

УДК 159.9

Ірина Періг

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, Україна

НЕГАТИВНІ УСТАНОВКИ СТВОРЕННЯ ОСББ

Iryna Perig

Ternopil Ivan Pul'uj National Technical University, Ukraine

NEGATIVE ATTITUDES CREATING CONDOMINIUM ASSOCIATIONS

Процес схвалення ініціативи щодо створення об'єднання співвласників багатоповерхових будинків є складним і доволі суперечливим. ОСББ – це порівняно нова форма правління житлово-побутовим комплексом в Україні, а громадяни не достатньо поінформовані про її переваги. Окрім того, відомо, що все нове викликає опір. Адже зміни – це послідовність змінюваних станів системи та придбання нових властивостей яким-небудь об'єктом.

Нерідко поняття «зміни» ототожнюється з поняттям «проблема». Проблема – це протиріччя, що вимагає свого вирішення. Зміна не завжди характеризує суперечливість явищ, яка може бути стабільною і стійкою.

Кожна особистість у притаманний саме їй спосіб реагує на зміни та об'єкти, з якими їй доводиться зіштовхуватися. Розрізняють п'ять категорій реакцій людей. Перша категорія – це власне поведінка: ми голосуємо, ходимо на роботу, прибираємо підвір'я, підгодовуємо бездомного собаку.

Другий різновид наших реакцій – це наші поведінкові інтенції: наміри, очікування або плани дій, що випереджають самі дії (щоправда, плани не завжди втілюються, наприклад, обіцянки самому собі «почати з понеділка» нове життя або намір «сісти на дісту»).

Наступна, третя, категорія – це когніції: наші знання, переконання, ідеї. Когніції формуються внаслідок пізнавальних процесів.

Четверта категорія – афективні реакції, емоції або глибинні почуття: почуття задоволення, злості, смутку, гніву тощо.

І, нарешті, до п'ятої категорії належать установки. Установкаю вважають стійку схильність до певної оцінки, яка спирається на знання, переконання, ідеї, емоції, глибинні почуття, поведінкові наміри та попередню поведінку і яка здатна, своєю чергою, впливати на пізнавальні процеси, емоційні реакції, наміри і майбутню поведінку людини. Установка – це наша оцінка чогось або когось за шкалою «добре-погано», «приємно-неприємно», «корисно-шкідливо». Щось ми любимо, а чогось терпіти не можемо, до чогось ми прихильні, а до чогось ставимося з антипатією. Те, як ми оцінюємо наші відносини з навколишнім світом, відбиває наші установки.

Установки – це комплексні, сумарні оцінні реакції, що містять у собі всі інші компоненти: знання і переконання, почуття, наміри та попередню поведінку. Тому установкою можна назвати настановною системою.

Проаналізуємо механізм формування настановної системи людини, яка не підтримує ідеї створення ОСББ. Її установка може виглядати так: я проти ОСББ як засобу перекласти проблему утримання житла на людей.

На що спирається така установка?

1. Вона заснована на когніціях (знаннях, переконаннях, ідеях). Людина може мати якусь фактичну інформацію (наприклад, про те, що у місті лише в кожному десятому будинку створено ОСББ), певні знання (стан будинку жахливий, внутрішньо будинкові

мережі водо-, теплопостачання та водовідведення майже вичерпали свій ресурс), а також переконання: від влади не можна чекати нічого доброго; мешканці нашого будинку пасивні, ніхто нічого не робитиме; в будинку є боржники з квартплати, вони не платитимуть і в ОСББ, тому всім іншим доведеться платити більше; голова об'єднання звітуватиме про витрати тільки формально, можливі його зловживання коштом мешканців.

2. Установку супроводжують афективні реакції (емоції): я побоююся, що в разі створення ОСББ утримувати будинок, якому вже 30 років, буде дорожче, ніж ми тепер платимо в ЖЕК; мене дратує, коли керувати беруться не професіонали, а люди, які не мають досвіду роботи.

3. Установку підсилюють поведінкові інтенції (наміри, чекання, плани дій): на зборах мешканців нашого будинку я голосуватиму проти створення ОСББ.

4. На формування установки впливає попередня поведінка: минулого року я кілька разів обходив усі 36 квартир свого під'їзду, щоб домовитися про встановлення кодового замка на входних дверях, і майже половина мешканців з різних причин мені відмовили. Отже, на базі специфічних для конкретної людини реакцій і формується негативна установка щодо створення ОСББ.

Взаємозв'язок установок, когніцій, інтенцій і моделей поведінки, що творять одну впорядковану систему, має дуже велике значення: зміна одного компоненту може викликати зміни якогось іншого. Кінцевою метою будь-якого впливу є корекція, зміна поведінки об'єкту впливу. Навіть якщо поведінка об'єкту впливу не змінилася, зусилля, вкладені у спробу вплинути на людину, можуть зумовити зміну її переконань або установок.

Припустімо, противника створення об'єднань співвласників житла запросили на загальні збори успішного ОСББ. Розмови з мешканцями, їхні розповіді про те, як вони всі разом контролюють збирання і використання коштів на технічне обслуговування й укладають договори безпосередньо з ремонтними фірмами, а також затишок під'їздів з кімнатними рослинами та картинами, вигляд спортивного майданчика і т. ін. – можуть спричинитися до того, що людина почне інакше сприймати цей спосіб управління житлом. У неї сформується нове переконання, що ОСББ як альтернативний спосіб утримання житла має певні переваги перед старою «ЖЕКівською» формою управління. Цілком ймовірно, що людина повернеться додому з гарними враженнями від побаченого та почутого. Це означатиме, що установка цієї людини щодо ОСББ трохи змінилася, набувши позитивного забарвлення.

3-поміж усього розмаїття методів впливу на мешканців багатоквартирних будинків найпоширенішим є вплив через переконання. Він полягає у наданні аргументів, фактів, доказів і висновків, покликаних показати позитивні наслідки рекомендованого напрямку дій. Задля однієї мети – переконати аудиторію вдатися саме до цих рекомендованих дій. Метод раціонального переконання спрацьовує тоді, коли обстоювану думку підтримує «дружний хор», використовуючи всі доступні засоби масової комунікації. Інформаційно-пояснювальна робота серед громадян має на меті: підвищувати зацікавленість мешканців у формуванні ефективного колективного власника; творити позитивний імідж ОСББ у масовій свідомості; формувати виражену громадянську позицію щодо потреби колективного управління житлом; залучати мешканців до активної участі у створенні ОСББ.

Що ж до каналів поширення інформації та засобів впливу на людей, то найперспективнішими видаються такі: розсилання спеціальних інформаційних бюлетенів, листків, довідників поштою; збори мешканців будинку; телевізійні передачі; організація роботи громадських приймалень; статті в місцевих газетах; радіопередачі.