

Научная статья

УДК 316.62

<https://doi.org/10.24158/spp.2021.5.11>

### Особенности социального взаимодействия в организациях товариществ собственников жилья

Юлия Олеговна Сапожникова<sup>1</sup>, Татьяна Валерьевна Хышова<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Тихоокеанский государственный университет, Хабаровск, Россия

<sup>1</sup><https://orcid.org/0000-0002-5649-843X>

<sup>2</sup>[nfyz@mail.ru](mailto:nfyz@mail.ru), <https://orcid.org/0000-0002-6464-8821>

**Аннотация.** Товарищество собственников жилья в статье рассмотрено через призму социального взаимодействия граждан в границах многоквартирного дома. С учетом массового характера распространения данного способа управления коллективной собственностью и перспектив его дальнейшего развития особое значение приобретает исследование проблем взаимодействия членов товарищества с целью формирования портфеля лучших практик и моделей коллективного управления. В работе проанализированы основные социальные каналы взаимодействия собственников недвижимости, выделены проблемы, возникающие при их коммуницировании, предложены меры минимизации противоречий в ходе осуществления социального взаимодействия. Эмпирически подтверждена гипотеза исследования: социально-экономическая результативность деятельности товариществ во многом определена качеством социальных связей внутри рассматриваемого объединения граждан. В исследовании были использованы статистические методы группировки и анализа связей между измеряемыми переменными. Предполагается, что его результаты могут быть учтены при анализе и других типов некоммерческих объединений.

**Ключевые слова:** жилищно-коммунальные услуги, многоквартирный дом, социальное взаимодействие, товарищество собственников жилья

**Для цитирования:** Сапожникова Ю.О., Хышова Т.В. Особенности социального взаимодействия в организациях товариществ собственников жилья // Общество: социология, психология, педагогика. 2021. № 5. С. 70–75. <https://doi.org/10.24158/spp.2021.5.11>

Original article

### Features of social interactions in organizations of Homeowners' associations

Yulia O. Sapozhnikova<sup>1</sup>, Tatyana V. Khyshova<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Pacific National University, Khabarovsk, Russia

<sup>1</sup><https://orcid.org/0000-0002-5649-843X>

<sup>2</sup>[nfyz@mail.ru](mailto:nfyz@mail.ru), <https://orcid.org/0000-0002-6464-8821>

**Abstract.** Homeowners' Associations are examined in this paper through the prism of social interaction of citizens within the boundaries of a multi-occupancy building. Given the massive proliferation of this method of managing collective property and the prospects for its further development, it is important to investigate the problems of interaction between members of the partnership in order to form a portfolio of best practices and models of collective management. The paper analyses the main social channels of interaction between landlords, highlights the problems that arise in their communication, and proposes measures to minimize contradictions in the course of social interaction. The hypothesis of the study was empirically confirmed: the socio-economic performance of partnerships is largely determined by the quality of social ties within the civic association in question.

**Keywords:** housing and utilities services, multi occupancy building, social interaction, Homeowners' association

**For citation:** Sapozhnikova Yu.O., Khyshova T.V. Features of social interactions in organizations of Homeowners' associations // Society: Sociology, Psychology, Pedagogics. 2021. No. 5. P. 70–75. (In Russ.). <https://doi.org/10.24158/spp.2021.5.11>

Жилищно-коммунальная отрасль – это сфера услуг, которая должна обеспечивать безопасные, надежные, комфортные и доступные условия проживания населения, поэтому она выступает важнейшим сегментом социальной сферы и требует повышенного внимания со стороны исследовательского сообщества. По числу конечных потребителей услуги жилищно-коммунальной сферы занимают доминирующее положение в числе других и существенно влияют на качество жизни населения, демонстрируя степень цивилизованности общества, бытовой культуры и образа жизни граждан.

Экономические реформы последнего десятилетия прошлого века, передача объектов недвижимости в частную собственность привели к разработке новых экономико-правовых механизмов взаимодействия граждан в жилищной сфере. Синхронно с появлением у них нового статуса собственников недвижимости возникла необходимость в совершенствовании жилищной политики. Более четверти века назад с целью обеспечения соответствия жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ) рыночным тенденциям был принят Жилищный кодекс, юридически закрепивший новую форму гражданско-правового договора – договор об управлении многоквартирным домом (МКД). В соответствии с ним товарищество было признано одной из трех допустимых форм управления МКД, так как в частной собственности оказалась большая часть жилых помещений.

Рассмотрим данное некоммерческое объединение собственников жилья через призму социального взаимодействия граждан и регулирования социальных процессов.

Собственно понятие социального взаимодействия не имеет точного и окончательного определения среди философов, психологов, социологов ввиду его многоаспектности. Однако ряд специалистов (И.И. Жбанкова, В.Н. Нечипуренко, А.В. Попов и др.) под ним понимают процесс воздействия индивидов, социальных групп или общностей друг на друга в ходе реализации общей цели [1].

После обобщенного анализа современных научных исследований М.Б. Маринова, С.С. Фроловой, Т.П. Будяковой [2] становится очевидным, что толкование понятия социального взаимодействия может меняться в зависимости от направлений осуществленных исследований: экономических, политических, родственно-семейных, религиозных, сферы образования, науки и культуры, этнических конфликтов, межнациональных отношений и др.

Т. Парсонс считает, что именно процессы социального взаимодействия являются структурообразующими элементами общества, при этом их роль не рассматривается отдельно от социального контекста, в рамках которого они проявляются [3]. С точки зрения системного подхода целостность любой системы (в том числе и социальной) определяется не только качественным составом ее элементов, но и тем, каким образом они между собой соединены и какое влияние оказывают друг на друга. Особый интерес вызывает взаимодействие граждан в общественных некоммерческих объединениях, так как они выступают результатом самоорганизации людей. Членство в них априори базируется на согласованности действий в обеспечении общей цели.

Исторической практикой доказано, что как только появляется потребность в специфических формах социального взаимодействия и регулирования социальных процессов, начинают создаваться новые структуры, которые институционализируются, обретая собственную иерархию отношений, и за которыми закрепляются социальные нормы и роли. Так, институт товариществ собственников жилья (здесь и далее – ТСЖ), в которые преобразовались объединения собственников жилья, взял на себя миссию управления жилыми объектами недвижимости в жилищно-коммунальной сфере.

Охарактеризуем данный объект исследования, приняв за основу категории, выделенные русским социологом и культурологом П.А. Сорокиным [4, с. 291] (табл. 1).

**Таблица 1 – Особенности социального взаимодействия в ТСЖ**

Критерий	Характеристика
Количество субъектов взаимодействия	Взаимодействие многих индивидов
Продолжительность взаимодействия	Долговременное
Характер взаимодействия	Многостороннее
Организованность взаимодействия	Организованное
Сознательность взаимодействия	Нестихийное

Субъектами социальных отношений в ТСЖ выступают представители различных видов профессиональной деятельности, дифференцирующиеся по мировоззренческой позиции, нравственной ориентации и, что немаловажно для данной области взаимодействий, имеющие различный уровень благосостояния.

Современные реалии способствуют не только формированию новой социально-имущественной модели, качественно отличающейся от прежней, но и кардинальному обновлению менталитета людей, их ценностных ориентаций, формированию активной гражданской позиции. Мы считаем, что ТСЖ служит своего рода индикатором способности российского общества к самоорганизации.

Вызывает интерес успешная практика формирования общественных организаций в жилищной сфере, сложившаяся в некоторых зарубежных странах. Результаты исследований, проведенных Скандинавской социологической ассоциацией и касающихся шведского опыта социальных контактов в жилищной сфере, представленные в журнале «Acta Sociologica», свидетельствуют, что такие социальные задачи, как повышение роли общественного контроля и усиление

сплоченности жителей стоят в Швеции наравне с технико-экономической группой задач [5, р. 256]. В большинстве европейских стран участие жителей в подобного рода объединениях и уважение к ним являются элементами современной городской культуры, а целенаправленное информирование жителей по вопросам содержания домовладений является неотъемлемой составляющей административной политики.

Несмотря на то, что рассматриваемые сообщества граждан имеют разные названия и формы (кондоминиумы, «комьюнити», синдикаты, кооперативы и пр.), их объединяет то, что они создаются непосредственно домовладельцами с целью обеспечения комфортной и безопасной среды проживания и формирования благоприятного социального микроклимата.

Согласованность коллективных действий в жилищной сфере пока массово не распространена в нашей стране. Можно предположить, что социальная инерция значительной части российских граждан в определенной степени обусловлена отсутствием продолжительной исторической практики управления собственным домовладением, характерной для государств Западной Европы, в которых ассоциации собственников жилья, некоммерческие потребительские объединения домовладельцев и иные аналогичные организации, функционально близкие российским ТСЖ, существуют уже в течение длительного времени и воспринимаются в качестве социально-экономической нормы, а не новации.

Все вышеизложенное определяет значимость исследования проблем ТСЖ с позиции взаимодействия его членов с целью формирования портфеля лучших практик и моделей коллективного объединения. Предполагается, что результаты исследования могут быть использованы и для других типов некоммерческих объединений.

В стране очевиден диссонанс: имея потенциальное экономическое преимущество перед другими формами управления коллективной собственностью (самостоятельное управление тарифом и ресурсами), ТСЖ на данный момент характеризуются заметным снижением темпов увеличения их количества. По данным государственной статистики, доля ТСЖ в России на 2020 г. составляла 8,5 % от общей площади многоквартирных домов, тогда как в 2010 г. – 10,35 % [6].

Современные информационные технологии позволили осуществить репрезентативную выборку и провести электронный опрос представителей 30 товариществ (18,2 % от общего количества действующих ТСЖ в г. Хабаровске) [7]. В анкетировании приняли участие председатели, управляющие ТСЖ и инициативные граждане из числа жителей. Анкетирование было ориентировано на выявление роли коллективного взаимодействия в обеспечении эффективности работы товарищества.

Несмотря на то, что ученые и эксперты в области жилищно-коммунального хозяйства не пришли к единой трактовке показателя эффективности функционирования ТСЖ, бесспорным является тот факт, что данный показатель должен быть комплексным и включать как экономическую составляющую, так и социальную (Л.Н. Чернышев, П.А. Андреев, М.Е. Глуценко, Т.А. Макареня). Объективность социальной стороны оценки эффективности деятельности товариществ затруднена отсутствием универсальной методики, позволяющей свести к единой количественной оценке качественно разнородные параметры. Субъективность восприятия населением качества управления многоквартирным домом (МКД) также выступает одной из причин отсутствия единого мнения относительно показателя эффективности функционирования ТСЖ.

В качестве результирующего экономического фактора нами был избран официальный рейтинг ТСЖ, размещенный на сайте администрации города, который учитывает финансовые показатели деятельности входящих в него организаций [8]. Социальным экономическим фактором выступила оценка уровня удовлетворенности граждан проживанием в МКД.

В качестве исследовательских методов были использованы статистические методы группировки и анализа связей между измеряемыми переменными.

Немецкий социолог М. Вебер обращает внимание на то, что в ходе взаимодействия люди стремятся максимально рационализировать свое поведение с целью достижения наибольшей экономической эффективности [9, р. 4–8]. Предполагаем, что социально-экономическая результативность деятельности товариществ (степень достижения количественно измеримых параметров с точки зрения конечных потребителей жилищно-коммунальных услуг) во многом определена качеством социальных связей внутри рассматриваемого объединения граждан.

Для достижения поставленной цели исследования анкетирование было дополнено неформализованными интервью, в ходе которых были выявлены противоречия, возникающие в процессе взаимодействия разных групп граждан. К внутренним, прямым каналам взаимодействия собственников в условиях ТСЖ отнесем коммуникации:

- между собственниками;
- между собственниками и правлением ТСЖ;
- между собственниками и ревизионной комиссией.

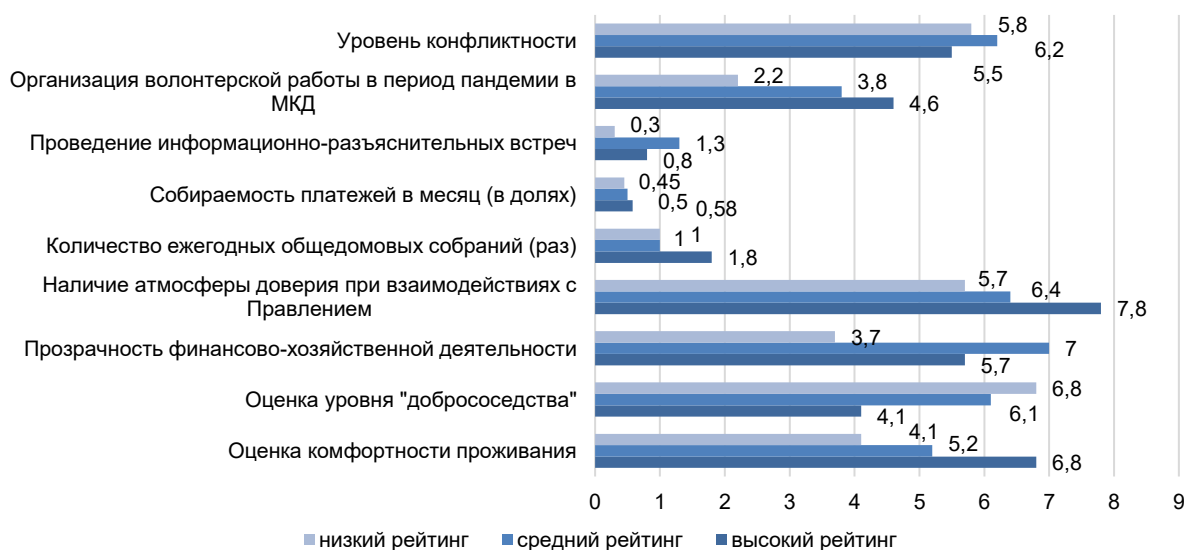
На основе полученной социологической информации нами были выделены основные противоречия, возникающие в процессе функционирования ТСЖ и социального взаимодействия граждан; предложены возможные меры, направленные на их нивелирование (табл. 2).

**Таблица 2 – Мероприятия по минимизации противоречий, возникающих в процессе функционирования ТСЖ и социального взаимодействия граждан**

Участники процессов социального взаимодействия в рамках ТСЖ		Содержание противоречия	Мероприятия по минимизации противоречий
Собственники	Собственники	<ul style="list-style-type: none"> <li>– низкий уровень доверия между членами ТСЖ;</li> <li>– инертность и отсутствие готовности к совместной деятельности;</li> <li>– высокий уровень конфликтности;</li> <li>– сформированность установки на «индивидуализм»;</li> <li>– слабый уровень социальной активности граждан;</li> <li>– разнородность объединения (материальное положение, социальный статус, нравственно-этические установки)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– инициирование совместных проектов (досуговых, культурных, оздоровительных, благотворительных);</li> <li>– выявление типовых конфликтных ситуаций и разработка успешной практики достижения компромисса;</li> <li>– участие в субботниках по уборке, благоустройству дома и прилегающей территории;</li> <li>– организация волонтерской работы и целевой помощи (период пандемии, забота о пожилых и многодетных соседях);</li> <li>– реализация образовательных программ и обеспечение адресной информационно-консультационной поддержки для граждан</li> </ul>
Собственники	Правление ТСЖ	<ul style="list-style-type: none"> <li>– низкий уровень доверия членам правления ТСЖ;</li> <li>– конфликты сторон;</li> <li>– низкая платежная дисциплина;</li> <li>– слабая информированность о деятельности правления ТСЖ;</li> <li>– кадровые проблемы, связанные с недостаточным уровнем квалификации;</li> <li>– отсутствие средств и адаптированных программ обучения</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– проведение общих собраний;</li> <li>– организация обучающих тренингов, мастер-классов, семинаров;</li> <li>– обширная разъяснительная работа;</li> <li>– ежедневное сотрудничество;</li> <li>– оперативность реагирования на обращения граждан;</li> <li>– нивелирование внутренних конфликтов путем беседы с участниками конфликта, разъяснения, предоставления информации о предмете спора;</li> <li>– проведение поквартирных обходов;</li> <li>– проведение регулярных информационно-разъяснительных встреч</li> </ul>
Собственники	Ревизионная комиссия	<ul style="list-style-type: none"> <li>– низкий уровень доверия результатам контрольно-ревизионной комиссии;</li> <li>– неполная (неточная) информация;</li> <li>– формальный подход к ревизионной проверке</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обеспечение высокой информированности граждан;</li> <li>– детальное раскрытие финансовых аспектов деятельности ТСЖ в адаптированной для восприятия форме;</li> <li>– обязательное открытое размещение заключений ревизора (размещение на информационных стендах, сайте, ГИС)</li> </ul>

Для раскрытия особенностей социальной интеракции в ТСЖ была проведена комбинационная группировка ответов респондентов по вопросам, касающимся комфортности проживания в МКД, частоты проведения собраний и степени участия в них жителей, оценки психологического климата в доме, собираемости платежей на его содержание и обслуживание, доверия к соседям, прозрачности управления, возможности доступа к документам. На основании сгруппированных данных был определен ряд показателей, которые подтвердили основную гипотезу исследования – наличие связи между эффективностью функционирования МКД и степенью развития социального взаимодействия в ТСЖ. Результаты оценки респондентами социальной составляющей эффективности управления МКД по 10-бальной шкале (средний балл) в зависимости от официального рейтинга ТСЖ представлены на рисунке 1.

Представленные на рисунке 1 данные продемонстрируют прямую связь между способностью членов товарищества к коллективным действиям и экономическими показателями результативности деятельности ТСЖ. Объединения, имеющие средний и высокий рейтинг, характеризуются более выраженной гражданской активностью своих членов и их готовностью к совместной деятельности. ТСЖ с успешной практикой хозяйствования поддерживаются отношениями доверия между собственниками и правлением организации при осуществлении их взаимодействия.



**Рисунок 1 – Оценка респондентами социальной составляющей эффективности управления ТСЖ**

В таблице 3 приведены рассчитанные нами показатели сопряженности теоретических частот распределения ответов респондентов, являющихся членами товариществ с разным рейтингом, по ключевому для исследования показателю, определяющему уровень удовлетворенности жителей социальным климатом в МКД. Получен значимый критерий  $\chi^2$  Пирсона ( $\chi^2 = 15.739$ ,  $\chi^2 > \chi^2_{кр}$  при уровне значимости  $p = 0,05$  и числе степеней свободы – 4). Следовательно, зависимость статистически значима. Ввиду того, что коэффициент взаимной сопряженности К. Пирсона статистически значим ( $K_p = 0,52$ ), наблюдается совместная вариация рассматриваемых признаков.

**Таблица 3 – Показатели распределения ответов респондентов в зависимости от официального рейтинга ТСЖ и оценки социального климата в МКД**

Официальный рейтинг ТСЖ	Низкий	Средний	Высокий	Всего
Оценка социального климата в МКД (балл)				
0–3	6,613	7,763	8,625	23
4–7	7,475	8,775	9,750	26
7–10	8,913	10,463	11,625	31
Всего	23	27	30	80

Учитывая, что социальный климат во многом определяет комфортность жизнедеятельности товарищества, можно говорить о существенной роли социальных взаимосвязей в управлении коллективной собственностью. Принцип синергии отражается в усилении экономической результативности деятельности при эффективной самоорганизации граждан, совместно владеющих общим имуществом.

Что касается взаимосвязей с элементами внешнего воздействия, то анализ результатов интервьюирования показал, что элементы окружения ТСЖ опосредованно и весомо влияют на социальный климат в МКД. К таковым опрошенными были отнесены органы социальной защиты, государственной и региональной власти; поставщики коммунальных ресурсов.

В то же время в качестве основных источников противоречий респонденты назвали следующие:

- нерешенность вопросов социальной поддержки льготных категорий собственников жилых помещений;
- неоднозначную трактовку налогообложения товариществ со стороны законодательных и контролирующих органов;
- необоснованный рост тарифов на коммунальные ресурсы (доля расходов на ЖКУ в доходах населения на Дальнем Востоке выше аналогичного соотношения в городах западной части России);

– отсутствие нормативных документов, регулирующих вопросы определения тарифа на содержание общего имущества МКД, что является поводом для множественных конфликтов между разными по уровню благосостояния группами собственников.

Учитывая социальную значимость перечисленных проблем, необходимо комплексное их решение на основании системного подхода. В ожидании устранения макроэкономических проблем некоторые частные сложности можно ликвидировать на региональном и местном уровне через информационно-разъяснительную работу с представителями ТСЖ, конкурсные социальные программы, работу телефонов доверия и систем общественного мониторинга.

В заключение отметим, что целенаправленные исследования товарищества как социальной организации могли бы выявить многие латентные факторы, влияющие на их деятельность и способствующие повышению эффективности социального взаимодействия граждан, определяющего степень достижения организацией целей своей работы и обеспечения удовлетворенности жителей в совместном труде.

#### **Список источников:**

1. Жбанкова И.И. Проблема взаимодействия: философский очерк. Минск, 1971. 140 с. ; Социология / под ред. Ю.Г. Волкова. М., 2003. 512 с.
2. Будякова С.Н. Социальное партнерство в России: проблемы и решения // Социально-политический журнал. 1996. № 5. С. 35–37 ; Маринов М.Б. Исследование социальной структуры общества // СОЦИС. 2000. № 5. С. 54–55 ; Фролова Е.В. Взаимодействие населения и местной власти: проблемы и новые возможности // Социологические исследования. 2016. № 4 (384). С. 59–64.
3. Парсонс Т. О структуре социального действия. М., 2000. 880 с.
4. Сорокин П.А. Человек. Цивилизация. Общество. М., 1992. 542 с.
5. Hjarne L. Aims and Forms of Tenant Influence. Some preliminary Considerations // Acta Sociologica. 1981. Vol. 24, iss. 4. P. 251–264. <https://doi.org/10.1177/000169938102400403>.
6. Размещение информации о многоквартирных домах в разрезе способов управления [Электронный ресурс] // ГИС ЖКХ. Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства. URL: <https://dom.gosuslugi.ru/#!/wdgt-mkd-control-method> (дата обращения: 26.05.2021).
7. Рейтинг управляющих компаний ЖКХ и ТСЖ в Хабаровске [Электронный ресурс] // Министерство ЖКХ. URL: <https://mingkh.ru/rating/habarovskiy-kray/habarovsk/> (дата обращения: 03.05.2021).
8. Там же.
9. Weber M. Economy and Society. Vol. 1. Berkeley, 1978. 1475 p.

#### **Информация об авторах**

**Ю.О. Сапожникова** – магистрант кафедры экономической кибернетики, Тихоокеанский государственный университет, Хабаровск, Россия.

**Т.В. Хышова** – соискатель, старший преподаватель кафедры экономической кибернетики, Тихоокеанский государственный университет, Хабаровск, Россия.

#### **Information about the authors**

**Yu.O. Sapozhnikova** – Master's degree student, Department of Economic Cybernetics, Pacific National University, Khabarovsk, Russia.

**T.V. Khyshova** – External PhD student, Senior Lecturer, Department of Economic Cybernetics, Senior Lecturer, Department of Economic Cybernetics, Pacific National University, Khabarovsk, Russia.

Статья поступила в редакцию / The article was submitted 29.04.2021;  
Одобрена после рецензирования / Approved after reviewing 25.05.2021;  
Принята к публикации / Accepted for publication 27.05.2021.