

# ОЧЕРЕДЬ: ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ПОРТРЕТ НА КУЛЬТУРНО-ИСТОРИЧЕСКОМ ФОНЕ ЭПОХИ

Автор: Б. Р. МАНДЕЛЬ

*МАНДЕЛЬ Борис Рувимович - кандидат педагогических наук, доцент Новосибирского гуманитарного института (E-mail: rektorat\_ngi@bk.ru).*

**Аннотация.** В статье рассматриваются особенности феномена советских и постсоветских очередей. Интерес представляет, прежде всего, внутренний мир и внешние параметры данного явления, его интегрированность в бытие, повседневную жизнь людей.

**Ключевые слова:** очередь \* потребление \* культурный фокус \* дефицит \* ментальность

Очередь, очередь, очередь... Любой город может похвастаться очередями, представить нам целый "набор" очередей, где в результате длительного и тесного пребывания возникает особая общность. Разве не особую радость составляет "стояние" в очереди? Это общение, духовное, а то и физическое; новости, сведения, дискуссии на все темы, решение проблем и обмен советами. Не надо газет и теленовостей (все равно обманут) - очередь! Расскажут про все, "припечатают всех", перезнакомятся, переженятся и разойдутся, дружно воспитают детей и своих, и чужих, породят новую моду и обсудят родных и близких...

Определимся с понятиями, заглянув в словари. Значения: 1. группа людей, стоящих друг за другом в ожидании чего-либо. Стоять в очереди в магазин. Занять очередь за хлебом. 2. Порядок, очередность, место, занимаемое кем-либо в очереди. "Я не могу выслушать всех сразу, говорите по очереди". "Не спешите, ваша очередь ещё не подошла". "Настала моя очередь жаловаться". 3. Этап строительства, проекта. 4. Ряд выстрелов из (полу)автоматического оружия, следующих непосредственно друг за другом. Живая очередь - последовательность людей, ожидающих чего-либо (например, возможности совершить покупку в магазине, предоставления жилой площади и т.д.). Очереди за дефицитными товарами были типичны для советского быта.

Существуют различные виды организации очередей: от фактически стоящей на ногах вереницы людей до последовательности имен, записанной на чем-либо.

Для России очередь - народная традиция. Особенно ее чтят в государственных учреждениях. Хвост очереди воспринимается по-разному в зависимости от того, смотрит ли на него чиновник или потребитель государственной услуги.

Для чиновника очередь - это индикатор значимости его услуги. Для потребителя очередь - это унижение. Из унижения рождается негодование. Не многим проектировщикам зданий государственных учреждений, в которых есть система подачи документов в окна, пришло в голову посадить госслужащего на некоторое возвышение, так чтобы гражданину, подающему с другой стороны заявку, не приходилось сгибаться в позу униженной покорности.

Человек, стоящий в очереди в госучреждение - подавлен, унижен, растерян, но также и агрессивен, так как вынужден добиваться искомого. В униженном и агрессивном сердце не рождается доверие!

Очередь - это первобытный механизм распределения ограниченного ресурса. Благодаря этому в очереди человек находится во власти бессознательных механизмов. В очереди человек как ребенок - думает только о себе, он доверчив, озлоблен,

испуган. Наивно думать, что очередь - абсолютное зло. Несмотря на раздражение, в очереди человек приобретает и поддерживает необходимые социальные навыки, формируемые необходимостью: запоминать/идентифицировать человека перед собой, за собой (а также первого и последнего в очереди); правильно размещать собственное тело во избежание образования "двойного" хвоста у очереди; четко артикулировать собственные "координаты".

*Именно поэтому необходимо осознавать, что тотальное решение проблемы очередей невозможно в силу психологической востребованности этого "социального института".*

Вспоминается некрасовское - "Размышления у парадного подъезда"...

В книге С. Шноля "Герои и злодеи российской науки" в рассказе о художнике Владимире Зотове и ботанике Владимире Дегтяреве читаем: "Жизнь в Калуге, как и во всех других городах центра России, была очень трудной. Нормальное продовольственное снабжение было только в Москве. После "Договора о ненападении" с фашистской Германией на Запад устремились эшелоны с зерном и нефтью. Из магазинов исчезло даже самое необходимое. За хлебом нужно было становиться в очередь с вечера. Всю ночь активисты, рожденные обстоятельствами, проводили перерегистрацию: на руке химическим карандашом писали номер очереди, а если кого при очередной проверке не оказывалось, номер пропадал, а оставшимся писали другим цветом новый, меньший номер. К открытию магазина утром у его входа собиралась раздраженная и агрессивная толпа. В давке вполне могли вытолкнуть из очереди и все. Жаловаться было некому..." [Шноль, 1997: 90].

Причудливые очереди глав в творениях Хулио Кортасара, Итало Кальвино, Милорада Павича... Причудливые очереди букв и слов в великом джойсовском "Улиссе".

А рассказ Р. Брэдли "Улыбка", где люди стоят в очереди, чтобы оплевать картину великого Леонардо? Пережиток советских времен, плавно перекочевывающий в другую эпоху, в другую страну...

Американский антрополог М. Херсковиц [Herskovits, 1948:111] предложил использовать понятие "фокальных точек" (focal points) культуры, или "культурных фокусов" (cultural focuses). Советскую очередь можно рассматривать как одну из "фокальных точек" "культуры" (хотя, естественно, не единственную). Само понятие "очередь" легко связывается с прилагательным "советское". Очередь преследовала человека на всем протяжении существования СССР.

Советская экономика специально работала так, что непрерывное создание дефицита в сфере производства дублировалось непрерывным воспроизведением (gradus gravis) очередей в сфере распределения. Стояние в очередях было на протяжении нескольких поколений само собой разумеющейся обязательной (как воинская повинность) частью повседневного существования. Эта деятельность была и приложением ко всей жизни, и основой ее распорядка, ритма, самого, кажется, дыхания.

В некоторые моменты бытия нашего стояние в очередях конкурировало с работой, а по степени и мере вкладывания эмоций и чувств, оно побеждало, опережало, ибо стояние в очередях естественным образом сказывалось на удовлетворении потребностей людей, в том числе, основных, главных - в пище и, стало быть, затрагивало основы жизни, биологические и экзистенциальные. Стоять или не стоять в очередях не было вопросом Гамлета. Жизнь в очередях была "судьбой".

А раз уж речь заходит о таких вещах, как "судьба", "удел", "рок", мы получаем и нечто вроде религии. Поэтому неудивительно, что на очередь и были направлены такие метафизические понятия, как "справедливость" и "равенство", а тема очередей стала центром, вокруг которого строились специфически советские мифологии (прежде всего, "колбасы" и "спецраспределителей").

Регулярность и продолжительность участия в очередях на протяжении нескольких поколений привела к тому, что очередь, по сути, институционализировалась, наполнилась устойчивыми правилами и нормами, в том числе, устойчивыми правилами нарушения и обхода правил. Они усваивались советскими людьми с самого детства

как часть оснащения, необходимого для выживания и успешного функционирования в той социальной среде - усваивались как нечто непроблематичное, само собой разумеющееся, неизбежное.

Участие в очередях обросло многочисленными мелкими ментальными и поведенческими деталями, имевшими нерелексивный характер, такими деталями, которые вышеупомянутый Херсковиц обозначил как "неуловимость". В советских очередях сложилась и своя "внутренняя лексика", скрытая за изменчивыми внешними проявлениями, а хорошо социализированный советский человек владел этой "лексикой" без осознания, подобно тому, как владение родным языком - это такое знание его грамматической структуры, в котором сама эта структура не сознается. Можно сказать так: в сердцевине советской культуры располагалась очередь как организующий компонент.

Реально, очередь - это целостный культурный комплекс, имеющий множество разных граней, аспектов и пр. В экономическом плане это элемент системы распределения, механизм упорядочения доступа к благам (товарам и услугам) в таких условиях, когда возникают множественные притязания на них и особенно когда не все эти притязания могут быть удовлетворены! Отсюда - очередь это еще и механизм, определяющий социальные дифференциации в сфере потребления.

Итак, очереди - регулярные коллективные сборища, со всеми особенностями, в том числе, и культурными, присущими такого рода сборищам. Благодаря регулярному воспроизведению этих собраний людей в условиях "единства места, времени и, конечно же, действия!" они оформились в устойчивые конфигурации мыслей, взаимных чувств и поведения. Устойчивость этой конфигурации - свидетельство кристаллизации набора правил, или обобщенного культурного паттерна.

Поскольку мы имеем в виду паттерн, организующий отношения с другими (*другими вообще*, поскольку в очередях наличествовала высокая степень анонимности), человек, в той мере, в какой он подчинялся социальному прессингу, воспроизводил в отношениях с другими тот образец, который регулярно являл себя в очереди, в частности, отношение к другому как к конкуренту, реально угрожающему удовлетворению его потребностей, в том числе в пище, одежде, обуви и тому подобном. Стоя в очередях, человек формировал и ежедневно проверял свои воззрения на то, что представляют собой другие, чего от них следует ожидать и как разумно с ними обращаться, чтобы не остаться "за бортом". Формула "человек человеку друг, товарищ и брат" не выдерживала проверки очередью, ибо как тут назвать другом, товарищем и тем более братом того, кто купил хлеб, молоко, килограмм апельсинов или ботинки, кримплен или томик детективных повестей, в то время как ты, простояв в очереди четыре с лишним часа, ушел ни с чем. Советская очередь была "местом", где зачастую ставилось под вопрос удовлетворение элементарных потребностей. Соответственно этому очередь еще была и состоявшейся эмоциональной единицей...

Одним словом, как ни крути, очередь была и есть некой структурной единицей, особенностью, комплексом, необходимостью осознанной и навязанной и, главное, силой, влияющей как на сознание в целом, так и на его "составляющие", на нравственность и культуру, физическое и психическое состояние, память и т.д. Все что нужно для воспитания и самоусовершенствования, знания и навыки, приемы и образцы - очередь давала и дает, кстати, часто ничего не прося взамен... кроме как личного в ней участия.

Может, уж и не важно, зачем стоять - лишь бы стоять.

Вспоминается картина П. Брейгеля "Слепые" (1568). Известно, что это иллюстрация к известной библейской притче о слепцах: *"Оставьте их, они - слепые вожди слепых; а если слепой ведет слепого, то оба упадут в яму"* (Матф., XV, 14). Во времена Брейгеля эту притчу традиционно включали в антологии назидательных историй, поэтому нет ничего удивительного в том, что художник интерпретирует ее в стиле нидерландских пословиц. Можно услышать в этом произведении и отзвук современных

событий - творчество Брейгеля вообще необыкновенно актуально и в этой актуальности неожиданно приобретает вневременное значение.

А если посмотреть с нашей точки зрения: друг за другом..., в очередь... они идут в яму, в бездну, в никуда.

У очереди, вероятно, как у нелепого сериала, есть экспозиция и завязка, кульминация и развязка. Если пройти все фазы развития сюжета, можно выйти из очереди другим человеком! Но выйти трудно: незавершенные сюжеты тревожат подкорку и оборачиваются головными болями. Хороший тренинг для спинного мозга, интуиции и несгибаемости. Не нужно ходить на групповые тренинги: прояви себя в очереди, *выпендрись*, и узнаешь, что о тебе думают эти искренние и уставшие люди!

Очередь - это ритуал посвящения в тайны города (или деревни, или гипермаркета, стадиона и пр.). Кто не стоит в очередях, у того развивается невроз неопределенности. Человек должен знать, как и чем дышат окружающие его люди! Без очереди можно одичать. Без нее можно забыть, с каким добрым, вежливым и терпеливым человеком ты живешь под одной крышей!

По результатам **исследования** европейских очередей, проведенного Международной ассоциацией провайдеров Mystery Shopping - MSPA: самые медлительные кассиры в России - среднее время, затрачиваемое на обслуживание одного покупателя в нашей стране близко к трем минутам, что является худшим показателем в Европе. Среднестатистический европеец тратит на очередь из трех-четырех человек чуть больше пяти минут. Самые длинные очереди выстраиваются в Германии, Италии и Греции (четыре-пять человек); короткие в Эстонии, Бельгии и Нидерландах, где в кассу редко стоит более двух человек. Наша страна находится в середине списка (тринадцатое место), однако, за счет низкой скорости обслуживания, провести максимальное количество времени в ожидании внимания кассира можно именно в России. Отечественная реальность такова, что только в 8 очередях из 91 администрация предприняла какие-то действия для сокращения времени ожидания. Самым распространенным методом решения проблемы было открытие дополнительных касс. Следует заметить, что несмотря на напряженный график и нервную обстановку кассиры обычно находят в себе силы улыбнуться очередному посетителю и поздороваться с ним. Но и тут сказывается российская специфика. Так, лишь в половине случаев российские потребители слышали слова приветствия, тогда как в Европе этот показатель приближается к 80%. Меньше трети отечественных кассиров имеют привычку улыбаться покупателю, правда, и в Европе таких чуть больше половины. Только один российский кассир извинился за задержку в очереди, равняясь на более приветливых европейских коллег, 9% которых извиняются в подобных случаях перед потребителями.

Очереди не исчезнут никогда - как спасение от одиночества или способ поддержки коллективной идентичности большого города.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

*Дружников Ю.* Я родился в очереди. М., 2002.

*Лаумер К.* Очередь // Смена. 2000. N 8.

*Шноль С.* Герои и злодеи российской науки. М.: Крон-пресс, 1997.

*Herskovits M.* Cultural anthropology. N.Y., 1948.