

## КОМПОНЕНТЫ СОЦИАЛЬНЫХ УСТАНОВОК НАСЕЛЕНИЯ ПО ОТНОШЕНИЮ К РАБОТЕ УПРАВЛЯЮЩИХ ОРГАНИЗАЦИЙ В ЖИЛИЩНОЙ СФЕРЕ

В современных условиях реформирования жилищно-коммунального хозяйства очевидно наличие конфликта между населением и органами местного самоуправления в связи с ростом тарифов на жилищно-коммунальные услуги. Данная проблема является актуальной и неразработанной в области социальной психологии, поскольку отражает процесс реформирования жилищно-коммунального хозяйства в сознании горожан. В статье приводятся результаты исследования компонентов социальных установок населения по отношению к реформе жилищно-коммунального хозяйства и работе управляющих компаний. Констатируются различия в сформированности компонентов социальных установок населения в зависимости от возраста, пола, рода занятий, уровня образования и доходов. Обоснован вывод о том, что слабое осознание населением проводимых преобразований, неясность представлений и присутствие амбивалентного отношения к изменениям становятся барьером для стабилизации и развития структур жилищно-коммунального хозяйства.

*Ключевые слова:* социальные установки; компоненты социальных установок; реформа жилищно-коммунального хозяйства; отношение населения.

A. I. Van

Siberian Academy of Law, Economics and Management

## COMPONENTS OF PUBLIC SOCIAL ATTITUDES WITH REGARD TO ACTIVITIES OF MANAGERIAL COMPANIES IN HOUSING SECTOR

In the current context of reforming the housing and utility sector there is an evident conflict between the public and local authorities resulting from growth of tariffs for housing and utility services. This issue is topical and undeveloped in the field of social psychology as it reflects the process of reforming housing and utility sector in the minds of citizens. The article presents the results of investigating the components of public social attitudes with regard to the reform of the housing utility sector and to activities of managerial companies. It identifies the differences in forming the components of the public social attitudes depending on age, sex, occupation, level of education and income. It substantiates a conclusion that the public's incomplete consciousness of the transformations to be carried out, unclarity of understanding and presence of ambivalent attitude to changes are becoming barriers to stabilization and development of the housing and utility sector structures.

*Keywords:* social attitudes; components of social attitudes; reform of housing and utility sector; public relation.

Развитие рыночных отношений, осуществление важных экономических преобразований в современном обществе создают немало актуальных проблем. На современном этапе формирования рыночных отношений реформа в жилищно-коммунальном хозяйстве (ЖКХ), осуществляемая в Российской Федерации с 1992 г., имеет огромную значимость, поскольку затрагивает интересы каждого гражданина. Неоспорим тот факт, что осуществляемая реформа ЖКХ является одним из важнейших направлений социально-экономических преобразований в России. Из вопроса «местного значения» реформа ЖКХ пре-

вратилась в ключевой вопрос государственной политики, без решения которого невозможна стабилизация в экономике страны [1; 4; 6]. При этом очевидно наличие конфликта между населением и органами местного самоуправления в связи с ростом тарифов на жилищно-коммунальные услуги [5; 14].

При освещении данной проблемы нужно учитывать, что экономическая ситуация современной России опирается на взаимоотношения в условиях рынка, а рынок же жилищно-коммунальных услуг еще до конца не сформирован [2; 7; 13; 15]. Стоит признать, что у основной массы населения сложилось устойчивое представление о том, что цель жилищно-коммунальной реформы состоит в повышении оплаты за жилье и коммунальные услуги [12]. Однако в Федеральном Законе «Об основах федеральной жилищной политики»<sup>1</sup> четко говорится, что подлинная цель реформы — это перевод сектора жилищно-коммунальных услуг на рыночные экономические отношения и формирование эффективных инструментов социальной защиты населения в сфере оплаты жилья и коммунальных услуг. Поэтому считаем, что рассмотрение проблемы социальных установок как отношения населения к услугам, предоставляемым управляющими компаниями в рамках реформирования ЖКХ может стать предметом исследования социальной психологии.

Исследование, направленное на изучение социальных установок населения к деятельности управляющих компаний в сфере ЖКХ, проводилось в период с 2013 по 2014 г. Генеральная совокупность единиц составила около 14 тыс. чел. В исследовании участвовали жители микрорайона Солнечный г. Иркутска в количестве 400 чел. Социально-психологическая характеристика выборки была выстроена согласно полу, возрасту, роду занятий, уровню образования и материального положения. В процессе проведенного исследования использовали индивидуальное анкетирование по месту жительства респондента. Разработанная анкета была согласованна с Комитетом по жилищной политике Администрации губернатора Иркутской области. Анкета была составлена на основе представлений отечественных социальных психологов о сущности социальной установки [3; 9–11]. Ее использование помогло нам выделить основные социально-психологические характеристики граждан, главные компоненты социальных установок населения с различным родом занятий, уровнем образования и доходов по отношению к работе управляющих организаций в жилищной сфере [8].

Следует отметить, что степень сформированности когнитивного компонента нами оценивалась с позиции понимания населением проводимой реформы ЖКХ и сущности работы управляющих компаний; степень сформированности эмоционального компонента — с позиции положительного отношения к проводимым преобразованиям в ЖКХ и доверительного отношения к работе управляющей компании; степень сформированности поведенческого компонента — с позиции желания и готовности граждан участвовать в кондоминиумах и в управлении многоквартирными домами.

Обратимся к описанию тех вопросов анкеты, которые освещают когнитивный компонент социальных установок. Рассмотрим ответы респондентов на вопрос «Знаете ли Вы, что согласно Постановлению Правительства РФ с 2002 г. население должно оплачивать затраты на содержание жилья и жилищно-коммунальные услуги?».

По результатам исследования выявили, что в основном данным вопросом интересуются лица в возрасте от 31 до 50 лет (45,3 %), старше 50 лет (40,2 %) и лишь небольшая доля (7,5 %) лиц молодого возраста. Рост оплаты за жи-

<sup>1</sup> Об основах федеральной жилищной политики : федер. закон от 24 дек. 1992 г. № 4218-1.

лье больше волнует женщин, чем мужчин. Из 82 % жителей, которые знают о том, что население должно оплачивать затраты, более половины — женщины (64 %). В зависимости от уровня образования высокую информированность о происходящей реформе показали лица с высшим образованием — 79,6 %. Граждане со средним специальным образованием, знающие о реформировании, составили 59,2 %, а со средним образованием — 50 %. Наибольшую информированность о внедрении жилищно-коммунальной реформы продемонстрировали предприниматели (84,7 %) и пенсионеры (86,4 %). Студенты, напротив, показали низкую степень осведомленности: 90 % испытуемых не знают, что происходит модернизация данного сектора. Среди рабочих, служащих и безработных интерес к реформе ЖКХ достаточно выражен (45,0; 57,1; 65,0 % соответственно). Анализируя степень осведомленности горожан в зависимости от уровня дохода, выяснилось, что наибольшую осведомленность демонстрируют относительно обеспеченные и состоятельные граждане (91 и 92 % соответственно). Бедные и малообеспеченные группы граждан также в большинстве случаев имеют представление о происходящих преобразованиях.

Таким образом, очевидно, что большинство жителей знают о постановлении Правительства РФ об оплате населением с 2002 г. затрат на жилье и коммунальные услуги. При этом наибольшую информированность имеют лица в возрасте 35 лет и старше, самая низкая наблюдается у молодых людей от 18 до 22 лет. Наиболее информированы предприниматели и пенсионеры, а также лица, имеющие высшее образование.

Анализ ответов на вопрос «Как Вы думаете, в чем состоит суть проводимой федеральными властями реформы ЖКХ?» позволяет определить степень понимания и проникновения гражданами в сущность проводимой реформы. Большинство населения микрорайона «Солнечный» г. Иркутска считает, что реформа приведет только к повышению тарифов на коммунальные услуги и жилье. Из них большинство составляют лица старше 50 лет. Мнение о том, что реформа «приведет к появлению чувства хозяина, ответственности за свое жилье у большинства населения» высказали только 15 % молодежи, 22,5 % граждан от 30 до 55 лет и 15 % лиц пенсионного возраста. Связывает реформу с улучшением состояния жилья и благоустройством территории каждый 5-й житель микрорайона (20,2 % респондентов), при этом большинство из них лица в возрасте от 31 до 50 лет.

Таким образом, в целом осознается реформа ЖКХ со стороны 30 % горожан. Следует отметить, что в общественном сознании достаточного большого количества респондентов получила распространение идея о неизбежности повышения тарифов, из них лица старше 50 лет наиболее в этом уверены (73 %) по сравнению с лицами от 30 до 55 лет и лицами от 18 до 30 лет (69 и 71 % соответственно).

В зависимости от уровня образования респонденты в ответе на вопрос о сущности проводимой реформы высказали следующие аспекты ее понимания. Для 34 % людей с высшим образованием явным является тот факт, что реформа приведет к понижению издержек в жилищно-коммунальном комплексе. При этом только 16 % лиц со средним специальным образованием согласились с данным утверждением. Граждане со средним образованием практически не выбрали этот ответ и их количество составило 17 %.

С тем, что реформа приведет к повсеместному энергоресурсосбережению считают небольшое количество респондентов, выделенной нами стратификации (с высшим образованием — 25 %, средним специальным образованием — 20 %, средним образованием — 10 %). При разговоре с испытуемыми прослеживался тот факт, что многие не верят в реальную эффективность энер-

госбережения, а также отмечают недостаток информации извне о способах экономии. При этом большинство испытуемых утверждают об отсутствии у них привычки экономить, что может быть связано с менталитетом, сложившимся в советский период.

Мнение о том, что реформа приведет к появлению чувств хозяина, ответственности за свое жилье у большинства населения доминирует у 46 % граждан с высшим образованием, 18 % респондентов со средним специальным образованием и 17 % со средним образованием. У значительного количества граждан наблюдается скептическая позиция по поводу того, что реформа приведет к улучшению состояния жилья, чистоте и благоустройству территории. При этом лица с высшим образованием более оптимистичнее относятся к данному вопросу, чем граждане со средним специальным и средним образованием (24; 23 и 12 % соответственно). Однако устойчивое мнение о том, что реформа приведет только к повышению тарифов на коммунальные услуги, присутствует практически у всех респондентов. При этом количество лиц в зависимости от уровня образования практически не отличается и составляет достаточно большой процент испытуемых (82; 85 и 91 % соответственно).

Среди населения также прослеживается мнение о том, что реформа усложнит схему взаимодействия населения с поставщиками услуг посредством большого количества посредников, а это еще больше повысит расходы населения на ЖКХ. По нашему мнению, распространение данного утверждения показывает негативную направленность к реформированию ЖКХ, поскольку достаточно большое количество лиц с различным уровнем образования считают, что реформа приведет к усложнению конфликта между населением и органами местного самоуправления.

Рассматривая полученные данные, можно констатировать тот факт, что малое количество испытуемых надеется на понижение издержек в жилищно-коммунальном комплексе вследствие реформы. Однако среди предпринимателей и служащих большее количество граждан выразили согласие с данным утверждением (26 и 25,5 % соответственно). Наименьшую заинтересованность высказали студенты, которые показали в основном амбивалентное отношение.

В зависимости от уровня доходов населения ответы на данный вопрос распределились следующим образом. Наиболее уверенные в том, что реформа будет условием для снижения издержек в ЖКХ, являются лица, имеющие среднедушевой доход более трех прожиточных минимумов и входящие в группу относительно обеспеченных граждан (22 %). Богатые респонденты согласны с данным утверждением в 20 % случаев. Противоположным мнением обладают лица со среднедушевым доходом на уровне и ниже прожиточного минимума (бедные граждане) и граждане с душевым доходом до двух прожиточных минимумов (малообеспеченные граждане). Таким образом, можно отметить, что в целом наблюдается достаточно слабая информированность населения о сущности проводимых преобразований в жилищно-коммунальном секторе. Мнение населения о сути реформы ЖКХ существует в форме неясных представлений и в большинстве своем интуитивных оценок.

При ответе на вопрос «Как Вы относитесь к реформе в жилищно-коммунальной сфере?» выяснилось, что 26,3 % респондентов (из них около 70 % лица старше 50 лет) не считают ее необходимой. Разницы в одобрении реформы от уровня образования не наблюдается. В основном, население и с высшим, и со средним специальным, и со средним образованием относятся нейтрально к проводимой реформе. При этом в большей степени одобряют реформу люди с высшим образованием (28 %), а не одобряют люди со средним образова-

ем (68 %). Предприниматели и служащие частично довольны проводимыми преобразованиями, но в основном придерживаются нейтральной позиции; рабочие и пенсионеры высказывают неодобрение, а студентов данная реформа мало интересует. Бедные и малообеспеченные граждане также высказывают неодобрение — 52 и 83 % соответственно; относительно состоятельные и богатые граждане в большинстве случаев придерживаются нейтральной позиции — 48 %; одобрение в большей степени свойственно богатому слою населения — 32 % (табл. 1).

Таблица 1

**Отношение к реформе жилищно-коммунального хозяйства граждан в зависимости от возраста, образования, рода занятий и дохода, %**

Показатель	Стратификационные группы	Варианты ответов			
		Реформу одобряю	Реформу не одобряю	Мне все равно	Другой ответ
Возраст	До 30 лет	26,4	57,0	16,6	—
	31–55 лет	19,7	53,0	19,7	10,0
	Старше 50 лет	6	70	14	10
Уровень образования	Высшее	28	53	17	2
	Среднее специальное	10,7	37,5	50,0	1,8
	Среднее	8,5	68,0	12,1	11,4
Род занятий	Предприниматели	25	60	9	6
	Служащие	20	54	13	13
	Рабочие	11	45	44	—
	Пенсионеры	13	61	19	7
	Студенты	10	15	75	—
	Безработные	8	52	40	—
Уровень дохода	Бедные	10	52	28	10
	Малообеспеченные	6	83	5	6
	Относительно обеспеченные	23	27	48	2
	Богатые	32	20	48	—

На вопрос «Знаете ли Вы, что конкретно включает в себя оплата содержания жилья?» были получены следующие результаты:

– только один из восьми квартиросъемщиков и собственников жилья ориентируется в направлении расходования средств на содержание жилья (подъездов, лифта, кровли, внешнего вида дома, проведение капитального и текущего ремонта мест общего пользования, содержание придомовой территории) — 12,3 %;

– подавляющее большинство считает, что в содержание жилья входит и содержание их квартиры в том числе — 65,5 %. Возможно, это отголоски представлений, бытующих при социализме, когда жилье, в основном, было государственным;

– лишь небольшая часть владельцев кооперативного жилья знает, во что выливаются расходы по содержанию жилья (опять же при значительных дотациях со стороны государства).

Согласно проведенному опросу подавляющее большинство респондентов (90 %) в микрорайоне Солнечный уже приватизировало квартиру. Однако уверены (вне зависимости от формы собственности жилья), что ремонт жилищного фонда должны осуществлять сами жилищные структуры. Если бы это было не так, то не возникали бы проблемы с кровлей, ремонтом подъездов и антисанитарией в местах общего пользования. Причем антисанитарией подъездов (36,3 %) жители возмущены в такой же степени, как и отсутствием ремонта мест общего



пользования (подъездов, кровли и т. д.) — 37,7 % респондентов. Даже в своем подъезде совместно с ЖКХ жители не могут навести порядок. Данная социальная установка строится на основе «предшествующего опыта». В этом случае до пробуждения чувства хозяина «дистанция огромного размера».

Таким образом, как показало исследование, семь из восьми граждан не знают, что значит с их стороны оплата содержания жилья. Они хотят, чтобы в их квартирах (причем не только в муниципальных, но и в приватизированных) поменяли сантехнику, рамы и балконные блоки, укрепили полы и заделали щели. Хотя горожане, опять же вне зависимости от формы собственности на жилье, с большой охотой предпринимают всевозможные доступные им меры по поддержанию своей квартиры в порядке. Так, 51,5 % респондентов признались, что «к зимнему сезону утепляют балконные и входные двери в квартире, заклеивают окна», примерно 59,5 % респондентов «своевременно проводят ремонт в своей квартире (побелка, покраска, наклеивание обоев, поддержание сантехники в хорошем состоянии и т. д.); 23,0 % респондентов следят за состоянием кранов в квартире, без необходимости не оставляют краны открытыми и включенными электроприборы; примерно 23,0 % респондентов даже «заключают договора на предоставление нужных им услуг и следят за их выполнением». Однако 7,5 % респондентов в целом по выборке (каждая 13-я квартира) сказали, что «следить за квартирой не могут, так как на это нет денежных средств». Парадокс выявленной ситуации — горожане думают, что оплата жилья должна повлечь за собой согласно логике их рассуждений содержание в порядке их квартиры со стороны ЖКХ. Однако на практике горожане вовсе не ждут исполнения таких ожиданий. Они платят деньги «за квартиру», но свою квартиру обихаживают сами. За что они платят? Они и сами не знают.

Далее рассмотрим представленность аффективного компонента в социальных установках по отношению к реформированию ЖКХ и работе управляющих компаний. Поскольку ЖКХ является социальной отраслью народного хозяйства, имеющей высокую степень влияния на уровень благосостояния и качества жизни населения, обратим внимание на степень удовлетворения жизненной ситуацией граждан в зависимости от возраста, образования, рода занятий и уровня материального благополучия.

Как показало исследование, не все граждане удовлетворены той жизненной ситуацией, в которой находятся. Около половины жителей микрорайона Солнечный считают, что у них «все более или менее нормально». Сегодняшняя жизненная ситуация только примерно у пятой части респондентов побуждает стремление сделать что-то самому, собственными силами изменить свою жизнь, стать более независимым, предприимчивым. При этом данное стремление наиболее выражено у лиц до 30 лет, у жителей с высшим образованием, предпринимателей и относительно обеспеченных граждан. В то же время в общей сложности примерно 30 % респондентов испытывают чувство протеста, озлобления против виновников их тревог. При этом данное чувство наиболее выражено у граждан старше 55 лет, у лиц со средним образованием, служащих, безработных и пенсионеров. Чувство безнадежности, апатию в большей степени испытывают пенсионеры и лица, относящиеся к бедным слоям населения, а 8,7 % жителей от общего количества респондентов вообще не могут определить свое самочувствие как реакцию на жизненную ситуацию, в которой они оказались. Естественно, что все эти люди против проводимых реформ вообще и реформ ЖКХ в частности.

Таким образом, не удовлетворено жизненной ситуацией большое количество пенсионеров (около 80 %), они также же негативно относятся и к проводимой реформе. Неудовлетворенность жизненной ситуацией наблюдается у

респондентов, относящихся к бедным и малообеспеченным слоям населения (78 и 67 % соответственно).

Важной переменной в анализе эмоционального компонента социальных установок является оценка отношения населения к работе управляющих компаний. Данная переменная отражает степень позитивного или негативного отношения респондентов к деятельности управляющих компаний и реформе ЖКХ.

Интерпретируя ответы на вопрос «Доверяете ли Вы своей управляющей компании?», мы взяли за основу шкалу от +1 до -1, где -1 — абсолютное недоверие действиям управляющих компаний, а +1 — максимальное доверие. В каждой выделенной стратификационной группе был подсчитан индекс. Наиболее высокое доверие высказали относительно обеспеченные и состоятельные граждане, а также лица, имеющие высшее образование. Наименьший индекс доверия имеют граждане до 30 лет и респонденты старше 55 лет, рабочие, студенты и бедные слои населения (табл. 2). В целом можно отметить, что полученные значения индексов варьируются в диапазоне от -0,5 до 0,5 и характеризуются незначительным разбросом, что может интерпретироваться как неопределенный уровень доверия жителей к работе управляющей компании. Полученные данные свидетельствуют о том, что службы ЖКХ в микрорайоне Солнечный не предпринимают достаточных усилий для того, чтобы их отрасли работали нормально и заслужили должную оценку в глазах горожан.

Таблица 2

*Индекс доверия населения к управляющей организации*

Показатель	Стратификационные группы	Индекс доверия
Возраст	До 30 лет	-0,40
	31–55	0,20
	Старше 55 лет	-0,66
Уровень образования	Высшее	0,43
	Среднее специальное	0,21
	Среднее	0,11
Род занятий	Предприниматели	0,37
	Служащие	0,24
	Рабочие	-0,20
	Пенсионеры	0,06
	Студенты	-0,08
	Безработные	0,10
Уровень дохода	Бедные	-0,06
	Малообеспеченные	0,18
	Относительно обеспеченные	0,90
	Состоятельные и богатые	0,68

Таким образом, можно наблюдать, что отношение к реформе ЖКХ и работе управляющих компаний связано с субъективными показателями социального самочувствия граждан: отрицательное отношение в наибольшей степени характерно для респондентов, неудовлетворенных своей жизнью; в то время как испытуемые, удовлетворенные жизненной ситуацией, готовы принять реформу как необходимость. Неоспорим тот факт, что материальное положение, бесспорно, влияет на восприятие проводимых преобразований, и чем выше уровень дохода, тем более нейтральной становится позиция по отношению к работе управляющих компаний. Наиболее заинтересованы лица, имеющие среднедушевой доход более трех прожиточных минимумов и относящиеся к относительно обеспеченному слою населения.

На вопрос «Хотели бы Вы состоять членом товарищества собственников жилья (ТСЖ), чтобы лично решать вопросы содержания и обслуживания многоквартирного дома, предоставления коммунальных услуг, контроля над ценами за услуги и т. д.?» получили следующие ответы. Только четвертая часть населения, проживающая в квартирах на правах собственника, хотела бы решать вопросы содержания собственного жилья самостоятельно, т. е. в составе ТСЖ. При этом наиболее активную позицию проявляют лица старше 55 лет (38,3 %); имеющие высшее образование (16,7 %); предприниматели (29,3 %) и малообеспеченные граждане (24 %).

Следует отметить, что о ТСЖ люди ничего не знают с практической точки зрения, они просто хотели бы быть членом товарищества, уже кем-то организованным, работающего на юридически регламентированных принципах, функционирующего с явной выгодой для его членов. Населением ТСЖ воспринимаются по-прежнему как элемент администрирования, поэтому преобладающий ответ респондентов «нет, не хотел бы быть членом ТСЖ» (28,2 % от общего числа опрошенных). По мнению населения, если реформа декларируется властями, то ее институты регулируются и управляются также «сверху». К реальному управлению собственностью владельцы жилья сегодня в массовом порядке не готовы.

Сами горожане не понимают принципа управления многоквартирными домами (МКД) без служб ЖКХ. Примерно 47,5 % (от общего количества испытуемых) жителей Солнечного заявили, что «никаких альтернативных служб не нужно, необходимо установить хороший контроль над работой имеющих-ся служб ЖКХ», еще 20,3 % респондентов затруднились ответить на вопрос о создании альтернативных служб предоставления коммунальных услуг и услуг по содержанию жилья. Однако только 4,7 % респондентов сказали, что службами ЖКХ проводился технический осмотр их квартиры и это в условиях, когда примерно 52,0 % горожан недовольны своим жильем.

С одной стороны, горожане чувствуют себя брошенными на произвол судьбы, с другой, службы ЖКХ не знают, как вступать во взаимоотношения с квартиросъемщиками и собственниками жилья по поводу их претензий. Федеральное законодательство по правонарушениям в жилищной сфере уже имеется, но применяется пока слабо. Хорошей идеей создания альтернативных служб предоставления услуг ЖКХ считают только 13,2 % респондентов, однако уже сегодня каждый шестой (18,0 %) опрошенный задумался о том, что при предоставлении одних услуг (например, вывоза мусора) можно выбрать исполнителя.

На протяжении всей беседы вопросы о ЖКХ в той или иной форме звучали во время анкетирования, однако респонденты практически единодушно заявляли о своей приверженности именно службам ЖКХ, а не другим структурам. Вероятно, службы ЖКХ горожане до сих пор отождествляют в своем сознании с властью, государством. Поэтому, несмотря на то, что первоочередные претензии к качеству своего жилья горожане предъявляют ЖКХ, они не хотят лишиться этой структуры.

Таким образом, поведенческий компонент социальных установок находится на начальной стадии формирования. Население не готово взять на себя бремя управления собственным жильем, а местные власти уже не в состоянии поддерживать его в технически исправном состоянии с использованием старых командно-административных методов управления. Более того, муниципалитет должен быть освобожден от несвойственных ему функций управления чужой собственностью, но при этом функции управления муниципальной собственностью ему также некому передать. В результате же проводимой «реформы» жилые здания все больше становятся бесхозными.



Обратимся к сравнительному анализу сформированности когнитивного, эмоционального и поведенческого компонента социальных установок, выделенных стратификационных групп. Применение статистического критерия  $\chi^2$  Пирсона показало достоверные различия в сформированности когнитивного, эмоционального и поведенческого компонентов социальных установок у населения в зависимости от возраста. Так, когнитивный компонент наиболее сформирован в группе граждан в возрасте от 30 до 55 лет ( $\chi^2 = 6,979$ ;  $p = 0,031$ ). У 38 % населения данной возрастной группы присутствует понимание проводимой реформы жилищно-коммунального сектора, осознание необходимости реструктуризации, интеграции и внедрения прогрессивных планов в сферу коммунальных услуг. Более размытое представления об услугах, предоставляемых жилищно-коммунальными компаниями имеет молодежь, т. е. лица в возрасте от 18 до 30 лет. Только 21 % респондентов показали хорошую осведомленность в вопросах формировании рыночных условий в сфере ЖКХ. У лиц старше 55 лет когнитивный компонент сформирован у 29 % респондентов (рис. 1).

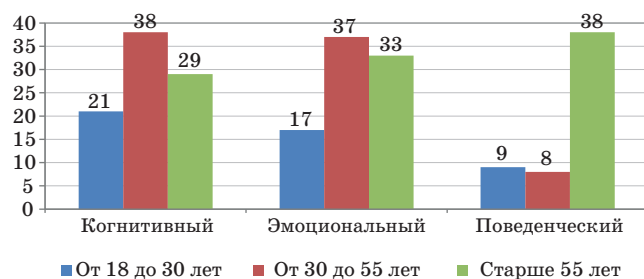


Рис. 1. Сформированность когнитивного, эмоционального и поведенческого компонентов социальных установок у населения в зависимости от возраста, %

Более положительное отношение к реформе ЖКХ и работе управляющих компаний наблюдается у населения в возрастном диапазоне от 30 до 55 лет ( $\chi^2 = 10,879$ ;  $p = 0,004$ ), их количество составило 37 % по сравнению с молодежью и лицами пожилого возраста (17 и 33 % соответственно). Данный факт свидетельствует о том, что у большинства населения наблюдается достаточно длинная социально-психологическая дистанция по отношению к работе и представителям управляющих компаний, которая характеризуется формальностью отношений, вынужденностью контактов, зависимостью субъекта от предоставляемых услуг, проявляющейся отчужденностью в налаживании контактов, нежелании вступать в какие-либо взаимоотношения с самой системой ЖКХ, а тем более с ее представителями.

Поведенческий компонент сформирован в большей степени у лиц старше 55 лет ( $\chi^2 = 38,783$ ;  $p = 0,001$ ). Готовность участвовать в товариществе собственников жилья и кондоминиуме выразили 38 % лиц пожилого возраста. При этом молодежь и граждане среднего возраста показали очень низкую степень активности в осуществлении контроля над работой управляющих компаний и участия в «жизни» собственного дома.

Таким образом, перечисленное свидетельствует о присутствии у граждан низкой степени приемлемости социальных нововведений в сфере жилищно-коммунального сектора, которая влияет на поведение и предопределяет неготовность вступать в социальные взаимодействия с системой жилищно-коммунальных преобразований. При этом наиболее отчужденную позицию демонстрируют лица от 18 до 30 лет.

Достоверные различия в сформированности когнитивного компонента наблюдаются у лиц с различным уровнем образования —  $\chi^2 = 12,086$ ;  $p = 0,002$  (рис. 2). Так, для лиц с высшим образованием (30 % респондентов) характерна более высокая степень информированности в вопросах реформирования ЖКХ: свойственно сопоставление и соизмерение введенных новшеств в систему управления с собственными целями и ценностными суждениями. Это связано с интересом граждан минимизировать затраты на коммунальные услуги, улучшить условия проживания в многоквартирном доме и построить отношения с управляющими компаниями с учетом интересов всех участвующих сторон.

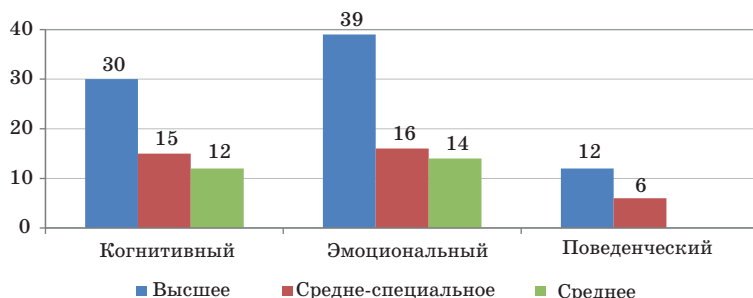


Рис. 2. Сформированность когнитивного, эмоционального и поведенческого компонентов социальных установок у населения в зависимости от уровня образования, %

Эмоциональный компонент сформирован в большей степени у испытуемых с высшим образованием по сравнению с респондентами со средним специальным и средним образованием ( $\chi^2 = 21,796$ ;  $p = 0,001$ ). Количество граждан с высшим образованием, положительно относящихся к новшествам в сфере ЖКХ, примерно 39 %, тогда как испытуемые двух других групп, демонстрирующих доверительные и доброжелательные отношения к преобразованиям в жилищно-коммунальном секторе и работе управляющих компаний, составили всего 16 и 14 % соответственно.

Поведенческий компонент представлен в малой степени у испытуемых всех трех групп. Однако достоверные различия все же имеются ( $\chi^2 = 12,766$ ;  $p = 0,002$ ) и представлены тем, что у граждан с высшим образованием желание выстраивать взаимодействие со структурами ЖКХ и преобразовывать хозяйственный механизм коммунальных услуг несколько выше, чем у респондентов двух других групп.

Таким образом, в сформированности когнитивного компонента и эмоционального компонента у лиц с высшим образованием наблюдается следующая тенденция: чем больше сформированность когнитивного компонента, тем более положительное отношение к нововведениям демонстрируют граждане, поскольку те переживания и чувства, которые они испытывают, основаны на знаниях о нововведениях. Кроме этого у них присутствует более полное понимание преобразований и изменений, вводимых государством в сферу ЖКХ и работу управляющих компаний.

Достоверные различия наблюдаются в выраженности когнитивного компонента у лиц с различным родом занятий —  $\chi^2 = 33,517$ ;  $p = 0,000$  (рис. 3).

Так, у предпринимателей (48 %) наиболее сформировано понимание нововведений, касающихся различных сторон деятельности коммунальной сферы, основных аспектов существующей и разрабатываемой системы факторов и условий, необходимых для осуществления преобразований в управлении ЖКХ

управляющими компаниями. Понимание необходимости преобразований в данной сфере свойственно также 34 % служащих, 33 % рабочих и 29 % пенсионеров. Студентам и безработным понимание реформы ЖКХ присуще в меньшей степени (20 и 17 % соответственно).

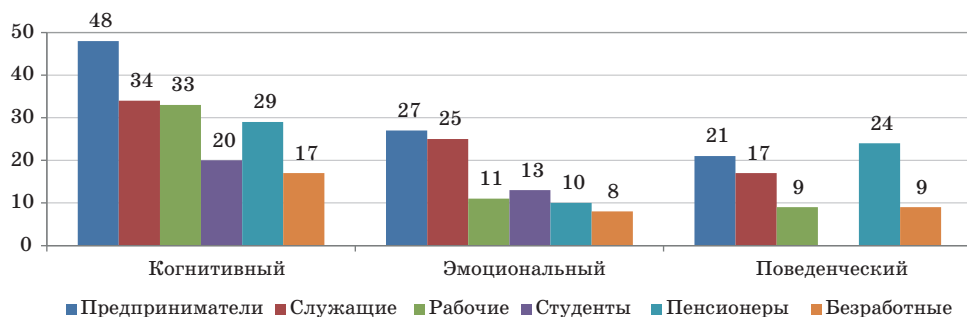


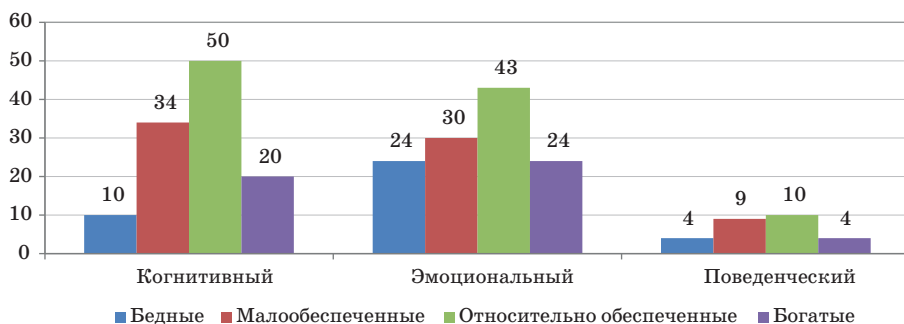
Рис. 3. Сформированность когнитивного, эмоционального и поведенческого компонентов социальных установок у населения в зависимости от рода занятий, %

Эмоциональный компонент наиболее сформирован ( $\chi^2 = 51,270$ ;  $p = 0,000$ ) у предпринимателей (27 %) и служащих (25 %). Респонденты других групп составили минимальное количество.

Полученные результаты свидетельствуют о том, что большая часть населения не испытывает симпатии к проводимым преобразованиям в сфере ЖКХ, не доверяет своим управляющим компаниям, в большинстве случаев негативно либо амбивалентно относится к внедрению новых мероприятий в сфере жилищно-коммунальных услуг.

Статистический анализ результатов ( $\chi^2 = 51,270$ ;  $p = 0,000$ ) выявленных достоверных различий в поведенческом компоненте социальных установок показал, что наиболее активное желание участвовать в делах своего дома демонстрируют пенсионеры (24 %) и предприниматели (21 %). Наименьшее количество желающих быть членом инициативных групп наблюдается в группах рабочих (9 %) и безработных граждан (9 %). Студенты не выразили желание участвовать в делах своего дома.

Перейдем к сравнительному анализу компонентов социальных установок у граждан в зависимости от уровня доходов (рис. 4). Согласно полученным достоверным различиям ( $\chi^2 = 29,808$ ;  $p = 0,000$ ) когнитивный компонент сформирован в большей степени у граждан, имеющих статус относительно обеспеченных, их количество составило 50 % испытуемых. Малоимущие граждане, которые понимают суть проводимой реформы, в полной мере осведомлены о происходящих преобразованиях (34 %). Количество респондентов из групп бедных и богатых граждан распределилось практически в одинаковой степени по уровню осведомленности реформирования ЖКХ (20 и 19 % соответственно). Полученные результаты свидетельствуют о том, что практически у большинства жителей микрорайона Солнечный не зависимо от уровня дохода отсутствует четкое представление о целях и задачах реформы. Можно утверждать, что недостаточная осведомленность граждан о принимаемых государством и местными органами власти мерах по реализации жилищной реформы, а также о деятельности управляющих компаний и способов управления МКД является одной из причин, тормозящих активное участие населения в реформировании жилищно-коммунального сектора.



*Рис. 4. Сформированность когнитивного, эмоционального и поведенческого компонентов социальных установок у населения в зависимости от уровня дохода, %*

Сформированность эмоционального компонента у лиц с различным уровнем дохода также имеет достоверные различия ( $\chi^2 = 29,808$ ;  $p = 0,000$ ). Так, наиболее положительное отношение к реформе и работе управляющих компаний демонстрируют относительно обеспеченные граждане (43 %). Малообеспеченные жильцы, доверяющие своей управляющей компании и позитивно оценивающие мероприятия, проводимые в комплексе ЖКХ, составили 30 %. Испытуемые, входящие в группу богатых и в группу бедных граждан, распределились в одинаковой степени и составили по 20 % в каждой группе.

При статистическом анализе когнитивного компонента социальных установок не выявлено достоверных различий. Однако можно наблюдать тот факт, что минимальное количество респондентов всех групп проявляет желание участвовать в работе товариществ собственников жилья и осуществлять контроль за работой управляющих компаний.

Таким образом, подводя итог исследования компонентов социальных установок населения в зависимости от возраста, пола, рода занятий, уровня образования и доходов, по отношению к реформе ЖКХ и работе управляющих компаний можно сказать, что когнитивный компонент социальных установок у населения сформирован в недостаточной степени. При этом наблюдается недостаточное понимание проводимых изменений в жилищно-коммунальном секторе, присутствует тенденция: чем старше граждане, тем менее сформировано понимание сути реформы; чем ниже уровень образования, тем расплывчатее понимание сущности проводимых преобразований; чем ниже доход населения, тем негативнее восприятие реформирования. Следовательно, слабое осознание населением проводимых преобразований, неясность представлений и присутствие амбивалентного отношения к изменениям становится барьером для стабилизации и развития структур ЖКХ. У населения чаще всего нет определенной позиции по отношению к реформированию ЖКХ. Недостаточная информированность населения о конкретных действиях по осуществлению организации жилищной сферы нового поколения, как следствие, ведет к затруднениям при осмыслении функций управления МКД.

#### Список использованной литературы

1. Алавидзе Т. Л. Социальные изменения: восприятие и переживание / Т. Л. Алавидзе, Е. В. Антонюк, Л. Я. Гозман // Социальная психология в современном обществе / под ред. Г. М. Андреевой, А. И. Донцова. — М. : Аспект Пресс, 2002. — С. 302–323.
2. Алексеев А. А. Механизм реализации жилищной политики крупного города / А. А. Алексеев. — М. : Машиностроение, 2002. — 316 с.

3. Андреева Г. М. Социальная психология / Г. М. Андреева. — М. : Аспект Пресс, 2000. — 375 с.
4. Базаров Т. Ю. Социально-психологический анализ динамических процессов принятия изменений / Т. Ю. Базаров, М. П. Сычева // Вестник университета. — 2009. — № 30. — С. 7–11.
5. Батуренко С. А. К вопросу о бедности как глобальной проблемы современности / С. А. Батуренко // Материалы международной научной конференции «Ломоносов — 2008» : сб. ст. аспирантов. — М. : МАКС Пресс, 2008. — URL : <http://lomonosov-msu.ru/ukr/archive.html>.
6. Белинская Е. П. Идентичность личности в условиях социальных изменений : дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.05 / Е. П. Белинская. — М., 2006. — 479 с.
7. Карнышев А. Д. Собственность: психолого-экономический анализ / А. Д. Карнышев, Т. Д. Бурменко. — Иркутск : Изд-во БГУЭП, 2002. — 204 с.
8. Карнышев А. Д. Социально-психологические аспекты реформы ЖКХ (по результатам исследования) / А. Д. Карнышев, А. И. Дмитриева. — Иркутск : Изд-во ИГПУ, 2003. — 53 с.
9. Кроз М. В. Социально-психологические характеристики инновационной установки / М. В. Кроз // Психологический журнал. — 1989. — № 2. — С. 8–11.
10. Парыгин Б. Д. Проблема готовности в социальной психологии / Б. Д. Парыгин // Динамика социально-психологических явлений в изменяющемся обществе / под ред. А. Л. Журавлева. — М. : Институт психологии РАН, 1996. — С. 26–30.
11. Сарджвеладзе Н. И. Личность и ее взаимодействие с социальной средой / Н. И. Сарджвеладзе. — Тбилиси : Мецниереба, 1989. — 206 с.
12. Управление инвестиционными процессами в жилищно-коммунальном комплексе города: организационно-экономическое регулирование / М. В. Приверценцев, Д. В. Луценко, М. В. Темников [и др.]. — М. : Юнити-Дана : Закон и право, 2008. — 367 с.
13. Цвигун И. В. Научно-исследовательская работа по подготовке методических рекомендаций в рамках реализации Концепции областной государственной жилищной политики / И. В. Цвигун. — Иркутск : Изд-во БГУЭП, 2002. — 140 с.
14. Цыбикова Д. Г. Потребительские установки россиян: возрастная гетерогенность / Д. Г. Цыбикова // Человек. — 2011. — № 1. — С. 43–48.
15. Экономическая психология в структуре жизненных реалий / под ред. М. А. Винокурова, А. Д. Карнышева. — Иркутск : Изд-во ИГЭА, 2001. — 252 с.

## References

1. Andreyeva G. M. *Sotsial'naya psikhologiya* [Social Psychology]. Moscow, 2000. 375 p.
2. Alavidze T. L., Antonyuk E. V., Gozman L. Ya. Social changes: perception and experience. In Andreyeva G.M., Dontsov A.I. (ed.) *Sotsial'naya psikhologiya v sovremennoy obshchestve* [Social psychology in modern society]. Moscow, Aspekt Press Publ., 2002, pp. 302–323. (In Russian).
3. Alekseev A. A. *Mekhanizm realizatsii zhilishhnoy politiki krupnogo goroda* [Mechanism of implementing the housing policy in a major city]. Moscow, 2002. 316 p.
4. Bazarov T. Yu., Sycheva M. P. Socio-psychological analysis of dynamic processes in accepting changes. *Vestnik universiteta (Gosudarstvennyy universitet upravleniya)* = Bulletin of University (State University of Management), 2009, no. 30, pp. 7–11. (In Russian).
5. Baturenko S. A. On Issue of poverty as a global problem of modern age. *Lomonosov — 2008. Materialy mezhdunarodnoy nauchnoy konferentsii* [Lomonosov — 2008. Materials of International Scientific Conference]. Moscow, MAKS Press Publ., 2008. (In Russian).
6. Belinskaya E. P. *Identichnost' lichnosti v usloviyakh sotsial'nykh izmeneniy. Dokt. Diss.* [Personal identity in terms of social changes. Doct. Diss.]. Moscow, 2006.
7. Veble P. et al., Vinokurov M. A., Karnyshev A. D. (eds) *Ekonomicheskaya psikhologiya v strukture zhiznennykh reali*y [Economic psychology in the structure of true-life realities]. Irkutsk State Economics Academy Publ., 2001. 252 p.
8. Karnyshev A. D., Dmitrieva A. I. *Sotsial'no-psikhologicheskie aspekty reformy ZhKKh (po rezul'tatam issledovaniya)* [Socio-psychological aspects of reforming the housing and utility sector (according to investigation results)]. Irkutsk State Pedagogical University Publ., 2003. 53 p.



9. Karnyshev A. D., Burmenko T. D. *Sobstvennost': psikhologo-ekonomicheskiy analiz* [Property: a psychological and economic analysis]. Irkutsk, Baikal State University of Economics and Law Publ., 2002. 204 p.
10. Kroz M. V. Socio-psychological characteristics of the innovative attitude. *Psikhologicheskiy zhurnal = Psychological Journal*, 1989, no. 2, pp. 8–11. (In Russian).
11. Parygin B. D. The problem of readiness in social psychology. In Zhuravlev A. L. (ed.) *Dinamika sotsial'no psikhologicheskikh yavleniy v izmenyayushhemsya obshchestve* [Dynamics of socially psychological phenomena in the changing society]. Moscow, Institute of Psychology of RAS Publ., 1996. (In Russian).
12. Privezentsev M. V., Lutsenko D. V., Temnikov M. V., Shvets M. Yu., Kardanskaya N. L. *Upravlenie investitsionnymi protsessami v zhilishhno-kommunal'nom komplekse goroda: organizatsionno-ekonomicheskoe regulirovanie* [Investment process control in the urban housing and utility complex: organizational and economic regulation]. Moscow, YuNITI-DANA Publ., Zakon i pravo Publ., 2008.
13. Sardzhveladze N. I. *Lichnost' i ee vzaimodeystvie s sotsial'noy sredoy* [Personality and its interaction with social environment]. Tbilisi, Metsniereba Publ., 1989.
14. Tsvigun I. V. *Nauchno-issledovatel'skaya rabota po podgotovke metodicheskikh rekomendatsiy v ramkakh realizatsii Kontseptsii oblastnoy gosudarstvennoy zhilishhnoy politiki* [Research work on preparing methodical recommendations in terms of implementing the Concept of Regional Public Housing Policy]. Irkutsk, Baikal State University of Economics and Law Publ., 2002. 140 p.
15. Tsybikova D. G. The Russians' consumer attitudes: age-specific heterogeneity. *Chelovek = Man*, 2011, no. 1, pp. 43–48. (In Russian).

#### Информация об авторе

Ван Анна Ивановна — аспирант, кафедра психологии, Сибирская академия права, экономики и управления, 664025, г. Иркутск, ул. Сурикова, 21, e-mail: van.anya2014@yandex.ru.

#### Author

Anna I. Van — PhD Student, Chair of Psychology, Siberian Academy of Law, Economics and Management, 21 Surikov St., 664011, Irkutsk, Russia; e-mail: van.anya2014@yandex.ru.