее описать ситуацию расставания с работником как естественный, не зависящий от него процесс: *«Ну я так чтобы увольнять - никого не увольняла, но как-то портились отношения… с самого начала была какая-то сложная - с ней было сложно в контакте…Ну и я сильно её не держала, и она потихонечку сама отвалилась.»* (44 года, найм через знакомых)

Таким образом, исходя из проведенного анализа логики близких отношений и логики рыночных отношений на разных этапах взаимодействия домашних работников и нанимателей, можно выдвинуть предположение о том, что использование этих логик варьируется в зависимости от собственного опыта найма, от опыта найма знакомых, от продолжительности взаимодействия и от этапа отношений, на котором происходит это взаимодействие (рекрутинг, трудовые отношения, их завершение). Различия в логиках, используемых нанимателем, можно обнаружить в аргументации решений, которые либо были приняты нанимателем, либо могут быть приняты при возникновении соответствующих обстоятельств.

# Заключение

Данное исследование ставило своей целью выявить логики, на основе которых конструируются и легитимируются отношения на российском рынке наёмного домашнего труда. В результате анализа литературы и информационной базы из 22-ух полуструктурированных интервью нам удалось выделить два типа логик и соответствующих им отношений, которые существуют на рынке наёмного домашнего труда в современной России: логику рыночных отношений, которая отражает применимость экономического подхода к анализу рынков, и логику близких отношений, которая больше соотносится с экономико-социологическим.

При использовании логики близких отношений в процессе рекрутинга работодатель опирается на сетевое доверие (рекомендации знакомых), при использовании логики рыночных отношений работодатель исходит из обобщённого доверия, будучи не способным оценить квалификацию работника и в целях увеличения безопасности своих ресурсов, опирается на ряд различных признаков: возраст, пол, национальность, опрятность и так далее.

Отношения, которые формируются работодателями в результате использования соответствующих логик, были концептуализированы как формальные и неформальные. Формальность отношений отражает степень социальной дистанции, которая возникает между домашним работником и работодателем. Тип отношений в свою очередь воплощается и в характере оценки качества, которая производится работодателем. Полученные выводы отражены на схеме 1.

Если сопоставлять полученные результаты исследования с предположениями, следует отметить, что рынок наёмного домашнего труда действительно специфичен относительно гендера, этничности и социальной принадлежности работников, однако нельзя сказать, что в процессе рекрутинга домохозяйства в первую очередь решают именно проблему морального риска, ориентируясь на сетевое доверие и обязательства. Это связано с тем, что наниматели, которые руководствуются логикой близких отношений, ставят целью не столько неукоснительное исполнение контракта (зачастую область обязательств работника обозначена достаточно широко), сколько установление доверительных отношений с домработником. Обязательства помогают регулировать степень доверия работникам только в случае логики рыночных отношений и формальных отношений, когда строгое следование правилам, установленным работодателем, является для него критерием того, что работнику можно доверять.

Интервью показали, что на самом деле на отечественном рынке присутствуют три группы работников: местные жители, внутренние и внешние мигранты. Аспект какого-либо неравенства не прозвучал в беседах, поэтому нельзя сказать, был ли он значим для информантов. Эмпирически обнаружено присутствие рынка наёмного домашнего труда одновременно как в формальном (клининговые фирмы, агентства по подбору персонала), так и неформальном экономическом секторе (устные контракты с отдельными домашними работниками). Ответы нанимателей о том, что они и многие (если не все) их знакомые обращаются исключительно к частным домашним работникам и заключают с ними устные договорённости, заставляют думать о возможном подтверждении выделенной в литературе характеристике современного российского наёмного домашнего труда как слабо институционализированного и находящегося своей большей частью в неформальной экономике. Никто из опрошенных нанимателей не замещал иностранных работников местными.

Данное исследование можно назвать разведочным в силу качественного дизайна, не позволяющего количественно оценить, к примеру, приоритетность тех или иных критериев качества уборки или работника, однако в дальнейшем возможно реализовать на практике такую идею. При проведении будущих исследований представляется любопытным расширить эмпирический объект и проводить изучение логик не только работодателя, но и работников.

В целом, исследование вписывается сразу в несколько предметных областей экономической социологии, в первую очередь, в социологию рынков, труда и потребления. При изучении рынка домашнего аутсорсинга, с точки зрения методологии, было бы полезно дополнить интервью наблюдениями при принятии решений о найме, проверке качества работы, проделанной домашней работницей. Кроме этого, так как в некоторых домах стоят камеры, возможно, было бы продуктивно с разрешения хозяев этих домов и совместно с ними ознакомиться с процессом уборки домашним работником и сделать выводы о требованиях, предъявляемых домашнему работнику.

# Библиография

*Варшавская Е.* Домашние работницы-мигрантки: социально-демографические характеристики и особенности трудовых отношений / домашние работницы в странах Центрально-Восточной Европы и бывшего СССР: постсоциалистические миграции и неравенства. 2015. № 24. C. 38.

*Гидденс Э.* Устроение общества: очерк теории структурации. – 2-е изд. – М.: Академический проект, 2005.

*Здравомыслова Е., Тёмкина А.* Трансформация гендерного гражданства в современной России // Куда пришла Россия?. Итоги социетальной трансформации / под ред. Т. И. Заславской. М.: МВШСЭН, 2003. С. 140-150.

*Здравомыслова Е., Ткач О.* Культурные модели классового неравенства в сфере наемного домашнего труда в России // Laboratorium. 2016. Т. 3. № 8. С. 68–99.

*Калея Е., Лулле А.* «Не подскажете хорошую няню?»: моральная экономика услуг по уходу за детьми в постсоциалистической Латвии / домашние работницы в странах Центрально-Восточной Европы и бывшего СССР: постсоциалистические миграции и неравенства. 2015. № 24. C. 38.

*Карачурина Л. и др.* Домашние работники в России и Казахстане. Алматы: ExLibris, 2014.

*Кузина О. Е., Ибрагимова Д. Х.* Доверие финансовым институтам: опыт эмпирического исследования // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 2010. Т. 98. № 4.

*Полетаев Д.*Домашние работники в России и Казахстане: защита прав, конфликты, безопасность». С. 176–191 в Домашние работницы в странах Центрально-Восточной Европы и бывшего СССР: постсоциалистические миграции и неравенства, сост. Ольга Ткач. Материалы Международной конференции, Центр независимых социологических ис- следований, Санкт-Петербург, Россия, 24–26 апреля 2015 г.

*Радаев В. В., Добрякова М. С.* Анализ рынков в современной экономической социологии. – 2008.

*Радаев В.В.* Что такое рынок: экономико-социологический подход // Экономическая социология. 2007. Т. 8. № 1.

*Ткач О.* Уборщица или помощница? Вариации гендерного контракта в условиях коммерциализации быта / Новый быт в современной России: гендерные исследования повседневности. 2009. C. 137–188.

*Уцци Б.* Источники и последствия укорененности для экономической эффективности организаций: влияние сетей // Экономическая социология. 2007. Т. 8. № 3. С. 44–60.

*Anderson B., Schutz I.* Conclusion / Migration and Care Labour: Theory, Policy and Politics. NY, Palgrave MacMillan, 2014. P. 213-224.

*Avril C., Cartier M.* Subordination in home service jobs comparing providers of home-based child care, elder care, and cleaning in France // Gender & Society. 2014. Vol. 28. No. 4. P. 609-630.

*Baxter J.* Domestic Labour and Income Inequality // Work, Employment & Society. 1992. No. 2. P. 229 – 249.

*Baxter J., Hewitt B., Western M.* Who Uses Paid Domestic Labor in Australia? Choice and Constraint in Hiring Household Help // Feminist Economics. 2009. Vol. 15. No. 1. P. 1–26.

*Clifton J. A.* Competition and the evolution of the capitalist mode of production // Cambridge Journal of Economics. 1977. Vol. 1. No. 2. P. 137–151.

*Craig L., Baxter J.* Domestic Outsourcing, Housework Shares and Subjective Time Pressure: Gender Differences in the Correlates of Hiring Help // Social Indicators Research. 2016. Vol. 125. No. 1. P. 271–288.

*De Ruijter E., Treas J.K., Cohen P.N.* Outsourcing the gender factory: Living arrangements and service expenditures on female and male tasks // Social Forces. 2005. Vol. 84. No. 1. P. 305–322.

*De Ruijter E., Van Der Lippe T., Raub W.* Trust problems in household outsourcing // Rationality and Society. 2003. Vol. 15. No. 4. P. 473–507

*De Ruijter, E., Weesie, J.* Working your Way in: How Trust Problems and Social Embeddedness Affect the Behavior of Home Maintenance Suppliers // Rationality and Society. 2007. Vol. 19. No. 1. P. 35–64.

*Dickey S.* Permeable homes: Domestic service, household space, and the vulnerability of class boundaries in urban India // American Ethnologist. 2000. Vol. 27. No. 2. P. 462–489.

*Florinskaya Y. et al.* Домашние Работники в России и Казахстане (Domestics Workers in Russia and Kazakhstan) // Rapport ON-Women. 2014.

*Groves J.M., Lui L.* The «Gift» of Help: Domestic Helpers and the Maintenance of Hierarchy in the Household Division of Labour // Sociology. 2012. Vol. 46. No. 1. P. 57–73.

*Hondagneu-Sotelo P.* Regulating the Unregulated?: Domestic Workers’ Social Networks // Social Problems. 1994. Vol. 41. No. 1. P. 50-64.

*Hsieh H.-F., Shannon S.E.* Three approaches to qualitative content analysis // Qualitative health research. 2005. Vol. 15. No. 9. P. 1277–1288.

*Larsen L. B.* Cleaning (in) the Swedish Black Market // Anthropology in Action. 2012. Vol. 19. No. 1.

*Mattingly D.* The Home and the World: Domestic Service and International Networks of Caring Labor // Annals of the Association of American Geographers. 2001. Vol. 2. No. 91. P. 370–386.

*Milkman R., Reese E., Roth B.* The macrosociology of paid domestic labor // Work and Occupations. 1998. No. 25. P. 483–510.

*NewmanL.* Анализ качественных данных // Социологические исследования. 1998. № 12. C. 101–114.

*Oropesa R.S.* Using the Service Economy to Relieve the Double Burden Female Labor Force Participation and Service Purchases // Journal of Family Issues. 1993. Vol. 14. No. 1. P. 438–473.

*Powell W.W.* Neither Market nor Hierarchy: Network Forms of Organization // Research in Organizational Behavior / Ed. by B. Staw, L. L. Cummings. Greenwich, CT: JAI Press, 1990. P. 295–336.

*Smitka M.* Competitive Ties: Subcontracting in the Japanese Automotive Industry. N.Y.: Columbia University Press, 1991.

*Raz-Yurovich L.* A transaction cost approach to outsourcing by households // Population and Development Review. 2014. Vol. 40. No. 2. P. 293–309.

*Van Der Lippe T.* Outsourcing of Domestic Tasks and Time-saving Effects // Journal of Family Issues. 2004. Vol. 25. No. 2. P. 216–240.

*Van Der Lippe T., Frey V., Tsvetkova M.* Outsourcing of Domestic Tasks: A Matter of Preferences? // JournalofFamilyIssues. 2013. Vol. 34. No. 12. P. 1574–1597.

*Williamson O.E.* Transaction Cost Economics and Organization Theory // Handbook of Economic Sociology / Ed. by N. Smelser, R. Swedberg. Princeton, NJ: Princeton University Press, 1994. P. 77–107.

# Приложения

**Обобщённое
доверие**

Логика
рыночных отношений

**Сетевое
доверие**

Логика
близких отношений

**Логики взаимодействия**

**Продолжительность
взаимодействия**

**Этап взаимодействия:**
(рекрутинг, трудовые отношения, завершение трудовых отношений)

**Личный опыт
найма домработников**

**Опыт знакомых
в найме домработников**

*Рис. 1.* Концептуальная схема исследования

*Таблица 1*

**Характеристики информантов**

| **Возраст** | **Способ найма домашнего работника** |
| --- | --- |
| 19 | Через агентство |
| 20 | Через знакомых |
| 22 | Одну домработницу через Интернет, вторую через знакомых |
| 23 | Через сайты объявлений о работе |
| 25 | Через социальные сети |
| 27 | Через знакомых |
| 39 | Через знакомых |
| 56 | Через знакомых |
| 40 | Через знакомых |
| 30 | Через знакомых |
| 63 | Одну домработницу через агентство, вторую через знакомых |
| 44 | Через знакомых |
| 44 | Через знакомых |
| 51 | Одну домработницу через агентство, вторую через знакомых |
| 42 | Одну домработницу через Интернет, троих через знакомых |
| 40 | Одну домработницу через Интернет, вторую через знакомых |
| 50 | Через знакомых |
| 39 | Одну домработницу через Интернет («Помогатель»), вторую через знакомых |
| 39 | Через знакомых |
| 56 | Через знакомых |
| 52 | Через знакомых |
| 50 | Через знакомых |

## Гайд исследования

**Тема:** Конструирование и легитимация трудовых отношений на рынке домашнего аутсорсинга в современной России

***Инструкция интервьюеру*:** нужно проинтервьюировать члена домохозяйства, пользующегося и пользовавшегося услугами домашнего аутсорсинга (крайне желательно, чтобы информант являлся нанимателем). Интервью не является структурированным, поэтому допускается изменение порядка частей / вопросов, глубинное развитие отдельных тем, НО важно получить сведения обо всех моментах, изложенные в гайде.

**Вступление**

Добрый день! Меня зовут \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Я провожу (социологическое) исследование, цель которого состоит в изучении отношений между работником и работодателем на рынке наёмного домашнего труда. Мне с моими коллегами важно понять, что оказывает влияние на их состояние.

Все данные будут использоваться в обобщённом виде без указания конкретных имён, населённых пунктов и так далее.

Нас интересует именно Ваше мнение, отношение, практики, предпочтения и опыт. Большая просьба высказывать именно свое мнение, даже если оно различается, по Вашим представлениям, с общепринятым.

Нашу с вами беседу я, с Вашего позволения, буду записывать на диктофон. С этими записями буду работать только я.

**Вводная часть**

Для начала расскажите о себе. Как Вас зовут? Сколько Вам лет? Какое у Вас образование? Где Вы работаете? ЕСЛИ РАБОТАЕТ Как долго Вы там работаете? Каков Ваш график работы? *(полный день, неполная занятость, работа на дому и т.д.)*

Есть ли у Вас муж / жена? Дети? ЕСЛИ ЕСТЬ Проживают ли с Вами?

Есть ли у Вас муж / жена? Дети? Есть ли внуки? Есть ли у Вас домашние животные?

Проживаете ли вы один (одна) или вместе с кем-то? ЕСЛИ ВМЕСТЕ С кем именно? (с партнером, с детьми, с родителями, с другом (подругой))

Далее используем 2 карточки (см. Приложение), касающиеся материального положения семьи в целом и распоряжения доходами в семье.

Карточка 1:

КТО В ВАШЕЙ СЕМЬЕ РАСПОРЯЖАЕТСЯ ДОХОДАМИ? (ПОД СЕМЬЁЙ МЫ ПОНИМАЕМ ВСЕХ ЛЮДЕЙ, ПРОЖИВАЮЩИХ СОВМЕСТНО С ВАМИ И ИМЕЮЩИХ С ВАМИ ОБЩИЙ БЮДЖЕТ)?:

а) Доходами распоряжаюсь только я (даю деньги членам семьи на их личные траты);

б) Доходами распоряжается другой член семьи;

в) Вы выделяете определенную сумму другому члену семьи на расходы по ведению хозяйства (например, покупка еды, бытовой химии, оплата коммунальных, сотовых услуг и так далее), а остальные деньги остаются под Вашим контролем;

г) Один из членов вашей семьи выделяет Вам определенную сумму на расходы по ведению хозяйства (например, покупка еды, бытовой химии, оплата коммунальных, сотовых услуг и так далее), а остальные деньги остаются под его (eё) контролем;

д) Все члены семьи складывают свои деньги вместе, а потом каждый берет оттуда в любое время, сколько нужно;

е) Все члены семьи складывают какую-то часть своих денег вместе, а потом каждый берет оттуда в любое время, сколько нужно;

ж) И Вы, и другие члены семьи распоряжаетесь своими деньгами самостоятельно

Карточка 2:

КАКАЯ ИЗ ПРИВЕДЕННЫХ НИЖЕ ОЦЕНОК НАИБОЛЕЕ ТОЧНО ХАРАКТЕРИЗУЕТ МАТЕРИАЛЬНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ ВАШЕЙ СЕМЬИ?

1) Денег не хватает даже на приобретение продуктов питания;

2) Денег хватает только на приобретение продуктов питания;

3) Денег достаточно для приобретения необходимых продуктов и одежды, более крупные покупки приходится откладывать;

4) Покупка большинства товаров длительного пользования (холодильник, телевизор) не вызывает трудностей, однако купить квартиру мы не можем;

5) Денег достаточно, чтобы вообще ни в чем себе не отказывать.

**Причины выбора домашних услуг**

Как давно вы используете услуги домашнего наемного труда? Почему решили обратиться к услугам наёмного домашнего труда *(нет времени / желания выполнять домашние обязанности, пример друзей и т.д.)* в тот момент времени? Какими именно услугами наёмного домашнего труда Вы пользуетесь сейчас *(приготовление пищи / уборка / выгул собак и т.д.)*? Почему выбрали именно этот набор домашних услуг? А до этого вы пользовались какими-либо другими услугами домашнего наемного труда? ЕСЛИ ДА Что изменилось, почему вы отказались от тех или иных услуг / решили воспользоваться другими? Давно ли до момента найма Вы задумались о том, чтобы использовать услуги наёмного домашнего труда? Кто впервые предложил воспользоваться этими услугами? Почему возникла эта идея *(работа у обоих партнеров / нежелание заниматься домашним трудом)*?

Были ли у Вас до этого наёмные домашние работники? ЕСЛИ БЫЛИ Вы их увольняли, или они сами уходили? ЕСЛИ УВОЛЬНЯЛИ По каким причинам (они воровали, плохо исполняли свои обязанности, просили более высокую заработную плату, отсутствие внятного ответа и т.д.)? ЕСЛИ ВОРОВАЛИ, как вы это поняли? ЕСЛИ САМИ УХОДИЛИ Как Вы думаете, почему (не устраивала заработная плата, уезжали к себе на родину (если мигранты), отказывались в принципе от занятости домашним аутсорсингом и т.д.)?

Как вы считаете, почему люди пользуются услугами домашних работников? Много ли Ваших знакомых пользуются услугами наёмного домашнего труда? Какие услуги востребованы среди них? Многие ли хотят к ним обратиться? Как вы считаете, сложно ли сейчас найти хорошего домашнего работника? Почему? Каким способом лучше всего искать домашнего работника (через знакомых / через интернет / через клининговую компанию)?

Как понять, что работник в состоянии предоставить качественные услуги?

**Про рекрутинг домашнего работника**

Теперь давайте побеседуем о Вашем домашнем работнике и о том, как Вы принимали его на работу. Один ли у Вас домашний работник? Как его зовут? Сколько ему лет? Из какой он страны?

Как оформлены ваши взаимоотношения с работником? Составляли ли Вы письменный контракт с работником? Как договорились об уровне заработной платы? Если не секрет, какую заработную плату имеет Ваш домашний работник? Как Вы думаете, доволен ли он ею? Почему Вы так думаете? Менялись ли условия договора на протяжении вашего сотрудничества? ЕСЛИ МЕНЯЛИСЬ Почему? Если часть обязательств работника не будет им выполнена, что произойдет? (замечание, уменьшение зарплаты, увольнение) Обговаривали ли вы это с работником?

Как Вы нашли этого домашнего работника (знакомые, рекрутинговое агентство, объявление и т.д.)? ЕСЛИ ЗНАКОМЫЕ Кто именно (друзья, коллеги, родственники и т.д.)? Почему решили выбрать именно его (так получилось, посоветовали знакомые / в агентстве, понравился)? ЕСЛИ ПОСОВЕТОВАЛИ ИЛИ ПОНРАВИЛСЯ Чем аргументировали? Важны ли для вас при найме домашнего работника его возраст / пол / национальность / интересы / образование / опыт? Какие варианты наиболее предпочтительны?

Важно ли для вас, чтобы работник проявлял инициативу или, наоборот, лучше, чтобы он просто делал все, что сказано, и не задавал лишних вопросов? Важно ли для вас, чтобы работник был, в целом, хорошим человеком?

Как принималось решение о найме, чьё слово было решающим (Ваше, мужа / жены, компромисс)?

**Оценка качества услуги**

Есть ли у Вашего домашнего работника ключи от Вашей квартиры / дома? ЕСЛИ НЕТ Почему? Когда работник выполняет свои обязанности, есть ли в доме кто-то еще? Может ли работник остаться в доме один или вам важно находиться вместе с ним в квартире на протяжении всей его работы? ЕСЛИ РАБОТНИК МОЖЕТ ОСТАВАТЬСЯ В ДОМЕ ОДИН На какое время (час / несколько часов / на целый день)? Если бы работник не выполнял часть услуг, могли бы вы это не заметить? Считаете ли вы, что такая ситуация возможна? Почему? В целом доверяете ли Вы своему домашнему работнику? Почему? Есть причины не доверять (подозрительно себя ведёт, пропажи и т.д.)?

По каким критерием вы оцениваете качество предоставляемых услуг (про каждую из услуг «вкусная еда», «прибранная квартира», «политые цветы» и т.д.)? Почему Вы используете именно эти критерии? Знаете ли Вы ещё о каких-нибудь способах проверки качества? Как Ваши знакомые проверяют качество услуг, оказанных домашним работником?

Довольны ли Вы качеством предоставляемых услуг (про каждую из услуг)? Почему да / нет? ЕСЛИ НЕТ Не думаете ли Вы сменить домашнего работника? Или отказаться от услуг домашнего труда? Были ли у вас конфликты с тем домработником, который работает у вас сейчас? ЕСЛИ БЫЛИ По какому поводу?

Ощутили ли Вы разницу после найма домашнего работника (освободилось время, лучше прибранный дом, уважение / зависть соседей / хорошее настроение по возвращении домой)? Обсуждали ли вы своих домработников со знакомыми?

А когда вы были ребенком или подростком, у вас в семье была няня/домработница?

Спасибо большое за интервью! Скажите, пожалуйста, есть ли у вас ещё какие – либо дополнения, может быть я что-либо упустил (а)?