

**2.2. Содержание деятельности и результаты мероприятия 1.2:
«Формирование мотивационной готовности жителей мегаполиса к изменению
облика внутриквартальной застройки на этапе инженерного обследования
зданий и сооружений на примере информационно-аналитического центра
департамента образования г. Москвы».**

СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

ответственный исполнитель

мероприятия

начальник СПКБ _____ А.В. Гагин

проректор по НПД, _____ М.Е. Лейбман (научно-методическое
руководство мероприятия)

начальник ЦУНИД

доцент, к.т.н.

_____ О.И. Поддаева (научное руководство
мероприятия)

Исполнители:

начальник «ЭДИЦ» _____ А.Н. Шувалов (общее руководство над
проведением обследования)

инженер-исследователь

1-й кат. «ЭДИЦ» _____ А.В. Захаров (выполнение
обследовательских работ инженерных коммуникаций)

инженер НОЦ «Геотехника» _____ Г.О. Анжело (выполнение
обследовательских работ фундаментов)

ст. научн. сотрудник «ЭДИЦ» _____ И.А. Горбунов (выполнение
обследовательских работ надфундаментных конструкций)

ст. научн. сотрудник «ЭДИЦ» _____ К.И. Еремин (отв. исполнитель над
выполнением обследовательских работ надфундаментных конструкций)

зав. лаб. «Испытания

сооружений»

_____ А.В. Ивличев (отв. исполнитель над
выполнением обследовательских работ фундаментных конструкций)

лаборант каф. «МГрОиФ

_____ М.Р. Кауш (выполнение
обследовательских работ фундаментов)

нач. отдела «ЭДИЦ» _____ С.А. Матвеюшкин (выполнение
обследовательских работ инженерных коммуникаций)

нач. отдела «ЭДИЦ» _____ Г.А. Павлова (общее руководство над выполнением обследовательских работ инженерных коммуникаций)

доцент каф. «МГрОиФ» _____ А.З. Тер-Мартirosян (выполнение обследовательских работ фундаментов)

мл. научн. сотр. «ЭДИЦ» _____ М.В. Федоров (ыполнение обследовательских работ инженерных коммуникаций)

РЕФЕРАТ

Отчет «Формирование мотивационной готовности жителей мегаполиса к изменению облика внутриквартальной застройки на этапе инженерного обследования зданий и сооружений на примере информационно-аналитического центра департамента образования г. Москвы»

содержит 25 с., 0 рис., 2 табл., 2 прил., 6 источников.

Ключевые слова: мотивационная готовность, психологическая установка, жители мегаполиса, социальные риски, инженерно-техническое обследование зданий и сооружений.

Проблема: Пребывание длительное время на определенной территории обуславливает формирование у человека когнитивной карты – образа знакомого пространственного окружения. Она создает чувство стабильности и защищенности. Аналогичная ситуация складывается и со сложившейся застройкой наших городов. Любая попытка изменить привычный облик внутриквартальной застройки, который является частью когнитивной карты, может вызывать социальное напряжение, недовольство, сопротивление изменениям.

Цель мероприятия: обучение жителей района, на территории которого располагается подлежащий реконструкции объект (на примере информационно-аналитического центра департамента образования г.Москвы), способам формирования мотивационной готовности к изменению облика внутриквартальной застройки на этапе инженерного обследования зданий и сооружений.

Методы, использованные при проведении мероприятия: анализ научной литературы, анализ имеющейся технической документации, определение и анализ объемов работ, информационная работа, наблюдение, вербальный анализ, анкетирование (экспресс-опрос), демонстрация.

Мероприятие включало следующие **этапы:**

Анализ проблемы, разработка методического сопровождения и подбор инструментария. Разработка критериев, определяемых типом реконструкции.

Реализация программы мероприятий по формированию мотивационной готовности жителей мегаполиса к изменению облика внутриквартальной застройки и проведение инженерно-технического обследования здания.

Анализ эмпирических результатов, подготовка рекомендаций по дальнейшему использованию полученных результатов мероприятия и оформление отчетов (в т. ч. технического).

Результатом проведенного мероприятия является снижение социальной напряженности населения района, прилегающего непосредственно к месту реконструкции образовательного учреждения, работников и посетителей данного учреждения, что понизит социальные риски внедрения программы развития образования города Москвы («Столичное образование»).

ВВЕДЕНИЕ

Данный отчет по мероприятию является заключительным и включает в себя материалы промежуточного отчета по первой части мероприятия (сентябрь-октябрь). Заключительный отчет охватывает описание всех выполненных работ (сентябрь-декабрь).

Изменение облика городской застройки – явление, характерное для современной Москвы. Снос ветхих зданий жилого фонда, не отвечающих современным требованиям и возведение на их месте нового комфортного жилья, изменение функционального назначения зданий, сопровождающееся сменой внешнего облика, исчезновение одних и появление новых объектов инфраструктуры на исторически сформировавшихся территориях, согласованный или самовольный снос зданий, представляющих культурную, историческую или архитектурную ценность – явления далеко неоднозначные. Многие из них представляются наилучшими и обоснованными для руководителей города, но не являются таковыми в глазах жителей. Различия в мировоззрениях, ценностных и моральных установках, сформировавшиеся за годы жизни в одном микрорайоне привычки и традиции, стремление к стабильности и постоянству в современном, быстро меняющемся мире часто приводят к конфликтам между горожанами и организациями, осуществляющими изыскательные, строительные и реконструкционные работы. Это является серьезным препятствием на пути реализации Государственной программы города Москвы и, в частности, на среднесрочный период (2012-2016 гг.).

Реконструкция и ремонт образовательных учреждений, как правило, воспринимаются сотрудниками и учащимися этих учреждений вполне лояльно. Облупившаяся краска, провалившиеся ступени, текущие кровли уже сами по себе вызывают у пользователей здания внутренний дискомфорт и мысли о необходимом ремонте. Совсем по-другому обстоит дело с жителями прилегающего квартала. Здание, принадлежащее сфере образования, обычно располагается внутри дворовой территории, окруженной забором и зелеными насаждениями. Вход в него посторонним людям закрыт. Поэтому жители района часто не имеют представления о техническом состоянии здания и бывают крайне удивлены, когда по соседству с их домом разворачиваются полномасштабные ремонтно-строительные работы, со всеми вытекающими отсюда последствиями. Удивление это приятным не назовешь, поэтому и реакция жителей бывает соответствующе негативной.

В программе развития образования города Москвы («Столичное образование») подобное негативное отношение населения, доходящее в своих крайних проявлениях до сопротивления происходящим переменам, отнесено к категории социальных рисков.

Социальные риски, по мнению разработчиков программы, могут быть связаны с вероятностью повышения социальной напряженности при реализации отдельных мероприятий программы. Причина тому видится в неполной или недостоверной информации о реализуемых мероприятиях, в наличии разнонаправленных социальных интересов внутри социальных групп.

Основными мерами управления рисками с целью минимизации их влияния на достижение целей государственной программы, в тексте самой программы названы

мониторинг, открытость и подотчетность, научно-методическое и экспертно-аналитическое сопровождение, информационное сопровождение и общественные коммуникации.

Предлагаемая программа повышения мотивационной готовности жителей мегаполиса к изменению облика внутриквартальной застройки на этапе инженерного обследования зданий и сооружений позволяет снизить социальную напряженность и повысить интерес и лояльность населения к реализуемой программе еще на подготовительном, не видимом для жителей мегаполиса этапе, задолго до начала реконструкционных работ. В этом состоит актуальность и новизна данной темы.

Вопрос мотивационной готовности имеет в научной литературе одновременно широкое освещение и ограниченную зону. Исследуется, прежде всего, мотивационная готовность к предстоящей деятельности (трудовой или учебной) самого субъекта. Проблема мотивационной готовности деятельности интересует психологов, прежде всего, потому, что в практике обнаруживается зависимость между характером мотивации и качеством выполняемой деятельности. Мотивы, являясь структурно начальным звеном деятельности, обнаруживают свое влияние на всех этапах и во всех структурных единицах деятельности. Так, по мнению А.Н. Леонтьева, от характера мотивов зависит и выбор средств достижения результатов деятельности, и характер действий, с мотивами связаны и операции контроля и оценки полученного результата деятельности. Именно отсутствие мотивационной готовности влечет за собой огромное количество трудностей, которые будут препятствовать успешному осуществлению деятельности субъектом.

Наряду с этим в литературе отсутствуют исследования мотивационной готовности к предстоящим изменениям, связанным с деятельностью других лиц. И это может быть оправдано, если предположить, что активность других людей, сообществ или организаций никак не отражается на жизнедеятельности человека. Однако это далеко не так. Государственная программа развития образования города Москвы нацелена на охват максимально широких слоев населения мегаполиса и, безусловно, будет иметь отношение к каждому жителю столицы, если не напрямую, то косвенно. Данная работа посвящена разработкам именно в этой области.

Реализация мероприятия осуществлялась в три этапа:

1 этап. Анализ проблемы, разработка методического сопровождения и подбор инструментария.

2 этап. Реализация программы мероприятий по формированию мотивационной готовности жителей мегаполиса к изменению облика внутриквартальной застройки и проведение инженерно-технического обследования здания.

3 этап. Анализ эмпирических результатов, подготовка рекомендаций по дальнейшему использованию полученных результатов мероприятия и оформление отчетов (в т. ч. технического).

Результатом мероприятия является разработка комплекса рекомендаций и механизмов по снижению социальной напряженности населения района, прилегающего непосредственно к месту реконструкции образовательного

учреждения, работников и посетителей данного учреждения, что понизит социальные риски реализации программы развития образования города Москвы («Столичное образование»).

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

1. Описание проблемы, на решение которой направлено мероприятие

Пожалуй, трудно в России найти человека, который не мечтал бы о собственном жилье. Получая квартиру по договору социального найма или приобретая ее в собственность, люди надолго (иногда на всю жизнь) поселяются в одном районе. Пребывание длительное время на определенной территории обуславливает формирование у человека так называемой когнитивной карты (от лат. *cognitio* — знание, познание) – образа знакомого пространственного окружения. Она позволяет разгрузить сознание человека, снизить контроль привычных, ежедневно повторяемых действий, создает чувство стабильности и защищенности. Поскольку когнитивные карты создаются в результате активного взаимодействия субъекта с окружающим миром, изменения в привычном окружении приведут к видоизменению когнитивной карты и привычного образа жизни. А это, в свою очередь, неизбежно отражается в психическом, эмоциональном состоянии, установках и поведении человека.

Поведение взрослого человека в большинстве случаев мотивировано. Мотив – это довод в пользу избираемого поведения. Слово «мотив» в переводе с латинского означает «побуждение»; однако не всякое побуждение является мотивом. Побуждениями являются и потребности, и мотивационные состояния и эмоции. Одни из побуждений осознаются, другие не осознаются. Мотив – осознанное побуждение, необходимый элемент сознательного, преднамеренного поведения. Не до конца осознанное или неосознанное импульсивное поведение выполняет функцию эмоциональной разрядки. Оно однозначно является ответной реакцией на внешние воздействия. Особенно остро переживается утрата возможности удовлетворения привычных желаний.

Всякое побуждение характеризуется отрицательным эмоциональным отношением к наличному состоянию и положительным эмоциональным отношением к желаемому состоянию. То, что желает человек, определяется его ценностной ориентацией, теми сторонами действительности, которые приобрели для данного индивида преимущественное значение, т.е. субъективным отношением к ним.

В старых районах Москвы население, как правило, в основном представлено людьми среднего и пожилого возраста, которые дорожат памятью о прошлой «лучшей» жизни, стремятся к стабильности, неизменности, настороженно относятся к любым переменам и новшествам. Их когнитивные карты имеют четкое очертание и способствуют удовлетворению потребности в безопасности. Поэтому любая попытка изменить привычный облик внутриквартальной застройки, который является частью когнитивной карты, может вызывать социальное напряжение, недовольство, сопротивление. Одним из возможных способов предотвращения подобного развития событий являются публичные слушания на уровне районов. Однако на них трудно собрать всех заинтересованных жителей, представителей местных администраций, представителей задействованных организаций. Трудно за короткое время обозначить проблему, разобраться в ней, найти общее, правильное решение. Другой, предлагаемый способ заключается в содействии формированию

осознанного, мотивированного отношения населения мегаполиса к предстоящим изменениям, например реконструкционным мероприятиям, через создание мотивационной готовности – потенциального желания изменений.

Цель мероприятия: снижение социальной напряженности и формирование мотивационной готовности к изменению облика внутриквартальной застройки жителей района, на территории которого располагается подлежащий реконструкции объект (на примере информационно-аналитического центра департамента образования г. Москвы), и посетителей данного учреждения на этапе инженерно-технического обследования зданий и сооружений.

Реализация мероприятия осуществляется через решение следующих **задач**:

Провести анализ теоретических подходов к проблеме формирования мотивационной готовности жителей мегаполиса к изменению облика внутриквартальной застройки, уточнить ключевые понятия, выявить существующие способы воздействия на мотивационную готовность;

Выявить наиболее адекватный для поставленной цели инструментарий, позволяющий определить вероятность риска возникновения недовольства граждан (жителей района и посетителей учреждения) предстоящим изменением облика внутриквартальной застройки;

Одновременно с инженерно-техническим обследованием здания ГОУ СПО Политехнического колледжа №19 (корпуса «А», «В») и ГУ «Информационно-аналитический центр» (корпус «Б»), расположенного по адресу: г. Москва, 1-й Зборовский пер., д. 3., провести профилактические мероприятия, снижающие вероятность возникновения социальной напряженности среди жителей прилегающей к объекту территории и посетителей учреждения;

Проанализировать полученные результаты для составления комплекса рекомендаций и механизмов по снижению социальной напряженности.

2. Актуальность и практическая значимость

проводимого мероприятия обеспечивается сформировавшимся общественным представлением жителей мегаполиса о строительной сфере как о потенциально конфликтной; наличием в структуре мотивации человека потребностей в безопасности, защищенности, стабильности и порядке, удовлетворение которых резко затрудняется в условиях преобразования привычного окружающего пространства; необходимостью проведения мероприятий по реконструкции зданий и сооружений в черте сложившейся городской застройки; потенциальной опасностью возникновения социальной напряженности жителей прилегающей территории и повышения социальных рисков реализации программы развития образования города Москвы («Столичное образование»).

3. Новизна предлагаемых решений

повышения мотивационной готовности жителей мегаполиса к изменению облика внутриквартальной застройки состоит в том, что *уже на этапе инженерно-*

технического обследования здания проводится мониторинг мнения жителей прилегающей территории к предстоящим изменениям и при выявлении негативной установки реализуются информационно-разъяснительные, демонстрационно-ознакомительные и иные мероприятия, удовлетворяющие разумный интерес граждан, снижающие фактор неопределенности, вызывающие мотивационную готовность и способствующие формированию положительного отношения к предстоящим реконструкционным работам.

4. Исполнители

Все работы, связанные с анализом проблемы, проведением инженерно-технического обследования, разработкой методического сопровождения, реализацией комплексной программы мероприятий, подготовкой рекомендаций по дальнейшему использованию полученных результатов мероприятия проводятся силами Московского государственного строительного университета.

5. Описание инфраструктурной площадки и ресурсов

Инфраструктурной площадкой проводимого мероприятия выступили:

- здание ГОУ СПО Политехнического колледжа №19 (корпуса «А», «В») и ГУ «Информационно-аналитического центра» (корпус «Б»), расположенное по адресу: г. Москва, 1-й Зборовский пер., д. 3;
- Московский государственный строительный университет.

При реализации мероприятия использованы следующие ресурсы:

Официальный сайт Департамента образования города Москвы - <http://www.educom.ru/>, научная электронная библиотека eLIBRARY.RU - <http://elibrary.ru/>, библиотека Либрусек <http://lib.rus.ec/> и др. интернет-библиотеки, сайт МГСУ <http://www.mgsu.ru/>, различные каналы и формы коммуникации с общественностью: информационные доски и стенды, опрос, непосредственное устное общение, материально-технические и технологические ресурсы для проведения инженерно-технологического обследования.

6. Перечень учреждений образования

В реализации мероприятия приняли участие следующие учреждения образования:

ФГБОУ ВПО «МГСУ»

ГОУ СПО Политехнический колледж №19

ГУ «Информационно-аналитический центр».

7. Критерии и показатели эффективности

Для оценки эффективности проводимого мероприятия выбраны следующие критерии:

1. Процент охваченных мероприятием жителей прилегающей к объекту территории демонстрирующих по результатам изучения общественного мнения положительное отношение к предстоящему изменению облика

внутриквартальной застройки (32% при рассчитанном нормативном значении 20%);

2. Процент охваченных мероприятием работников и посетителей учреждения, демонстрирующих по результатам мониторинга положительное отношение к предстоящей реконструкции (63% при рассчитанном нормативном значении 50%);
3. Отсроченный показатель: снижение (по сравнению со среднестатистическим) жалоб жителей в управу района на неудобства, которые могут возникнуть в ходе проведения реконструкционных работ.
4. Сокращение сроков проведения инженерно-технического обследования с нормативных 1,5 месяцев до одного за счет успешной организационной работы с сотрудниками политехнического колледжа и информационно-аналитического центра.

8. Перечень организационно-методических документов

Рекомендации к проведению мероприятий по формированию мотивационной готовности жителей мегаполиса к изменению облика внутриквартальной застройки на этапе инженерного обследования зданий и сооружений.

Технический отчет об инженерно-техническом обследовании здания (Приложения 1 и 2).

9-10. Контингент и число жителей, охваченных мероприятием

Совершеннолетние жители домов, находящихся в непосредственной близости от экспериментальной площадки, расположенной по адресу г. Москва, 1-й Зборовский пер., д. 3 в количестве 276 человек;

Работники и посетители государственного учреждения «Информационно-аналитический центр», находящегося в обследуемом здании по указанному адресу, в количестве 47 человек.

11. Адрес web-страницы

www.mgsu.ru

12. Перечень этапов мероприятия

Реализация мероприятия проходила в три этапа.

1 этап (сентябрь 2012 г.)

Анализ проблемы, разработка методического сопровождения и подбор инструментария.

В результате анализа теоретических подходов к проблеме мотивационной готовности было уточнено основное понятие и определены методы и средства решения поставленных задач, разработана программа формирования положительной установки на предстоящие реконструкционные работы у жителей прилегающего квартала.

МОТИВАЦИОННАЯ ГОТОВНОСТЬ КАК ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ УСТАНОВКА

Понятие мотивационной готовности недостаточно определено в психологической литературе, хотя в работах многих психологов подчеркивается роль личностных, и именно мотивационных, факторов как слагаемых успешности выполняемой деятельности (А.Н.Леонтьев, А.В.Запорожец, Д.Б.Эльконин, Л.И.Божович, Л.С.Славина, Н.А.Менчинская). Понятие мотивационной готовности нередко характеризуется терминами «психическое состояние», «психический настрой», «психологическая установка».

Согласно определению Н.Д.Левитова, психические состояния — это целостная характеристика психической деятельности на определенном отрезке времени, показывающая своеобразие протекающих психических процессов в зависимости от отраженных предметов и явлений, предшествующих состояний и свойств личности. Психическое состояние – противоречивое взаимодействие и единство душевной и физической жизни. Оно выражает степень упорядоченности этого внутреннего единства. Вместе с тем оно выражает единство человека и окружающей его среды. Оно – отражение и тех социальных условий, тех общественных отношений, в которых человек взаимодействует с другими людьми. Психическое состояние – это реакция на ситуацию. Главная функция состояний – уравнивание человека с постоянно изменяющейся внешней средой, активная организация этого взаимодействия. Это взаимодействие обеспечивается способностью психики человека приходить в необходимое на данный период состояние. Состояния могут выражать временное нарушение равновесия и нужного взаимодействия с внешней средой. Одно и то же состояние в одних случаях может соответствовать, в других не соответствовать сложившейся ситуации. Так, например, состояние паники часто возникает как не соответствующее ситуации. При оценке соответствия психических состояний вызвавшей их ситуации, в аспекте выносливости по отношению к жизненным трудностям Н. Д. Левитов говорит о возможности возникновения толерантности и фрустрации.

Как психическое состояние мотивационная готовность характеризуется высоким динамизмом эмоциональных переживаний, мыслительной активностью, уровень которых определяется степенью субъективной значимости и грядущих перемен. В нашем случае мотивационная готовность – это тот катализатор, который создает у человека предпосылки для проявления толерантности к происходящим вокруг изменениям.

Понятие психического настроя личности, Б.Д.Парыгин отождествляет с понятием настроения. Настрой личности он предлагает рассматривать как беспредметное состояние индивида, которое может предшествовать системе сложившихся установок, либо быть результатом ломки этой системы. В структуре психического настроя он выделяет три слоя, «пласта»: ситуативный, актуальный, константный. Ситуативное настроение более подвижно, связано с конкретной ситуацией. Актуальный настрой психики – более длительное состояние, связанное со значимыми для человека переменами обстоятельств. Константный настрой – это настрой личности, сохраняющийся длительный период или всю жизнь.

В рассматриваемом нами случае *мотивационная готовность* соответствует актуальному уровню *психического настроя*, поскольку предполагаемые изменения в социально-бытовом окружении жителей будут иметь долговременный характер и найдут отражение в когнитивной, эстетической, эмоциональной и пр. сферах.

Психологическая установка – согласно Д. Н. Узнадзе – готовность, предрасположенность субъекта к восприятию будущих событий и действиям в определенном направлении; служит основой целесообразной избирательной активности человека. Речь идет именно о готовности к предстоящему событию. Т.е. установка относится к периоду, который ему предшествует.

Установки возникают при взаимодействии человека со средой, при «встрече» потребности с ситуацией ее удовлетворения и могут проявляться в различных сферах психической жизни. Можно говорить об установках моторных, установках перцептивных, установках умственных.

В социальной психологии установка применяется при изучении:

- 1) отношений личности как члена группы к социальным объектам;
- 2) механизмов саморегуляции, устойчивости и согласованности социального поведения;
- 3) процесса социализации и изменения установки, например, под влиянием СМИ.
- 4) при прогнозировании возможных форм поведения личности в определенных ситуациях.

По содержанию установки делятся на три уровня смысловые, целевые и операциональные. Нас в данном случае интересуют *смысловые установки*, т.к. они максимально приближены к *мотивационной готовности*. В мотивационной готовности выражается степень соответствия потребностно-мотивационной сферы человека содержанию и объективным показателям изменений. Смысловые установки производны от установок социальных и выражают отношение личности к объектам, имеющим личностный смысл. Они содержат:

- 1) информационную компоненту - взгляды на мир и образ того, к чему человек стремится;
- 2) компоненту эмоционально-оценочную - антипатии и симпатии к значимым объектам;
- 3) компоненту поведенческую - готовность действовать по отношению к объекту, имеющему личностный смысл.

Таким образом, содействие мотивационной готовности жителей мегаполиса к изменению облика внутриквартальной застройки может идти по пути формирования положительной смысловой установки к этому мероприятию. Причем данная работа должна быть проведена до начала собственно реконструкционных работ, например, на этапе инженерного обследования здания.

СПОСОБЫ И ПРИЕМЫ ВОЗДЕЙСТВИЯ НА ПСИХОЛОГИЧЕСКУЮ УСТАНОВКУ И МОТИВАЦИОННУЮ ГОТОВНОСТЬ

Под приемом воздействия понимают совокупность средств и алгоритм их использования. В данном мероприятии использовались вербальные (словесные) и визуальные (наглядные) средства воздействия на психологическую установку

жителей прилегающей к объекту территории.

Сформировать положительное отношение и мотивационную готовность к предстоящим изменениям возможно через воздействие на:

- потребности, интересы, т.е. источники мотивации поведения;
- установки, групповое мнение, т.е. на факторы, регулирующие поведение;
- эмоциональное состояние, в котором человек находится (тревога, возбужденность, раздражение, негатив и т.п.) и которое изменяет его поведение.

1) Методы психологического воздействия на источники активности направлены на формирование новых потребностей или изменение побудительной силы имеющихся мотивов поведения. Для этого человека вовлекают в новую деятельность, используя его желание приобщиться к происходящему. При этом важно обеспечить оптимизацию усилий человека, если эта деятельность для человека слишком обременительна, то интерес теряется. Другой способ – произвести изменения в системе иерархии мотивов, например, актуализировать мотивы более низкой сферы (безопасность, комфорт и пр.) и обещание удовлетворения этих потребностей в результате предстоящих изменений.

2) Отношение человека к происходящему проще всего изменить путем целенаправленного воздействия на его взгляды, мнения, установки. Используемое при этом речевое воздействие позволяет изменить или сформировать установки (определенный взгляд на вещи), произвести сдвиг в системе ценностей слушателя.

В основе системы установок лежат как когнитивные, так и эмоциональные связи. При оказании целенаправленного воздействия возможно два пути развития ситуации: изменение эмоционального отношения влечет за собой изменение когнитивного значения установок и наоборот. Хотя на практике более надежным и быстрым методом изменения установок является изменение эмоционального значения, отношения к той или иной проблеме. Логический способ воздействия для изменений установки срабатывает не всегда и не для всех.

Требуемую установку возможно сформировать:

1) если заинтересованные жители прилегающей территории будут включены (получат возможность непосредственного наблюдения) в деятельность по проведению инженерного обследования здания. Это позволяет всем участникам выработать одинаковое требуемое отношение к этой ситуации, изменить свое поведение в данной ситуации в требуемом направлении.

2) если жители своевременно получают интересующую их достоверную информацию;

3) если особенно активных противников предстоящих реконструкционных изменений включают в престижную группу, например, общественных наблюдателей, которые могут находиться в более тесном взаимодействии с ответственными лицами проводимых мероприятий.

Для того чтобы сформировать требуемую установку на оценку предстоящего изменения облика внутриквартальной застройки используется метод ассоциативного, или эмоционального, переноса: необходимо включить этот объект в один контекст с тем, что уже имеет оценку (например, снос ветхого жилья позволяет гражданам перебираться в более комфортабельные квартиры, а капитальный ремонт

зданий обеспечивает большую безопасность при их эксплуатации и удобство при использовании).

Для того чтобы усилить, актуализировать положительную установку, и преодолеть эмоциональный или моральный протест человека, используется прием «совмещения стереотипных фраз с тем, что хотят внедрить», поскольку стереотипные фразы снижают внимание, эмоциональное отношение человека на какой-то момент, достаточный для срабатывания требуемой установки. Например, во время информационно-разъяснительных бесед с жителями специальная терминология, по возможности, заменяется более понятным бытовым языком.

Созданию положительной установки также способствуют усилия, направленные на преодоление фактора неопределенности, поскольку, чем выше уровень субъективной неопределенности, тем выше тревожность. Поскольку этот фактор повышается при недостаточности, противоречивости поступающей информации, необходимо обеспечить населению регулярный доступ к достоверной информации с возможностью уточнения отдельных деталей.

3) Изменения отношения к предстоящим преобразованиям можно достичь, воздействуя на эмоциональное состояние, настроение человека. Для изменения эмоционального отношения и состояния человека к текущим и предстоящим событиям эффективен прием «воспоминания горького прошлого»: если человеку показать прошлые и текущие неприятности («как было плохо до того, как...»), происходит непроизвольное снижение дисгармоничности, снижение недовольства человека сегодняшним днем, и создаются «розовые иллюзии» на будущее. В нашей стране этот прием применялся неоднократно.

Если все три фактора (мотивационно-потребностная сфера, установки, мнения и эмоциональные состояния людей) будут учтены, тогда воздействие будет наиболее действенным как на уровне отдельного человека, так и на уровне группы лиц. В каждой группе, в том числе и в аморфной группе «жители прилегающей к объекту территории» существует свое групповое мнение, которое определяет, регулирует поведение членов группы. Чтобы изменить мнение группы, необходимо всячески содействовать созданию психологически однозначного, конкретного по содержанию образа ситуации, необходимого для актуализации требуемой установки или оценочного стереотипа, посредством работы как с уже сложившимся образом ситуации, так и в отношении того, что еще формируется.

ПРОГРАММА МЕРОПРИЯТИЙ

по формированию мотивационной готовности жителей мегаполиса к изменению облика внутриквартальной застройки на этапе инженерного обследования зданий и сооружений

Цель: снижение социальной напряженности и формирование мотивационной готовности к изменению облика внутриквартальной застройки жителей района, на территории которого располагается подлежащий реконструкции объект (информационно-аналитический центр департамента образования г. Москвы) и посетителей данного учреждения на этапе инженерного обследования зданий и сооружений.

Для реализации программы необходимо решить следующие **задачи**:

Определить вероятность риска возникновения недовольства граждан (жителей района и посетителей учреждения) предстоящим изменением облика внутриквартальной застройки;

Провести профилактические мероприятия, снижающие вероятность возникновения социальной напряженности среди жителей прилегающей к объекту территории и посетителей учреждения

Перечень мероприятий, подлежащих реализации:

1. Информирование жителей района о предстоящем проведении ремонтных работ и встречах жителей с представителями ФГБОУ ВПО «МГСУ» (развешивание объявлений внутри и вокруг здания информационно-аналитического центра департамента образования г. Москвы)
2. Выявление психологических установок и отношения жителей микрорайона к соседству с обследуемым зданием (Метод исследования - экспресс-опрос*)
3. Выявление отношения жителей микрорайона и посетителей учреждения к предстоящим ремонтным работам (Метод исследования - экспресс-опрос*)
4. Целенаправленное воздействие на психологическую установку жителей в отношении изменения облика здания в результате проведения ремонтных работ. (Методы: информирование, наблюдение, беседа, метод ассоциативного переноса, создание инициативных групп)

**Бланки, использованные при проведении экспресс-опроса приложены.*

Особые условия – программа реализуется параллельно с инженерно-техническим обследованием здания (сентябрь-октябрь 2012 г.)

2 этап (сентябрь-октябрь 2012 г.)

Реализация программы мероприятий по формированию мотивационной готовности жителей мегаполиса к изменению облика внутриквартальной застройки и проведение инженерного обследования здания

В соответствии с поставленной задачей на данном этапе были проведены следующие мероприятия и работы:

1. Проведена серия мероприятий по взаимодействию с целевой аудиторией (жители микрорайона - 5 встреч, работники и посетители учреждения – 6 встреч), согласно разработанной программе:
 - В дни присутствия консультантов в холлах ГОУ СПО Политехнический колледж №19, ГУ “Информационно-аналитический центр”, а также на воротах здания вывешивались объявления о проведении встречи представителями ФГБОУ ВПО «МГСУ» с жителями микрорайона на тему «Настоящее и будущее этого здания».
 - Жители микрорайона приглашались к участию в анонимном экспресс-опросе, направленном на выявление психологических установок и

отношения к соседству с обследуемым зданием (всего приняло участие 276 человек). Количественное распределение ответов приложено.

- К участию в анонимном экспресс-опросе по выявлению отношения к предстоящим ремонтным работам приглашались жители микрорайона (приняло участие 276 человек), а также работники и посетители учреждений, расположенных в здании (приняло участие 47 человек). Количественное распределение ответов представлено в Приложении.
 - Граждане, демонстрировавшие негативную установку к предстоящим ремонтным работам вовлекались в беседу с использованием специальных речевых техник и конструкций, включались в групповое обсуждение проблемы, по возможности приглашались на демонстрацию отдельных этапов инженерно-технического обследования здания, т. е. в отношении их были использованы методы и приемы, оказывающие положительное воздействие на мотивационно-ценностную сферу и мотивационную готовность жителей прилегающей территории к изменению облика внутриквартальной застройки (73 человека из числа жителей микрорайона).
2. Произведено инженерное обследование здания (выступившее составной частью программы), а именно:
- Произведены выборочные конструктивные обмеры объемно-планировочных параметров здания с разработкой чертежей: планов (6 планов), фасадов (12 фасадов) и разрезов (1 разрез).
 - Выполнена проверка технического состояния конструкций фундаментов и грунтов, подстилающих подошву фундаментов (в местах проходки 7-ми шурфов). Отобраны образцы грунта и испытаны в аттестованной лаборатории. Выполнен анализ архивных материалов по фундаментам здания.
 - Проведено инженерно-техническое обследование несущих конструкций здания с составлением схем перекрытий, покрытия и кровли (7 схем) и фотофиксацией повреждений (115 фотографий).
 - Выполнены вскрытия (21 вскрытие), необходимые для определения расчетных схем и размеров сечений основных конструктивных элементов здания.
 - Определены прочностные характеристики конструктивных материалов несущих конструкций здания неразрушающим методом (42 участка).
 - Определено физическое состояние прилегающей к зданию территории.

3 этап (октябрь-ноябрь 2012 г.)

Анализ эмпирических результатов, подготовка рекомендаций по дальнейшему использованию полученных результатов мероприятия и оформление отчетов (в т. ч. технического)

На данном этапе проводились анализ и обобщение полученных эмпирических данных. В результате:

1. Определен эмоциональный знак психологической установки жителей прилегающих к обследуемому объекту территорий на предстоящее проведение ремонтно-реконструкционных работ (в целом слабо отрицательная), а также работников и посетителей данного учреждения (в целом – от нейтрального до выраженного положительного);
2. Выполнены поверочные расчеты несущих конструкций здания на фактически действующие нагрузки. Проведены лабораторные расчеты (Приложения 1 и 2).
3. Подготовлен отчеты о результатах реализации программы формирования у жителей прилегающей территории положительной установки к предстоящей реконструкции и о техническом состоянии здания.
4. Составлены общие выводы и рекомендации.

Общие выводы по результатам проведенного мероприятия

Эмоциональный знак психологической установки жителей прилегающих к обследуемому объекту территорий на предстоящее проведение ремонтно-реконструкционных работ в целом слабо отрицательный;

Установка работников и посетителей учреждений, расположенных в обследуемом здании находится в диапазоне от нейтрального до выраженного положительного;

Профилактические мероприятия (информационное обеспечение, разъяснительные беседы, демонстрация отдельных этапов инженерно-технического обследования здания), оказывают положительное воздействие на мотивационно-ценностную сферу и мотивационную готовность жителей прилегающей территории к изменению облика внутриквартальной застройки. После окончания беседы жители демонстрировали более благожелательное отношение к предстоящим реконструкционным мероприятиям.

Созданный общественный резонанс будет иметь продолжение и отсроченное действие в силу стихийности и неконтролируемости процесса передачи информации между жителями микрорайона.

13. Перечень РИД

Полученные результаты интеллектуальной деятельности можно представлять как «способ решения организационной задачи» по проведению мероприятий по формированию мотивационной готовности жителей мегаполиса к изменению облика внутриквартальной застройки на этапе инженерного обследования зданий и сооружений.

14. Предложения по дальнейшему использованию результатов

Полученные при проведении мероприятия результаты могут найти свое применение на стыке образовательной, социальной и строительной областей применения, поскольку, во-первых, носит образовательно-воспитательный характер и оказывает влияние на мотивационно-потребностную сферу участников и систему их ценностей. Во-вторых, ориентирована на реализацию в самых широких кругах

населения (ключевых потребителей) и призвана решать проблемы социальной напряженности, связанные с оторванностью технологических процессов от социальных явлений. В-третьих, реализуется на фоне развертывания предпроектного этапа реконструкции и строительства зданий и сооружений.

Полученные результаты (программа мероприятий, способы взаимодействия с целевой аудиторией и воздействия на ее психологические установки) могут быть использованы при проведении предпроектной подготовки к изменению облика городской застройки в районах с повышенным фоном социальной напряженности.

15. Проблемы и трудности

При реализации мероприятия возникли следующие трудности:

Низкая социальная активность граждан и небольшое (относительно общего числа жителей данного микрорайона) количество людей, принявших участие в мероприятии, существенно ограничивало его масштаб. Увеличить число охваченных мероприятием граждан за счет увеличения временных рамок оказалось невозможным в силу плана проведения работ по инженерно-техническому обследованию.

Отсутствие психологической подготовки у работников, осуществлявших техническое обследование, и необходимость им быть сосредоточенными на проводимых работах по обследованию потребовало привлечения к реализации мероприятия специалистов, имеющих социально-психологическую квалификацию. Это может стать препятствием на пути внедрения результатов в широкую практику.

16. Интерес со стороны общества

Проявленный к мероприятию интерес со стороны департамента образования города Москвы позволяет предполагать принятие разработанной методики как базовой при подготовке реконструкции или строительстве собственных объектов недвижимости.

17. Экспертная оценка

По результатам самооценки все поставленные задачи были выполнены: проанализирована проблема, отобраны методы и приемы решения проблемы, апробированы психологические приемы воздействия на мотивационную сферу жителей Москвы. Учитывая ориентацию мероприятия на предстоящие, а не на текущие события, степень достижения цели и эффективность результатов будет определена только на следующем этапе, то есть в период реконструкции здания.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Перспектива преобразования привычного облика внутриквартальной застройки, который является частью когнитивной карты жителей данного района, может вызывать социальное напряжение, недовольство, сопротивление изменениям.

Предупредить возникновение социальных рисков, способных поставить под угрозу реализацию государственной программы развития образования города Москвы, возможно путем создания у жителей мегаполиса положительной психологической установки на проведение реконструкционных работ.

Для достижения данного эффекта на первом этапе реализации мероприятия были проанализированы существующие научные и методические подходы к формированию мотивационной готовности; отобраны методы и приемы воздействия на психологическую установку жителей; определены временные сроки практической апробации методических разработок – этап инженерного обследования здания.

На втором этапе – практической реализации – параллельно с инженерным обследованием выполнено информирование населения о предстоящей реконструкции здания ГОУ СПО Политехнического колледжа №19 и ГУ «Информационно-аналитического центра», расположенного по адресу: г. Москва, 1-й Зборовский пер., д. 3; с помощью экспресс-опросников выявлено отношение жителей прилегающих домов к соседству с этим зданием и его реконструкции, проведены беседы с лицами, продемонстрировавшими отрицательную психологическую установку на проведение ремонтных работ, с целью замены ее на положительную.

На третьем этапе произведен анализ полученных результатов (в т.ч. результатов инженерного обследования), подготовлены отчет и рекомендации.

Т.о., задачи, поставленные в начале разработки мероприятия, выполнены в полном объеме, эффективность внедрения результатов может быть оценена только на следующем этапе реконструкции здания – этапе капитального ремонта. Критерием эффективности является снижение не менее чем на 35 % (по сравнению со среднестатистическим) жалоб жителей в префектуру района на неудобства, которые могут возникнуть в ходе проведения реконструкционных работ.

В процессе реализации мероприятия разработаны «Рекомендации к проведению мероприятий по формированию мотивационной готовности жителей мегаполиса к изменению облика внутриквартальной застройки на этапе инженерного обследования зданий и сооружений», которые могут быть применены на других городских объектах для организации работ с населением, снижающих уровень социального риска.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Грабовский И.В. Мотивационная готовность молодых офицеров к военной службе. Учебно-методическое пособие. – М.: Военный ун-т, 2004. – 141с.
2. Краткий психологический словарь. / Ред.-сост. Л. А. Карпенко. Под общей ред. А. Н. Петровского, М.Г. Ярошевского. - 2-е изд., расширенное, испр. И доп.- Ростов-на-Дону: «ФЕНИКС», 1998. - 512 с.
3. Левитов Н. Д. Проблемы психических состояний // Вопр. Психол. - 1955. - № 2. - С. 16-26.
4. Психические состояния как общепсихологическая проблема: Хрестоматия. / Сост. И.В. Герасимова. – Владивосток: ДВГМА им. Адм. Г.И. Невельского, 2001. – 104 с.
5. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И., Социальная психология - Ростов-на-Дону, Изд-во "Феникс". - 2009. - 476 с
6. Узнадзе Д. Н. Психология установки. - спб.: Питер, 2001. («Психология-классика»). - 416 с
7. Агеев Б.А. Мотивационная готовность молодых офицеров к военно-профессиональной деятельности. - М.: ГА, 1994. - 234 с.
8. Гордеева Т.О. Теория самодетерминации: настоящее и будущее. Часть 2: Вопросы практического применения теории // Психологические исследования. 2010b. No. 5(13). С. 9. [Http://psystudy.ru](http://psystudy.ru)
9. Гордеева, Т.О., Осин, Е.Н. Позитивное мышление как фактор учебных достижений // Вопросы психологии. 2010. No. 1. С. 24–33.
10. Евстегнеев Д.В., Ледащева Т.Н. «Использование когнитивных моделей при построении комплексной оценки состояния территории» <http://zhurnal.ape.relarn.ru/articles/2003/135.pdf>
11. Карлоф Б. «Деловая стратегия», М: Экономика, 1991 г.
12. Коптяева О. Н. Мотивационная готовность педагогов к инновационной деятельности Дисс. На соиск. Уч.степ. Кпсxn. Ярославль , 2009
13. Корнилов А. П., Булыгина В. Г., Корнилова Т. В. Личностные предпосылки успешности в деятельности брокера // Психол. Журн. 1993. Т. 14. № 1. С. 90–99.
14. Неделько Е. Г. Формирование мотивационной готовности к профессиональной мобильности у студентов вуза – автореферат дисс. На соиск. уч. степ. кпн. Магнитогорск - 2007
15. Носова Е.С. Формирование психологической готовности к добровольческой деятельности. – Сибирский психологический журнал. 2007. -№5. -С.186-190
16. Певень Л.В. Практика использования мониторинговых исследований в изучении интересов и запросов военнослужащих по контракту // Военно-социологические исследования: сб. Статей. - М., 2005. - № 1 (9).
17. Плотинский Ю.М. «Модели социальных процессов», М: Логос, 2001 г. [Http://www.socioline.ru/_seminar/library/plotinsky/plot_132.php](http://www.socioline.ru/_seminar/library/plotinsky/plot_132.php)
18. Толкач В. «Что предшествует стратегии» <http://controlling-akademie.ru/pdf/.pdf>
19. Чиксентмихайи М. [Csikszentmihalyi M.] Поток: Психология оптимального переживания: пер. С англ. М.: Смысл; Альпина нон-фикшн, 2011.

- 20.ГОСТ Р 53778-2010, Национальный стандарт РФ, Здания и сооружения. Правила обследования и мониторинга технического состояния, Москва Стандартиформ, 2010;
- 21.СП 13-102-2003. Правила обследования несущих строительных конструкций зданий и сооружений. /Госстрой России. – М.: 2004;
- 22.СП 20.13330.2011 «Нагрузки и воздействия», актуализированная редакция СНиП 2,01,07-85* / минрегионразвития РФ, Москва 2011г;
- 23.СНиП 2.03.11-85 Защита строительных конструкций от коррозии, Госстрой ССР, Москва, 1985г;
- 24.СНиП 2.02.01-83* «Основания зданий и сооружений»;
- 25.СНиП II-22-81 «Каменные и армокаменные конструкции» / Госстрой России. - М. ГУП ЦПП, 1999.
- 26.СНиП 52-01-2003 «Бетонные и железобетонные конструкции. Основные положения»;
- 27.СП 52-101-2003 «Бетонные и железобетонные конструкции без предварительного напряжения арматуры»;
- 28.СНиП II-23-81* «Стальные конструкции» / Госстрой России. - М. ГУП ЦПП, 2000;
- 29.СНиП 23-02-2003 «Тепловая защита зданий», ГОССТРОЙ РОССИИ, Москва 2004г.;
- 30.Рекомендации по обследованию и оценке качества с применением неразрушающих методов возводимых и эксплуатируемых конструкций. НИИЖБ Госстроя СССР, 1987.
- 31.ППБ-01-03. Правила пожарной безопасности в Российской Федерации.

**Результаты Экспресс-опросника
«Выявление психологических установок и отношения жителей
микрорайона к соседству с обследуемым зданием»**

Вопрос	Варианты ответа	Кол-во ответов
Как давно Вы проживаете в этом микрорайоне?	Менее года	23
	От 1 года до 5 лет	92
	Свыше 5 лет	161
Знаете ли Вы, что за учреждение расположено в этом здании?	Называет два учреждения, приблизительно верно указывает названия	68
	Называет только одно учреждение, приблизительно верно указывает название (специфику)	137
	Какое-то образовательное учреждение	65
	Не знаю	6
Как Вы относитесь к тому, что по соседству с вашим домом расположено это учреждение?	Оно уже давно тут, привыкли	34
	В целом положительно (пусть лучше оно, чем что-то другое)	12
	Нейтрально, мне не мешает	47
	В целом отрицательно (Почему?)	183 в т.ч.
	Шумно	39
	Грязно	24
	Много людей	47
	Много машин	55
	Не вписывается в облик района	8
Лучше бы на его месте построили что-нибудь другое	10	
Если бы Вы узнали, что это здание собираются снести, что бы Вы предпочли увидеть на его месте?	Магазин	31
	Досуговый центр	5
	Многоэтажную парковку	6
	Парк с детскими площадками	105
	Детский сад/школу	42
	Другое	87

**Результаты экспресс-опросника
«Выявление отношения жителей микрорайона и посетителей
учреждения к предстоящим ремонтным работам»**

Вопрос	Варианты ответа	Кол-во ответов	
		жители	посетители
Вам нравится, как сейчас выглядит это здание?	Да	12	6
	Нет	168	35
	Нормально выглядит	96	6
Как Вы считаете, внешний вид этого здания соответствует общему облику окружающего микрорайона?	Да	74	16
	Нет	202 в т.ч	31 в т.ч.
	Оно слишком современное	0	0
	Оно слишком старомодное	49	11
	Оно требует ремонта	153	36
Если бы за одну ночь в этом здании прошел капитальный ремонт, когда бы вы заметили изменения?	На следующее утро	127	34
	В течение недели	15	2
	Не знаю, зависит от ремонта	109	5
	Вообще не заметил бы	25	8
Сейчас уже идет подготовка к ремонту этого здания. Как вы думаете, как долго продлится ремонт?	Около месяца	36	5
	От одного месяца до полугода	85	12
	От полугода до года	26	3
	Затрудняюсь ответить	129	27
Как вы относитесь к тому, что ремонтные работы начнутся в течение этого года?	Давно пора	46	31
	Надо, значит надо	18	3
	Мне все равно, когда они начнутся	19	1
	Негативно:	193	12
	Будет шумно	42	5
	Будет грязно	91	2
	Все загородят, ходить будет неудобно	44	3
	Машину поставить будет нигде	13	2
	Я плохо себя чувствую	2	0
	У меня маленький ребенок	1	0

Как часто вы бываете в этом здании?	Каждый день	Вопрос только для посетителей	35
	Один-два раза в неделю		7
	Время от времени		3
	Я здесь первый раз		2

РЕКОМЕНДАЦИИ

к проведению мероприятий по формированию мотивационной готовности жителей мегаполиса к изменению облика внутриквартальной застройки на этапе инженерного обследования зданий и сооружений

В целях снижения социальной напряженности и формирования у жителей района мотивационной готовности к изменению облика внутриквартальной застройки, на территории которого располагается подлежащий реконструкции объект необходимо:

1. Провести мониторинг либо опрос жителей для определения знака их психологической установки в отношении соседства с реконструируемым зданием, его целевого предназначения, необходимости его реконструкции и предполагаемых ремонтных работ;
2. Отобрать методы психологического воздействия на мотивационную готовность жителей микрорайона, подготовиться к их реализации на практике;
3. Информировать население о предстоящих реконструкционных мероприятиях с использованием всех доступных средств коммуникации (СМИ, районные доски объявлений, интернет, листовки);
4. Назначить даты встреч представителей проектной и строительной компаний с населением прилегающей к объекту территории;
5. Привлекать к работе с жителями консультантов, имеющих высшее социально-психологическое образование. При необходимости использовать специалистов и студентов-волонтеров из государственных образовательных учреждений высшего профессионального образования, участвующих в реализации исследований и проектов, ориентированных на интересы развития города Москвы,
6. Провести беседы с жителями, пришедшими на встречу с представителями ремонтно-строительной организации, о перспективах реконструкции зданий и сооружений, о планах изменения внутриквартальной застройки, о выгодах, приобретаемых жителями микрорайона, в результате проведения реконструкционных работ;
7. По возможности обеспечить беспрепятственный доступ заинтересованных жителей к помещениям реконструируемого здания, к местам проведения инженерного обследования с соблюдением всех правил техники безопасности
8. Провести вышеизложенный перечень мероприятий на этапе инженерного обследования зданий и сооружений.
9. Назначить ответственного за взаимодействие с жителями микрорайона по вопросам, связанным с предстоящими строительно-монтажными работами на территории внутриквартальной застройки и за своевременное их информирование о начале работ.