

ТОВАРИЩЕСТВО СОБСТВЕННИКОВ ЖИЛЬЯ: ОПЫТЫ СОЗДАНИЯ

2. Базовый случай

Алла Родионова
Социологический институт РАН

Данную публикацию связывает с предыдущей статьей этого номера «Телескопа» не только тема - Товарищества собственников жилья (ТСЖ) как социальная конструкция, но и общее происхождение. Обе являются результатом одного исследования, выполненного силами сотрудников Социологического института РАН в сентябре-октябре 2005 года по заказу Жилищного Комитета администрации С.-Петербурга с целью изучения первого шага по созданию ТСЖ – проведения учредительных общих собраний собственников жилья, а также опыта уже действующих ТСЖ. Проект исследования рассматривался как пилотный. В ходе проекта решались методические вопросы достаточно полного описания сложных многофакторных социальных объектов (собрания, ТСЖ) и аналитического сопровождения внедрения инновации – ТСЖ.

В соответствии с Жилищным Кодексом (далее используются сокращения – ЖК, Кодекс), собственники обязаны выбрать, прежде всего, способ управления домом, и ТСЖ – только один из них. Та роль, которая отводится ТСЖ реформой ЖКХ, предполагает активное участие собственников жилья в управлении домом. Напомним, что управление многоквартирным жилым домом – это согласованная деятельность собственников его помещений (или лиц, привлеченных ими), направленная на обеспечение благоприятных и безопасных условий проживания граждан, надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, решения вопросов пользования общим имуществом, а также предоставления коммунальных услуг гражданам, проживающим в таком доме¹. Жилищным Кодексом предусматривается возможность передачи управленческих функций от первичного субъекта (собственников дома) опосредованному субъекту (лицу, привлеченному собственниками для управления домом), что также является прерогативой общего собрания.

В процессе подготовки проекта специалисты участвовали в групповых интервью с экспертами в сфере жилищной политики, по результатам которых были определены обстоятельства, представляющие наибольшие сложности для собственников жилья являющиеся своего рода «болевыми точками», способными повлиять на ход проведения общего собрания. Это, например, проблема ремонта и недоремонта дома, способность/готовность к солидарной ответственности со стороны собственников жилья, ведение финансовой отчетности, источники дополнительного финансирования ТСЖ за счет эксплуатации нежилых помещений дома.

В статье представлено описание одного из собраний, которое было включено в отчет об исследовании Жилищному Комитету. Сама ситуация, в целом, типична для новостроек 60-70 гг.: состояние дома, проблема явки жильцов, расстановка сил участников собрания, обсуждение ЖК и подведение итогов, включая процедуру голосования. Данное собрание оказалось насыщенным деталями, поясняющими социальный смысл происходящего, и именно поэтому оно рассматривалось в качестве *базового случая* для всего анализа явления.² Сделанное на основе аудиозаписи, описание полно, с документальной точностью воспроизводит содержание события и свободно от влияния наблюдателя (его отношения к происходящему, его интерпретаций). Для жанра

1 См. ЖК

2 Автор выражает благодарность н.с. С.Игнатовой, социологу-исследователю, своей коллеге, совместное наблюдение базового случая и его обсуждение оказали неоценимую помощь в подготовке этого материала.

информационно-аналитического сопровождения социальной инновации такой подход, по-видимому, наиболее функционален.³ Он дает читателю возможность самому, практически без посредника-исследователя, оценить событие по собственным критериям и уж затем согласиться или не согласиться с анализом последнего. По крайней мере, так представляется после коллективных методических поисков разных форм описания случаев.

Начало описания.

Общее собрание собственников дома пр. Славы, 38, к.2. состоялось 21.09.05 в здании администрации Фрунзенского района (ул. Пражская, 46). Инициатором собрания выступил НП⁴ «Фонд Единство», его представитель Н.Ю.С-ая вела собрание. Зал открыт в 19.20. К моменту начала собрания (19.30) присутствуют 6 человек: три человека из дома, представитель ОАО «Жилкомсервис-2», представитель от государственной собственности, представитель НП «Фонд Единство». Представитель города Т.В.К. предъявила доверенность. Регистрация заняла 10-15 мин. Паспорта оказались не у всех присутствующих собственников.

На слова ведущей по поводу низкой явки – реплики в зале:

«...Никому нет дела: у всех дачи, кино!»

«...Мне сказала: я буду фильм смотреть...»

«...Надо еще платить? Так мы и так платим регулярно.»

Ведущая (Н.Ю.С-ая): На собрании есть кворум! Есть представитель муниципального жилья (государства) - 1943,2 кв.м – 48,5% - государственная собственность. В частной собственности у нас – 2063,7 кв.м – 51,5%. Расчет долевой собственности происходит по формуле: отношение вашей площади к площади дома, в соответствии с 37 ст. Жилищного Кодекса (Примеч.: далее - ЖК). У нас присутствует представитель муниципального жилья Т.В.К.

Н.В.К-ва (собственница квартиры, из зала): У меня есть доверенности от шести квартир и их бюллетени.

Ведущая: Назовите номера квартир...

Н.В.К-ва:

(Предъявляет и зачитывает список-таблицу, где указаны: номера шести квартир, ФИО собственников, их паспортные данные, площадь квартир, данные о голосовании по вопросам организации ТСЖ и выбора управляющей компании (по двум пунктам повестки дня), подписи. Заверенных доверенностей от граждан-собственников, не пришедших на собрание, нет.

Ведущая: Сколько у Вас голосов (обращаясь к Н.В.К-вой)? 11+11+11+11+11+11=66. Такая картина! Всего вместе с государственным собственником – 573 голоса. У нас государственная собственность – 485 голосов, частная собственность – 515 голосов. У всех, кто пришел – 573 голоса, а для кворума должно быть 511. То есть собрание правомочно, Ваше решение будет правомочно. Каким будет Ваше решение: сразу выбрать секретаря или сначала я расскажу Вам про Жилищный Кодекс?

3 См., напр.: Корнев Н.Р. Экспертиза социального изменения // Телескоп: наблюдения за повседневной жизнью петербуржцев, 2005, № 4, с.34-38; Ларичев О.И. Теории и методы принятия решений. М. 2003.

4 НП – некоммерческое партнерство. Комментарии в сносках, здесь и далее, использованы для привлечения внимания к аспектам конкретного случая, существенным для понимания явления в целом. В отчете Жилищному Комитету они отсутствовали.

Реплика из зала: Давайте про Кодекс!

Ведущая: Вы уже поняли по повестке вопросы сегодняшнего собрания. В государстве, у нас в городе много домов в сложном состоянии, небезопасных, и действительно за ними надо ухаживать, чтобы поддерживать в надлежащем состоянии, но денег у государства в таком количестве нет. Поэтому в ЖК (ст.154) сказано, что все ложится на Ваши плечи (*зачитывает ст.154*) «...плата за жилое помещение и коммунальные услуги для собственника ... включает плату за содержание и ремонт жилого помещения...». То есть содержание общего имущества тоже будет ложиться на ваши плечи. Закон был принят 01 марта 2005 года⁵.

В ст.18 говорится о том, что город проводит открытый конкурс по выбору управляющей организации, если собственники помещения в течение года со дня введения ЖК не выбрали способ управления домом, или решение о выборе способа не было реализовано. Именно в течение года со дня введения ЖК. После этого уже будет происходить другая ситуация.

Вот сейчас вы собрались... «Фонд Единство» не имеет отношения ни к какой управляющей компании.

«Фонд Единство» (я его представитель) заключило договор о том, чтобы мы рассказали о Кодексе и подготовили документы. Если сегодня по повестке дня вам предлагается создание ТСЖ, выбор управляющей компании, ... и если сегодня вы этого не сделаете, то по ст.161, п.5 – собственники помещения обязаны заключить договор с управляющей организацией. То есть сегодня у вас еще есть право, а с 1 марта 2006 года все изменится. Мы будем обязаны заключить договор с компанией, которая выиграет дом. С 1 марта любая управляющая компания будет брать деньги за функции управления нашими домами. Управляющих компаний всего около 100. Та, которая выиграет конкурс, будет управлять домом и брать за это деньги.

Какие существуют способы управления домом? Ст.161, п.2:

- 1) непосредственное управление собственниками помещений в многоквартирном доме – в этом случае каждый в отдельности собственник должен приехать к монополисту («Водоканал», вывоз мусора, ... - *перечисляет*) и заключить индивидуальный договор на обслуживание с монополистом; это не реально для больших домов; но этот пункт есть в ЖК, потому что есть коттеджи, где есть 2 или 3 собственника, которым подходит этот вариант;
- 2) управляющая организация – здесь тоже каждое физическое лицо должно заключить отдельный договор с управляющей организацией, но здесь нет этого гармоничного баланса, потому что управляющая организация – это юридическое лицо, а мы все – физические лица, юридическое лицо будет сильнее;
- 3) самоуправление – по пути ЖСК. Вам надо выбрать председателя, бухгалтера, главного инженера, членов правления. Также ложится финансовым бременем на наши плечи и уборка помещений, и дворники, и электрики, и сантехники. То есть специальная статья АУР⁶ введена, по этой статье дальше уже из своего кармана придется оплачивать им заработную плату.

Что предлагается вам? – Организовать ТСЖ. Вы получаете организационный статус юридического лица, от имени которого заключается договор с управляющей компанией. Можно на 1 год, а можно на 5 лет заключить. И они вас обслуживают. Это может быть договор управления, а не распоряжения, но договор с управляющей компанией заключает юридическое лицо. Договор распоряжения – это когда та сторона может распоряжаться вашим имуществом. А договор управления – она только управляет, то есть ведет бухгалтер, в налоговую готовит отчеты... Я прочту вам типовой

⁵ На самом деле 01.03.2005 новый Жилищный Кодекс начал действовать, а принят он был Государственной Думой РФ (*примеч. АР*)

⁶ АУР – административно-управленческие расходы. (*Примеч. АР*)

договор с управляющей компанией... Собственники боятся, что им придется нести большие расходы...

Но ТСЖ нужно для того, чтобы привести дом в нормальное состояние. Сейчас деньги поступают в Жилищный комитет (ВЦКП), откуда все оплачивается монополисту, обратно в район приходит около 30%, это маленькие деньги⁷. Но существуют более тяжелые случаи, чем Ваш дом, например, действительно аварийный дом...

Что меняется при создании юридического лица ТСЖ. При создании ТСЖ деньги идут на расчетный счет управляющей компании. Эта сумма уже не делится.

Управляющая компания имеет данные, в каком состоянии ваш дом, и данные по должникам. Иногда долги превышают месячную оплату дома по коммунальным услугам: например, дом в месяц должен платить около 100.000 руб., а задолжал около 400.000 руб. Чтобы должники начали платить, управляющая компания будет сначала разговаривать, а потом будет собирать все документы и подавать в суд. Самые дисциплинированные плательщики – пенсионеры. Не платят обычно собственники пьющие, потерявшие работу.

Управляющая компания, которая вам предлагается, «Жилкомсервис – 2». Есть противники этой компании, но теперь вы меняете статус. Если компания не нравится, всегда можно расторгнуть договор и подать на нее в суд. Управляющие компании будут поднимать свой уровень. «Жилкомсервис-2» - это бывший ЖЭС, эта компания сейчас меняется.

«Фонд Единство» разработал экономическую модель и сделал расчет рентабельности, предоставив проект в Гос. Думу⁸. Пилотный проект с «Питер Дуссмани» реализовывался с начала года в Адмиралтейском районе. Ранее в этом районе стоял вопрос о сносе домов, но большое количество коммунальных квартир затрудняло снос, делая его обременительным. «Питер Дуссмани» инвестировал средства в эти дома, и теперь вопрос о сносе уже не стоит.

Коммерческий директор «Питер Дуссмани» перешел в «Жилкомсервис-2», который теперь перестраивается по европейским технологиям.

Полномочия, права, обязанности управляющей компании... (*зачитывает ту часть договора с управляющей компанией, в которой перечислены ее задачи*) ...ведение бухгалтерского учета, отчет в налоговой инспекции, деятельность по содержанию дома, начисление платежей и их сбор.

Размер обязательных платежей не должен превышать установленные законом суммы по тарифам города. Это значит, что за управление денег брать не будут.

Заключение договоров - в интересах ТСЖ, созыв и проведение собраний, управление и принятие решений. Можно наделить управляющую компанию дополнительными полномочиями.

То есть мы, как жили, так и будем жить, но они улучшат состояние нашего дома.

Вопрос из зала: Вы говорите, у нас есть выбор! Но Вы предлагаете только одну управляющую компанию! Управляющих компаний может быть много: две, три, четыре.

Например, еще «Питер Дуссмани».

Ведущая: Вас могут не захотеть те, кого хотите Вы. Наступит 1 марта, и придет тот, кто придет, кто выиграет конкурс, или та же компания на других условиях, например, с оплатой своих услуг.

Это удобно - обслуживать всё одной компании: площадь под домом и по периметру на 5 метров, коммуникации. «Жилкомсервис-2» предлагает потому, что здесь много домов уже обслуживаются «кустами» или микрорайонами, так удобнее обслуживать. «Жилкомсервис-2» уже почти европейская компания! За каждым домом будет закреплен свой работник – сантехник, электрик. Как я знаю, «Жилкомсервис-2» просил не оплачивать работы в карман сантехнику, так как тогда эта работа будет без гарантии. Вам предлага-

⁷ Обратите внимание на эту цифру. Мы еще обсудим, насколько она может быть достоверна. (*Примеч. АР*)

⁸ Речь идет о модели управления жилыми домами при наличии в них ТСЖ. (*Примеч. АР*)

ют компанию, с которой уже заключили договора близлежащие дома. Наша задача – представить вам «Жилкомсервис-2» как представителя города.

Н.В.К-ва: Не важно, как называется компания! Важно, какие услуги ей предлагаются. Этот РЖА довел наш дом до развала. У нас вся лестница против! Как весна или осень, вонь в доме стоит немислимая. А РЖА говорит: «Мы не виноваты, это городская канализация». А уборка, а лампочки!? Заявка с июня лежит – не выполнена. Зачем нам договор с этой компанией? Мы против этого сервиса, а не против Жилищного Кодекса.

Ведущая: Все изменится. Я знаю, что в середине лета туда пришел человек из «Питера Дуссмана»... Да и деньги теперь не растворяются в городе.

Н.В.К-ва: Дому уже 40 лет, и ничего не изменилось.

Представитель «Жилкомсервис-2»: Ваш дом был построен в 1962 году, дому 40 лет.

1997 год – меняли розлив хол./гор.воды; 2003 год – кровля – 1226 кв.м; 2000 – замена центрального отопления; 2002 – косметический ремонт лестниц. Квартирная плата составляет 88464 руб. 39 коп. Долги дома (90 квартир) – 187000 руб. Мы старались наладить жизнедеятельность дома...

Н.В.К-ва: Я говорю только о своей квартире...

Представитель «Жилкомсервис-2»: Я отвечаю за дом! Ваш дом благополучный! У вас скоро все изменится. На вашем участке создается контора...

Н.В.К-ва: У вас сейчас нет в наличии таких кадров, которые...

Представитель «Жилкомсервис-2»: Вы не знаете, что у нас делается. Вы должны видеть те изменения, которые у нас происходят с 1997 года.

Голоса из зала: Мы думали, что сможем выбирать!..

Представитель города: У нас собрание по организации ТСЖ. А управляющую компанию можно и не выбирать. Но у государственной управляющей компании есть свои плюсы. Если к 1 сентября мы не сдали дом, у нас будут проблемы. У других ответственность только до элеватора, при аварии мы не знаем, кого вызывать. Ну, возьмем другую организацию – не пришел, так и не пришел. А предлагают ближайшую государственную, которая отчитывается перед государством, губернатором, комиссиями... У нас население думает, что за квартирной дверью все заканчивается.

В администрации есть перечень других организаций, из которых можно выбирать. Но, не зная броду, не суйся в воду! Вот, Софийская, 35... Я не буду называть управляющую компанию... Она сама к вам придет. Сейчас все бегут от этой компании... Почему я говорю «Дуссманн»? Нам нужны и хорошие отечественные компании, но надо подождать. Вы, Н.В.К-ва, берете на себя очень большую ответственность, лишая других...

Я сама хотела «Питер Дуссманн», но не взяли они нас, потому что один дом – это неудобно, надо, чтобы было несколько домов. И компании между собой договорились, территорию уже поделили.

Потом собрание Вы не соберете, а без представителя государства Вы ничего не сделаете. С Вами, очаровательной женщиной, «Питер Дуссманн», конечно, поговорит, но все равно откажет, и Вы будете сидеть до 1 марта.

Сейчас вы могли бы выбрать эту компанию (*Примеч.: «Жилкомсервис-2»*). Ваш дом маленький, потом вы будете бегать искать, кто вас возьмет. Да еще с проблемами.

Реплика из зала: Хорошо еще, что нас с долгами хоть кто-то берет!

Реплика из зала: Только с 1 марта они возьмут нас на других условиях – с платой за управление...

Вопрос из зала: Кто с должниками будет разбираться?

Ведущая: Управляющая компания.

Реплика из зала: Давайте голосовать!

Ведущая: Сейчас еще придет представитель «Жилкомсервис-2». Посмотрите, за 5 лет вы можете найти другую ком-

панию⁹, какого-нибудь «Дуссманна», но сейчас мы в таких условиях! Подумайте о доме! Город 10% средств выделяет на ТСЖ¹⁰. Ну, давайте голосовать! У вас есть бюллетени...

Вопрос из зала: А паспорт обязательно? Я свой дома забыл! (*Примеч.: этому человеку через несколько минут ведущая предложит стать уполномоченным в доме...*)

Ведущая: Нет. Сейчас мы Вам еще выпишем... Ведущая собрания – я, Н.Ю.С-ая. Надо выбрать секретаря собрания. Кто согласен? Давайте Вы (*обращаясь к одному из присутствующих, А.В.Г-ему*). Это просто протокол подписать. Давайте Вас выберем уполномоченным лицом (*обращаясь к человеку, забывшему паспорт и назвавшемуся С.Я.Л-д.*). Н.В.К-ва – давайте в счетную комиссию.

(*Обращаясь к С.Я.Л-ду*) Устав типовой из Жилищного комитета я Вам дам.

(*Далее объясняет правила заполнения бюллетеня для голосования, комментируя каждый пункт*)

«3» – управляющая компания или самоуправление? Конечно, управляющая компания, зачем вам лишние расходы на все это...

«4» – выбор председателя или уполномоченного лица. Пусть будет уполномоченное лицо, зачем расходы?..

«5» – выбор в качестве управляющей компании...

В 20.45 подъехал П.В.М-ов, представитель «Жилкомсервис-2», которого ждали.

П.В.М-ов: Какие ко мне есть вопросы? По вашему кварталу – создается отдельный участок по ТСЖ, за каждым домом закрепляется отдельный человек. У них резко возросла заработная плата.

Вопрос из зала: А сантехников вы будете менять?

П.В.М-ов: Да. За каждым домом закреплен один человек на мелкий текущий ремонт. По высокопрофессиональным работам создается отдельная бригада. Все заявки оплачиваются только официально по квитанции через Сбербанк...

Вопрос из зала: А обслуживать будут только дом или территорию тоже?

П.В.М-ов: Поквартальное обслуживание. Не все территории закреплены за домами, часть территорий мы обслуживаем бесплатно.

Реплика из зала: У нас деревья падают, а внизу машины стоят!

П.В.М-ов: Заявки принимаются на Бухарестской, 74, телефоны должны быть вывешены в доме. Мы скоро будем находиться в «Пятерочке».

Вопрос из зала: За чей счет будет производиться благоустройство и уборка территории?

П.В.М-ов: Мы заключаем договор на обслуживание по тарифам, не превышающим городские тарифы СПб – их повысят только в августе 2006. То, что стоило 1 руб. 72 коп., будет стоить 3 руб., остальное подорожает на копейки.

Объявляются результаты подсчета голосов:

За создание ТСЖ – 573 голоса, принято единогласно. Единогласно принят «типовой Устав ТСЖ», которого не видел ни один из присутствующих. Против выбора ООО «Жилкомсервис-2» управляющей компанией – 66 голосов, за – 507¹¹. Решение принято.¹² *Другие вопросы повестки дня не рассматривались.*

Собрание закрыто в 21.00.

(Конец описания).

- 9 По-видимому, срок действия предлагаемого договора ТСЖ с управляющей компанией 5 лет. (*Примеч. АР*)
- 10 Смысл этой очередной интересной проговорики ведущей не понятен. На что 10%? От чего? (*Примеч. АР*)
- 11 То есть, 50,7% от общего числа голосов собственников дома. Очевидно, за выбор управляющей компанией «Жилкомсервис-2» проголосовал представитель города (собственника неприватизированных помещений) и собственники лишь двух квартир 90-квартирного дома (один – без предъявления паспорта). По Жилищному Кодексу для принятия решения о выборе управляющей компании необходимо более 50%. (*Примеч. АР*)
- 12 Результаты голосования по двум другим пунктам оглашены не были (*Примеч. АР*).

Приглашение к размышлению

По окончании собрания нас не покидало ощущение некоего «дежа вю», которое только усилилось во время беседы с его участниками и обсуждения результатов уже свершившегося факта – образования еще одного нового Товарищества собственников жилья в обычной пятиэтажке Петербурга.

Представленная ниже интерпретация события – базового случая выполнена уже за рамками проекта и отражает исключительно позицию автора этой статьи. Основанная на материалах одного конкретного случая¹³, она не претендует на обобщения относительно стиля перехода к ТСЖ в целом. Вместе с тем в рассматриваемом случае, по нашему мнению, отчетливо видны проявления манипулятивного подхода к управлению собранием, что делает его подробный анализ полезным.

У большинства наших сограждан сохранился в памяти опыт присутствия на собраниях¹⁴ разного уровня (от собраний трудовых коллективов до партийных заседаний), и с этой точки зрения базовый случай интересен как один из способов формирования нового социального субъекта. Сама идея объединения усилий по содержанию и эксплуатации здания проживающих в одном доме людей не отличается новизной (например, в советский период образовывались жилищные и жилищно-строительные кооперативы), но явление ТСЖ имеет свою предысторию.

Ремарка 1

Страны Европы, уже имевшие опыт создания товариществ, начали принимать государственные законы в жилищной сфере с 1899 г., стремясь в условия развития городов и все возрастающих потребностей в жилье объединить усилия власти и частных лиц. В этом же году состоялась Всемирная выставка жилищ в Париже. В России несколькими годами позднее по инициативе П.А.Столыпина был принят закон "О праве застройки", регулировавший отношения между государством-землевладельцем и собственниками (или арендаторами) домов, но первая мировая война и революционные события прервали начавшиеся изменения.

Политика национализации и новая экономическая политика (НЭП) не решили тех задач, которые стояли перед Советской Россией в жилищной сфере – было необходимо искать новые формы отношений. Одной из таких попыток и стало образование жилищных товариществ. В соответствии с Декретом "О жилищных товариществах", принятом в 1922 г., под товариществом подразумевалось объединение людей, проживающих в одном доме, переданном товариществу в аренду, с правом последующего выкупа жилья в коллективную собственность с расщоткой платежа.¹⁵ Конечно, членство в товариществах осуществлялось на добровольной основе и поддерживалось системой льгот. Результат не замедлил сказаться: в 1924 г. 3/4 населения Москвы на добровольной основе уже состояло в таких товариществах. В 1924 г. было принято Постановление ЦИК и СНК "О жилищной кооперации", которое предусматривало создание Жилищно-арендных кооперативных товариществ (ЖАКТ), Рабочих жилищно-строительных кооперативных товариществ (РЖСК) и Общегражданских жилищно-строительных кооперативных товариществ (ОЖСК). В дальнейшем предполагался перевод арендуемых зданий в кооперативную собственность, но в связи с изменением курса страны с 1927 г. эти преобразования были свернуты.

13 Автору близка позиция В.И.Ильина. См.: Ильин В.И. Драматургия качественного полевого исследования. СПб. 2006. С. 32-55.

14 Напр., одно из «неправомочных» собраний ССА подробно описано А.Н.Алексеевым. См. в кн.: Алексеев А.Н. Драматическая социология и социологическая ауторефлексия. СПб. 2005. Т.3.С.209-211.

15 Здесь и далее: Говоренкова Т.М., Савин Д.А. Жилищно-арендная кооперация. Опыт новой экономической политики и возможность его применения в современной России. Жилищный альманах. Вып.1. М., 1999.

В соответствии с планом Индустриализации роль государства в управлении хозяйством заметно усилилась. В течение нескольких лет коммуны в жилищной сфере были разрушены, и в 30-е гг. в Советской России существовала уже только государственная собственность на жилье с полной централизацией управления: содержание и эксплуатацию жилья обеспечивало Министерство жилищно-коммунального хозяйства. Возврат к идее управления жильем при участии собственников произошел в 1996 г., когда вышел соответствующий федеральный закон «О товариществах собственников жилья»¹⁶, в котором были закреплены альтернативные способы управления.

Собрание как механизм организации и принятия коллективных решений достаточно отработан, а принципы участия и процедурные моменты прописаны в правоустанавливающих документах.¹⁷ Успех собрания зависит от его подготовки, критерием успешного проведения является исполнение повестки дня и принятие соответствующих решений. С этой точки зрения базовый случай представляет «успешное» собрание: ТСЖ образовано, Устав утвержден, управляющая компания избрана...

Обратимся к контексту события.

Контекст события

Основная организационная проблема базового случая – это, прежде всего, проблема явки. К моменту начала собрания кроме ведущей и представителя государственной собственности в зале присутствовало только трое зарегистрированных (!) владельцев жилья. Вопрос о легитимности собрания был решен с филигранной для непосвященных изысканностью – вследствие значительного преобладания доли госсобственности (48,5%). Путем простых математических вычислений легко установить, что для обеспечения легитимности собрания достаточно было присутствия только двух собственников, и, при условии, что «частников» на собрании не будет, исход голосования решало мнение третьего участника – представителя государственной собственности.

В базовом случае проведение собрания было инициировано не жильцами дома – собственниками квартир, а представителями сторонней, как они сами себя позиционировали, организации. Соответственно, все полномочия по ведению собрания перешли к представителю этой организации.

Ремарка 2:

Насколько типична для Петербурга ситуация, при которой организаторами собрания выступают не собственники жилья, а иные структуры?

По результатам репрезентативного телефонного опроса 1200 петербуржцев, проведенного сотрудниками социологического центра "Мегаполис"¹⁸ в мае 2004 г., почти за год до нашего наблюдения, на вопрос: «Кто должен заниматься организацией ТСЖ?», – два человека из пяти считали, что жильцы сами организуют ТСЖ (42%), почти каждый третий был уверен, что это должны сделать муниципальные советы, районная администрация или специальные уполномоченные (соответственно 15%, 10%, 5%), но около трети респондентов дистанцировались от обсуждения этой проблемы: каждый пятый данной темой не интересовался (21%), а почти каждый десятый (9%) был уверен, что «никто не должен» этого делать.

Собрание проводилось в здании местной администрации. Актовый зал подавлял немногочисленную группу жильцов означенного дома – они попытались занять места в глубине зала, но настойчивые призывы ведущей вынудили собственников трех квартир передвинуться поближе. Сдержанное оформление сцены с российским триколором как будто подчеркивало значимость происходящего.

Условия оповещения о дате и месте проведения собра-

16 15.06.1996 № 72-ФЗ

17 См. Жилищный Кодекс

18 Протасенко Т. ТСЖ – это звучит...но для разных людей по-разному // Дело, 07.06.2004

ния формально были соблюдены: собственники квартир получили информацию по почте. Но часто ли жители «хрущевок» открывают свои почтовые ящики, переполненные бесплатными газетами и рекламными буклетами, при условии, что эти ящики существуют в каждой парадной?

Жильцы по найму (почти половина проживающих в данном доме, на кого впоследствии будут распространяться решения ТСЖ и, прежде всего, размер квартплаты) оказались не осведомлены о предстоящем собрании. Кто такие несобственники или жильцы по найму? Кто сейчас представляет эту категорию проживающих? Каков их социальный состав? Прежде всего, это люди, которые в силу разных причин не оформили перевод жилья из государственной собственности в частную, но до 01.01.07 закон позволяет им это сделать.

Ремарка 3:

Закон «О введении нового Жилищного кодекса» установил окончательные сроки бесплатной передачи жилья - до 1 января 2007 г. Жилищным Комитетом был инициирован сбор сведений по приватизированным объектам. По данным 2005 г. в спальных и «пригородных» районах Петербурга было приватизировано более половины отдельных квартир. Во Фрунзенском районе в частную собственность было переведено менее половины отдельного жилья (48%), это самый низкий показатель по городу.

Одна из жительниц дома случайно узнала о запланированном собрании из местной (районной!) газеты; позвонив по телефону в администрацию еще раз, уточнила дату проведения собрания и... отправилась к соседям. На собрание она пришла со списком, в котором собственники шести квартир ее парадной высказывались «за» образование ТСЖ и «против» управляющей компании. То есть до начала собрания уже было известно, что после образования ТСЖ управление домом предполагалось передать управляющей компании, и было названо, какой именно. Это компания, которая 40 лет обслуживала данный дом, но так и не смогла обеспечить исправное состояние коммуникаций, по словам жителей этого дома, по причине отсутствия должного ухода.

Почему же жильцы дома с безразличием отреагировали на возможность реализовать (свое) право на управление своим же имуществом? Не будем строить иллюзий по поводу 100% явки собственников: социальная разнородность жителей дома, мотивационная дифференциация, замещение контингента дома в большинстве случаев являются воспрепятствующими обстоятельствами при организации подобных собраний. Хотя в базовом случае исход собрания уже был предreshен (но и в других случаях доля госсобственности составляла от 43% до 57% при необходимом 51% для принятия решения об образовании ТСЖ и других последующих за этим решений), в ходе интервью респондентами высказывались разочарования из-за низкой эффективности подобных мероприятий.

Ремарка 4:

По результатам репрезентативного телефонного опроса 1200 петербуржцев, проведенного сотрудниками социального центра "Мегаполис"¹⁹, в большей или меньшей степени хотели бы, «что бы в их доме было создано ТСЖ», 46% опрошенных, то есть почти половина респондентов. Почти каждый четвертый (24%) высказался против образования ТСЖ, и почти столько же (26%) решить этот вопрос для себя пока не смогли: затруднились с ответом (21%) или отнесли к образованию ТСЖ безразлично (5%).

Другой проблемой для организаторов стал подсчет количества голосов присутствующих в соответствии с долями их собственности. Доля собственности регистрировалась, но не учитывалась в результатах при голосовании. У нас были основания подвергнуть сомнению результаты подсчета голосов - пропорционально количеству собственников без учета размера занимаемой площади (хотя формально повлиять на итоги голосования они не могли).

Процедура передачи голосов собственников жилья, не

присутствующих на собрании, была оформлена с нарушениями (без соответствующих доверенностей). «Расписки» для голосования от имени 6 собственников были представлены только по двум пунктам: об образовании ТСЖ, об управляющей компании, хотя в итоге собрания голосование осуществлялось по 5 пунктам.

Сценарий проведения собрания предполагал выборы председателя и секретаря собрания, а при необходимости подсчета голосов, как в данном случае, - счетной комиссии. В базовом случае функции председателя до окончания собрания уверенно исполняла представитель фонда-организатора. Но утверждение повестки дня и регламента проведения, обсуждение Устава ТСЖ и вариативности управления многоквартирным домом, состава правления и председателя правления так и не состоялись.

Роль ожидания в контексте события или расстановка сил

Развитие социальной ситуации определялось совокупностью ролей (и статусов) ее участников согласно сценарию самого мероприятия, т.е. собрания: ведущая, собственники жилья, а также сотрудники компании-кандидата на обслуживание дома.

Роль ведущей, представлявшей интересы фонда-инициатора собрания, казалось бы, предполагала, в целом, нейтральную позицию, направленную на обеспечение условий для выработки коллективных решений, одним из которых могло стать образование ТСЖ, соблюдение процедурных моментов и легитимность принимаемых решений. В соответствии с договором²⁰ именно ведущей следовало рассказать присутствующим об основных положениях Жилищного Кодекса, в т.ч. и процессе организации ТСЖ с учетом конкретной ситуации дома.

Личные интересы частных собственников и интересы собственника-государства могли не совпадать, но и те, и другие были вправе ожидать соблюдения «правил игры» - заявленной повестки дня, которая включала выбор формы управления домом (т.е. собственностью) и органа управления, обсуждение Устава и, в случае его утверждения, выбор одной из компаний, представленных на рынке жилищно-коммунальных услуг.

Еще до начала собрания было известно о конфликте между собственниками дома и компанией, обслуживающей дом. Несмотря на указанные обстоятельства, эта компания оставалась заинтересованной в договорных отношениях по данному объекту (жилому дому), и как компания-кандидат ей было необходимо приложить определенные усилия и максимально представить свои преимущества, что бы выбор был сделан в ее пользу.

Форма не определяет содержание?..

В целом, содержательная часть собрания была представлена в выступлениях ведущей и представителей «ЖКС-2».

Выступление ведущей отличалось информационной бедностью, вольной трактовкой ЖК и интерпретацией сущности ТСЖ²¹. Основные положения этих документов перед аудиторией, пусть даже столь немногочисленной, не были раскрыты. Реплики и вопросы жильцов дома свидетельствовали о незнании ими основных положений ЖК и информированности на уровне слухов даже после собрания.

Акцент в сообщении ведущей был сделан на необходимости выбрать управляющую компанию. В качестве мотивов выступали схема распределения финансовых средств, возможные меры по получению задолженностей с неплательщиков. Единственным кандидатом на роль управляющей компании стал «ЖКС-2», рекомендованный как компания, которая «теперь перестраивается по европейским технологиям». ²² Центральным вопросом, который вызвал бурную дискуссию, назвали эмоции присутствующих и занял наибольшую часть

²⁰ См. транскрипт

²¹ Там же

²² Там же

¹⁹ Протасенко Т. ТСЖ – это звучит...но для разных людей по-разному // Дело, 07.06.2004

времени, было обсуждение «ЖКС-2».

Информация, представленная сотрудником «ЖКС-2», была конкретной, приведенные факты свидетельствовали о проделанной в доме работе и были признаны жильцами, хотя это и противоречило мнению жильцов о данной организации.

Стратегия и тактика

Стратегия проведения собрания была ориентирована на пассивное участие присутствующих. Несмотря на знание законодательной базы и опыт проведения подобных мероприятий организатор собрания, выполнявшая функции председателя, не внесла в повестку дня выборы секретаря собрания и при фактическом отсутствии протокола имела возможность оказывать влияние на весь ход собрания, включая порядок и приоритетность вопросов при обсуждении и голосовании.²³

В связи с этим обстоятельством предполагается вероятным, что решение уже было принято (и заранее подготовлено), требовалось утверждение его собственниками, в числе которых представитель города имела привилегированное положение по количеству голосов (485 из 573), то есть данная процедура была только формальностью, необходимой для обеспечения интересов управляющей компании.

Как известно из протокола собрания, участники были настроены «за» образование ТСЖ и «против» предложенной еще до проведения собрания управляющей компании «ЖКС-2». Логично предположить, что отзывы о работе этой компании со стороны жильцов, скорей всего, не были секретом для организатора собрания.

Ремарка 5:

По результатам опросов²⁴, проведенных ФОМом с 1999 по 2006 гг. наблюдается неуклонное снижение оценки качества работ жилищно-коммунальных служб, которые традиционно отвечают за обслуживание дома: если «количество удовлетворительных оценок работы жилищно-коммунальных служб сократилось за этот период в 2 раза (с 38% до 19%), то количество неудовлетворительных оценок выросло почти в полтора раза (с 39% до 58%)»²⁵, то есть три человека из пяти сегодня не довольны работой ЖКС. В период проведения исследования на вопрос «Как Вы оцениваете работу жилищно-коммунальной службы, которая отвечает за эксплуатацию Вашего дома?...» 2/3 респондентов (63%) в больших городах ответили, что ЖКС работает неудовлетворительно, и только четверть опрошенных (25%) была удовлетворена работой ЖКС.

Собственники жилья негативно восприняли возможность продолжить отношения с уже известным им ЖЭСом, но недостаточно продуманная, в чем-то слабая («я только о своей парадной знаю...») и неуверенная аргументация, а также численный перевес сплотившейся группы из более активных представителей города, представителя компании-кандидата, в конце собрания использовавших дополнительный ресурс – появление коммерческого директора «ЖКС-2», лоббирование их интересов ведущей подавили сопротивление частных собственников к моменту голосования. Собственники жилья оказались не готовы к выстраиванию линии защиты своей собственности и отстаиванию интересов по причине незнания тех возможностей, которые определены для них в новом Жилищном Кодексе.

23 См., напр.: С.Садмен, Н.Брэлберн, Н.Шварц. Как люди отвечают на вопросы. М. 2003. С.91-93; Э.Феннето. Интервью и опросник: формы, процедуры, результаты. СПб. 2004. С.101-136.

24 Опрос населения в 100 населенных пунктах 44 областей, краев и республик России. Интервью по месту жительства. Результаты опросов за 12-13 марта 2005 г. 1500 респондентов. Дополнительный опрос населения Москвы - 600 респондентов. Статистическая погрешность не превышает 3,6%. <http://www.bd.fom.ru>

25 См. подробнее: Мацкевич М.Г. Между солидарностью и протестом // Телескоп: наблюдения за повседневной жизнью петербуржцев, 2005, № 6, с.17-25.

Секретарь собрания был избран непосредственно перед голосованием, как и счетная комиссия. Все выдвижения происходили «сверху» по инициативе ведущей собрания, причем наиболее активным участникам собрания - собственникам жилья были предложены наименее значимые статусные позиции: члена счетной комиссии (участнице собрания с подписями от 6 квартир) или секретаря (участнику собрания, апеллировавшему к возможности выбора из нескольких компаний), но не в качестве управляющего или уполномоченного.

Предложение от ведущей (!) выступить уполномоченным получил человек, пришедший на собрание без паспорта. У нас не было оснований сомневаться в его принадлежности к жильцам данного дома, но из присутствующих на собрании и проживающих в доме по указанному адресу его, к сожалению, никто не знал...

Собрание как коммуникация

Разнообразие определений коммуникации связано с широким диапазоном ее проявления. В традиционном восприятии «коммуникация – это передача или обмен информацией»²⁶, другое определение трактует коммуникацию как «акт общения между людьми посредством передачи символов, целью которого является взаимопонимание»²⁷. В соответствии с третьим «коммуникация – передача некоторой идеи от источника к получателю в целях изменения поведения (знаний или социальных установок) получателя»²⁸. Следовательно, и взаимодействие, и воздействие могут являться составляющими процесса коммуникации, что и было продемонстрировано в базовом случае. Рассмотрим процесс коммуникации по ходу собрания и обратим внимание на некоторые несоответствия (Табл.1)

Эту таблицу можно продолжить... Информация, которая в соответствии с заявленной целью проведения собрания представлялась наиболее значимой, была преподнесена сбивчиво, невнятно, с оценочными суждениями. Ведущая не информировала присутствующих о содержании основных документов, сообщая отрывочные сведения, а, как следует из всего хода собрания, стремилась «к побуждению других (участников) к достижению косвенно вложенной цели»²⁹, что является одним из определений манипуляции.³⁰ В специальной литературе понятие манипуляции трактуется исследователями по-разному. Оксфордский словарь определяет манипуляцию как «акт влияния на людей или управление ими или вещами с ловкостью, особенно с пренебрежительным подтекстом, как скрытое управление или обработка»³¹. Манипулирование как метод воздействия на присутствующих был основан на коммуникации между организатором собрания и остальными его участниками. Неслучайно содержательная часть собрания начиналась с вопроса ведущей: «Каким будет Ваше решение: сразу выбрать секретаря или сначала я расскажу Вам про Жилищный Кодекс?»

Ремарка 6:

По результатам опроса³², проведенного ФОМом за 6

26 Большой толковый социологический словарь. М. 2001. С.314

27 Социологический энциклопедический словарь. М. 1998. С.133.

28 Краткий словарь по социологии / Авт.-сост. П.Д.Павленок. М. 2001.

29 Доценко Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. СПб. 2003. С. 53

30 О манипуляции см., напр.: Кара-Мурза С. Манипуляция сознанием. М. 2000; Почепцов Г. Г. Информация и дезинформация. М. 2001; Почепцов Г. Г. Паблик рилейшнз. М. 2003; Шиллер Г. Манипуляторы сознанием / Науч.ред. Я.И.Засурский. М. 1980; Речевое общение: искусство убеждать / сост. Н.В.Анисина, Е.В.Ганапольская, Л.П.Степанова, Л.П.Стычишина. СПб. 1999.

31 Чит. по кн.: Доценко Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. СПб. 2003. С. 40.

32 Опрос населения в 100 населенных пунктах 44 областей, краев и республик России. Интервью по месту жительства.

Несоответствия в выступлении представителя фонда-организатора

(Табл.1)

фрагмент выступления	комментарий
1. «Размер обязательных платежей не должен превышать установленные законом суммы по тарифам города. Это значит, что <i>за управление деньги брать не будут.</i> »	Искажение информации в трактовке закона
2. «В государстве...много домов в сложном состоянии, небезопасных, <i>...но денег у государства в таком количестве нет</i> , поэтому в ЖК (ст.154) сказано, что <i>все ложится на Ваши плечи...</i> »	Частичная информация - утверждение не отражает всей сути предполагаемых Жилищным кодексом изменений
3. «Какие существуют способы управления домом?..» (и далее по тексту)	Неполная информация - способы управления домом со ссылкой на ст.161, п.2, указаны частично – ТСЖ также может выступать субъектом управления.
4. «Я прочту вам типовой договор с управляющей компанией»	Умалчивание информации - типовой договор зачитан не был
5. «Что предлагается вам? – Организовать ТСЖ. Вы получаете организационный статус юридического лица, от имени которого заключается договор с управляющей компанией.»	Соккрытие полной информации по организации ТСЖ - существующие разные схемы договорных взаимоотношений с управляющими или обслуживающими дом компаниями. (См. ЖК)

месяцев до собрания, при ответе на вопрос «Знаете ли Вы, что-то слышали или слышите сейчас впервые о том, что весной этого года вступает в действие новый ЖК?» выяснилось, что почти треть жителей России (30%) «знали о ЖК» и столько же (30%) «слышали о нем впервые», чуть больше респондентов (37%) «что-то слышали о ЖК». Примерно каждый четвертый участник опроса (26%) имел представления о том, какие изменения появились в законодательстве о жилье в связи с введением нового ЖК, но почти 2/3 опрошенных (68%) представлений по этому вопросу не имели.

Среди основных составляющих манипулятивного воздействия большинство исследователей отмечают, прежде всего, преобразование информации:

- искажение (частичная деформация, смещение по семантическому полю понятия);
- утаивание (избирательная подача материала, частичное освещение);
- способ подачи информации (в несистематизированном виде, или поданная мелкими порциями информация не позволяет эффективно ею воспользоваться, но снимает упрек сокрытия сведений).

Описание случая позволяет нам перечислить основные приемы манипуляции ведущей:

- искажение (табл.1, прим. 1),
- фильтрация (табл.1, прим. 3, 5),
- частичное предоставление информации (полуправда) или ее сокрытие (табл.1, прим.2, 4),
- утверждения и повторения (тема денег и оплаты поднималась 9 раз, а тема ТСЖ – только 4 раза, то есть почти в 2 раза реже),
- категоризация³³ (из выступления вед.: «Жилкомсервис-2» предлагают потому, что здесь много домов уже обслуживаются «кустами» или микрорайонами... Это удобно...»).

Обострение ситуации на собрании тут же привело к сближению позиций ведущей, представителя «ЖКС-2» и представителя государственной собственности, выступавших от имени юридических лиц. Их объединенные усилия были направлены в адрес частных собственников с попыткой убедить жителей дома сделать «правильный выбор». Основные приемы манипулятивного воздействия состояли в использовании:

Результаты опросов за 12-13 марта 2005 г.. 1500 респондентов. Дополнительный опрос населения Москвы - 600 респондентов. Статистическая погрешность не превышает 3,6%. <http://www.bd.fom.ru>

33 Понятие «категоризация» здесь употребляется как «максимальное упрощение передаваемой информации и сведения ее к категориям "плохо" или "хорошо"», из кн. Дж. Брауна «Техники воздействия до промывания мозгов» по кн. Швидунова А. СМИ как субъект политического процесса и инструмент политических технологий. С.17-21.

- стереотипов («У нас население думает, что за квартирной дверью все заканчивается»),
- «слухов» («Все изменится. Я знаю...»);
- «историй и сказок»³⁴ («Я отвечаю за дом! Ваш дом благополучный!», «Я сама хотела «Питер Дуссманн», но не взяли они нас», «ЖКС-2» уже почти европейская компания!»);
- «сказок-страшилок» («Вас могут не захотеть те, кого хотите Вы», «Мы будем обязаны заключить договор с компанией, которая выиграет дом», «Чтобы должники начали платить, управляющая компания будет сначала разговаривать, а потом будет собирать все документы и подавать в суд», «Но, не зная броду, не суйся в воду!... Я не буду называть управляющую компанию... Она сама к вам придет. Сейчас все бегут от этой компании...»).

Ремарка 7:

По результатам опросов³⁵, проведенных ФОМом в 2004 – 2005 гг., на вопрос «Укажите, пожалуйста, основные проблемы Вашего региона, которые Вас беспокоят, мешают жить Вам и таким людям, как Вы» наибольшее количество упоминаний в списке из более чем двух десятков перечисленных проблем устойчиво занимали «высокие цены на жилищно-коммунальные услуги» - эту проблему и в 2004, и в 2005 гг. отметил для себя почти каждый второй житель России (45%)! Цены на услуги ЖКХ волнуют россиян больше, чем алкоголизм (2005 – 41%, 2004 – 33%), рост цен и инфляция (2005-34%, 2004 – 40%), нехватка денег на продукты и товары (2005 – 29%, 2004 – 35%).

Некоторые авторы отмечают совпадения между тем, как производится манипуляция массовым сознанием и тем, что наблюдается на межличностном уровне.³⁶ Вспомним классическую работу американского профессора Г.Шиллера «Манипуляторы сознанием»³⁷, в которой были названы пять мифов, составляющих основу манипулирования сознанием американскими СМИ. Элементы, по крайней мере, трех из них в более широкой трактовке были использованы в ходе изученного нами собрания.

Представитель организатора, неоднократно подчеркивала свою нейтральную позицию (миф о нейтралитете): фонд «не имеет отношения ни к какой управляющей компании». Но, когда ситуация накалилась, собравшиеся предлагали все

34 Радина Н.К. Истории и сказки в психологической практике. СПб. 2006. С.71.

35 Опрос населения в 100 населенных пунктах 44 областей, краев и республик России. Интервью по месту жительства. Результаты опросов за 27-28 ноября 2004 г., 30-31 июля 2005 г. Выборка: 1500 респондентов. См.: Социальная реальность, 2006, №1, с.54.

36 Доценко Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. СПб. 2003. С. 127

37 Здесь и далее см.: Шиллер Г. Манипуляторы сознанием / Науч.ред. Я.И.Засурский. М. 1980.

новые аргументы «против», вынуждена была признать, что: «Наша задача – представить вам «ЖКС-2» как представителя города». Этот миф подкрепляет тезис о том, что «успех манипуляции гарантирован, когда манипулируемый верит, что все происходящее естественно и неизбежно». По ходу собрания нетрудно заметить, как ведущая постоянно подчеркивала неизбежность приближающихся изменений: потом «уже будет происходить другая ситуация», «сегодня у вас еще есть право, а с 1 марта 2006 года все изменится», «наступит 1 марта, и придет тот, кто придет, кто выиграет конкурс». Постепенно эти выражения становились интонационно все более строгими, почти угрожающими. Создавалось впечатление, что с 1 марта начнется «другая жизнь» «с платой за управление», очень неприятная для тех, кто в день собрания принимал неправильное решение.

Попытки выгодно представить бывший ЖЭС под «новым» именем, тем самым создав иллюзию выбора («Сейчас вы могли бы выбрать эту компанию») в соответствии с мифом о плюрализме воспринимались участниками собрания наиболее остро и болезненно – «если на деле предметов выбора не существует, то выбор либо бессмыслен, либо носит манипулятивный характер. Выбор также носит манипулятивный характер, когда создается иллюзия того, что он имеет смысл»³⁸. Осознание того, что ими манипулируют, подтверждалось репликами жильцов из зала: «Вы говорите, у нас есть выбор! Но Вы предлагаете только одну управляющую компанию! Управляющих компаний может быть много: две, три, четыре», «Мы думали, что сможем выбирать!».

Обращением к неизменной природе человека – «когда ожидания невелики, преобладает пассивность...» – объяснялось напоминание о том, как трудно обеспечить кворум: «собрание Вы не соберете, а без представителя государства Вы ничего не сделаете» (последнее утверждение напоминало по форме уже скрытый шантаж).

Возражения частных собственников были противопоставлены метод открытого давления (из обращения к собственнице жилья, выступившей против предложенной управляющей компании: «Вы... берете на себя очень большую ответственность...»). Ситуация была представлена как безальтернативная, а присутствующие – как виноватые в том, что они сами не заботились о своем доме и явка на собрание была столь низка...

Для получения заданного результата «под занавес» собрания организаторами был использован еще один тактический прием – появление нового участника – коммерческого директора «ЖКС-2», который, по словам ведущей, имел опыт работы в компании «Питер Дуссманн».

Вместо эпилога

Автором не ставилась задача рассмотреть все техники манипулирования, примененные в ходе данного собрания, но, несомненно, эта работа была бы интересной, как и использование разных методов анализа текста этого собрания. Есть основания предполагать использование ведущей техник НЛП³⁹. Отдельного внимания, с нашей точки зрения, достойны мишени воздействия, избиравшиеся организаторами по ходу собрания.

Отметим некоторые результаты наблюдения:

- Фокус собрания был смещен с образования ТСЖ (и выбора органов управления) к выбору управляющей компании. С этой целью стратегические интеракции с участием коммуникаторов выстраивались по четко проработанному плану: выступление ведущей (информационная компонента), выступление представителя государственной собственности и представителя компании-кандидата (мотивационная компонента), выступление нового участника, обладающего информационным и управленческим ресурсами (компонента «последнего аргумента»). Коммуникация включала исполь-

38 Там же

39 НЛП - нейролингвистическое программирование. Подробнее об этом см.: О'Коннор Дж. НЛП: практическое руководство для достижения желаемых результатов. М. 2006.

зование технологий манипуляции.

- Возможно, одной из главных задач организаторов собрания являлось закрепление за домом конкретной управляющей компании в соответствии с тем, как была поделена территория и зоны влияния.

- Те участники собрания, которые представляли интересы юридических лиц (фонд-организатор, государство, фирма-подрядчик), были профессионально подготовлены к подобным мероприятиям. Образование ими сплоченной группы привело к тому, что участники собрания, владеющие частной собственностью, оказались не в состоянии отстаивать свои интересы.

- Как и другие сложные явления общественной жизни, ТСЖ имеет не только явные, но и латентные функции. Одной из латентных функций могло стать образование нового юридического лица – ТСЖ без органа управления, но с обязанностями собственников – членов ТСЖ. Доминирование латентных функций было косвенно подтверждено проблемами, выявленными в ходе пилотного исследования.

- Принятый «вслепую» Устав ТСЖ предположительно был составлен не в интересах собственников и мог ограничивать сферы их деятельности (интересов, влияния), что подтверждается следующим обстоятельством: договор с управляющей компанией уже заключен на 5 лет, и его досрочное расторжение представляется проблематичным.

В ходе наблюдения базового случая исследователи стали свидетелями того, как практика самоуправления фактически выводится из-под ТСЖ легитимными методами. Подчеркивается неспособность собственников к самоуправлению. Использование технологии манипуляции подтверждает предположение о том, что в процессе реформирования Товарищество собственников жилья может выступать не только как субъект, но и как объект управления, которое будет осуществляться управляющей компанией. Фактически процесс манипулирования осуществляется уже на уровне социальных институтов, в результате чего управление собственностью переходит не к собственникам жилья, а к структурам, которые до этого момента выполняли только обслуживающие функции. Данные обстоятельства позволяют предположить, что рассмотренный случай, скорее всего, не является единичным, и изменения в сфере ЖКХ могут привести как к повышению качества коммунального обслуживания дома, так и к невозможности определенной части жильцов выполнять обязательства, накладываемые ТСЖ на собственника, и, соответственно, к изменению жильцами своего социального статуса.

В соответствии с Жилищным Кодексом в случае бездействия граждан по выбору способа управления домом орган местного самоуправления должен провести открытый конкурс в порядке, установленном правительством РФ⁴⁰, по выбору управляющей организации, с которой собственники уже будут обязаны заключить договор. Но в этом случае местные власти обязаны в течение года организовать общее собрание собственников, на котором должно быть принято решение: согласны ли хозяева квартир дальше сотрудничать с работающей управляющей компанией, либо они изберут иной способ управления, либо выберут другую компанию, либо перезаключат договор с действующей управляющей компанией на новых условиях.⁴¹ В нашем же случае (и подобных нашему) жильцы смогут выбрать другую управляющую компанию только через 5 лет в соответствии со своим же только что утвержденным Уставом, если, конечно, смогут собраться... Не предвосхищает ли базовый случай такое развитие сюжета?

40 Постановление Правительства РФ «О порядке проведения органом местного самоуправления открытого конкурса по отбору управляющей организации для управления» от 6.02.2006 № 75

41 Демьянченко Н. Точка зрения: в руки собственников // Ведомости. 17.04.06, №67 (1594)