

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

Факультет социальных наук
Кафедра психологии и педагогики
Направление подготовки 37.04.01 – Психология
Направленность (профиль) образовательной программы Организационная психология

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ

Зав. кафедрой

_____ А.В. Лейфа
« _____ » _____ 2018 г.

МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

на тему: Взаимосвязь толерантности и удовлетворенности трудом сотрудников системы исполнения наказаний

Исполнитель студент группы 6640м	В.С. Гужва
Руководитель доцент, канд.псих.наук	С.Р. Зенина
Руководитель научного содержания программы магистратуры	Н.А. Кора
Нормоконтроль	В.С. Клемес
Рецензент	И.Н. Дзюба

Благовещенск 2018

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

Факультет социальных наук
Кафедра психологии и педагогики

УТВЕРЖДАЮ

Зав. кафедрой

_____ А.В. Лейфа
«01» сентября 2017 г.

ЗАДАНИЕ

К магистерской диссертации студента группы 664ом Гужва Владимира Сергеевича.

1. Тема выпускной квалификационной работы: Взаимосвязь толерантности и удовлетворённости трудом сотрудников системы исполнения наказаний

(утверждена приказом от _____ № _____)

2. Срок сдачи студентом законченной работы (проекта) 15.06.2018 г.

3. Исходные данные к выпускной квалификационной работе:

Проблема толерантности – одна из наиболее актуальных и сложных в современной науке. Значительное увеличение количества исследований в данной области в конце XX – начале XXI века связано с участвовавшими актами насилия, терроризма, обострившимися межрелигиозными и межнациональными конфликтами.

Стоит отметить, что проблема толерантности рассматривается очень широко, с различных позиций, в частности, можно отметить работы философов Н.А. Бердяева, Р.Р. Валитовой, В.М. Золотухина, В.А. Лекторского, П.П. Николсона, Л.В. Скворцова, В.С. Соловьева, Л.Н. Толстого, М. Уолцера, Б.М. Хомякова, и др.; этнографов и историков М.Н. Губогло, Л.Н. Гумилева, В.И. Козлова и др.; педагогов З.Т. Гасанова, В.П. Комарова, В.С. Кукушкина, Б. Риардон, П. Степанова и др.; психологов А.Г. Асмолова, В.В. Бойко, С.К. Бондыревой,

И.Б. Гриншпун, Е.Ю. Клепцовой, Н.М. Лебедевой, Ф.М. Малхозовой, Г.У. Солда-
товой, А.В. Тишкова, Л.А. Шайгеровой, Е.И. Шлягиной и т.д.

4. Содержание выпускной квалификационной работы (перечень подлежащих разработке вопросов):

- анализ психологической литературы по проблеме толерантности, удовлетворённости трудом, характеристики сотрудников УИС;

- выявление уровня этнической, социальной, как личности, общей толерантности у сотрудников УИС; а также неприятие или непонимание индивидуальности другого человека, использование себя в качестве эталона при оценке поведения и образа мыслей других людей, категоричность или консерватизм в оценках других людей, неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров, стремление переделать, перевоспитать партнеров, стремление подогнать партнера под себя, сделать его «удобным», неумение прощать другим ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные вам неприятности, нетерпимость к физическому или психическому дискомфорту, создаваемому другими людьми, неумение приспосабливаться к характеру, привычкам и желаниям других;

- выявление категорий удовлетворённости трудом;

- определение взаимосвязи между толерантностью и удовлетворённостью трудом у сотрудников УИС.

5. Перечень материалов приложения: магистерская диссертация содержит 80 страниц, 2 главы, 73 источника, 7 рисунков, 3 таблицы, 4 приложения.

6. Консультанты по выпускной квалификационной работе: отсутствуют.

7. Дата выдачи задания 01 сентября 2017 г.

Руководитель магистерской диссертации работы: кандидат психологических наук, доцент Зенина Светлана Рашидовна.

Задание принял к исполнению (дата): 05 сентября 2017 г. _____

(подпись студента)

РЕФЕРАТ

Магистерская диссертация состоит из 80 страниц машинописного текста, 73 источников, двух глав, 4 приложений, 7 рисунков, 3 таблиц.

ТОЛЕРАНТНОСТЬ, ВИДЫ ТОЛЕРАНТНОСТИ, УРОВНИ ТОЛЕРАНТНОСТИ, ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ, ТРУД, УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ ТРУДОМ, ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ СОТРУДНИКОВ УГОЛОВНО-ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ СИСТЕМЫ

В первой главе магистерской диссертации раскрываются такие понятия как толерантность, удовлетворённость трудом, психологические аспекты работы сотрудников УИС.

Во второй главе магистерской диссертации описаны методики, этапы диагностики, описание полученных результатов, рекомендации по повышению уровня толерантности.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	6
1 Теоретические основы изучения взаимосвязи толерантности и удовлетворённости трудом сотрудников системы исполнения наказаний	8
1.1 Понятие толерантности в психологии	8
1.2 Психологическая характеристика профессиональной деятельности сотрудников системы исполнения наказаний	20
1.3 Толерантность как фактор формирования удовлетворенности трудом	31
2 Исследование взаимосвязи толерантности и удовлетворённости трудом сотрудников системы исполнения наказаний	40
2.1 Организация и методы исследования	40
2.2 Анализ и интерпретация результатов	46
2.3 Рекомендации по повышению удовлетворенности трудом сотрудников системы исполнения наказаний и толерантности с помощью проведения тренинга	63
Заключение	72
Библиографический список	74
Приложение А Экспресс-опросник «Индекс толерантности» (Солдатова Г.У., Кравцова О.А., Хухлаев О.Е., Шайгерова Л.А.)	81
Приложение Б Методика диагностики общей коммуникативной толерантности (Бойко В.В.)	83
Приложение В Методика «Интегральная удовлетворенность трудом» (Батаршев А.В.)	86
Приложение Г Таблицы данных исследования	89

ВВЕДЕНИЕ

Проблема толерантности – одна из наиболее актуальных и сложных в современной науке. Значительное увеличение количества исследований в данной области в конце XX – начале XXI века связано с участвовавшими актами насилия, терроризма, обострившимися межрелигиозными и межнациональными конфликтами.

Пристальное внимание исследователей к проблематике толерантности объясняется и четко выраженной тенденцией гуманизации науки, повышением интереса к проблемам личностного развития растущего человека, выделением важнейшей задачи воспитания, заключающейся в формировании у людей гражданской ответственности и правового самосознания, духовности и культуры, инициативности, самостоятельности, толерантности.

Управление персоналом включает многие составляющие. Ключевое же место занимает определение способов повышения производительности, путей роста творческой инициативы, а также стимулирование и мотивация персонала.

Удовлетворенность трудом является сложным социально-психологическим образованием, состоящим как из общей удовлетворенности, выраженной оценкой того, насколько выполняемая работа соответствует желанию конкретного человека, так и из отдельных составляющих удовлетворенности, характеризующих отношение к конкретным аспектам профессиональной среды в коллективе. Удовлетворенность трудом проявляется в эмоционально окрашенном оценочном представлении субъекта, его ожиданиям в отношении результата своей трудовой активности, а также содержания процесса работы и внешних условий, в которых она осуществляется.

На сегодняшний момент остро стоит вопрос об удовлетворенности трудом и толерантностью сотрудников уголовно-исполнительной системы, так как они являются представителями исполнительной власти Российской Федерации, то они обязаны быть нейтральными в отношении всех людей, быть не пристрастными, руководствуется только законодательством РФ. Таким образом,

проблема взаимосвязи толерантности и удовлетворенности трудом является актуальной и необходимо ее отдельное изучение.

Цель исследования: изучение взаимосвязи толерантности и удовлетворенности трудом сотрудников системы исполнения наказаний.

Объект исследования: толерантность как психологический феномен.

Предмет исследования: взаимосвязь толерантности и удовлетворенности трудом сотрудников системы исполнения наказаний.

Задачи исследования:

- проанализировать литературу по проблеме толерантности;
- описать роль толерантности в формировании удовлетворенности трудом;
- выявить структуру, уровень толерантности и удовлетворенности трудом сотрудников системы исполнения наказаний, а также определить характер взаимосвязи между ними;
- разработать рекомендации по повышению уровня толерантности сотрудников системы исполнения наказаний.

Гипотеза исследования: существует взаимосвязь толерантности и удовлетворенности трудом сотрудников системы исполнения наказаний.

Методы исследования: анализ литературы, тестирование, методы статистической обработки данных.

База исследования: Федеральное казённое учреждение «Исправительная колония № 3» Управления Федеральной службы исполнения наказаний России по Амурской области (ФКУ ИК-3 УФСИН России по Амурской области).

Выборка исследования: 40 сотрудников.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ ВЗАИМОСВЯЗИ ТОЛЕРАНТНОСТИ И УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ ТРУДОМ СОТРУДНИКОВ СИСТЕМЫ ИСПОЛНЕНИЯ НАКАЗАНИЙ

1.1 Понятие толерантности в психологии

Отметим, что толерантность – понятие абстрактное, которое в психологии, а также в других науках, существуют много различных трактовок и определений понятия. В силу этого, на данный момент нет определённого подхода и точного определения данного феномена. На данный факт обратила своё внимание А.А. Никишенкова, которая отмечает, что в описании сущности толерантности имеются большое количество мнений – «от суждений об изначальной ее укорененности в природе рода человеческого либо о полном ее несоответствии этой природе до утверждений о ее искусственном конструировании идеологами определенной ориентации и от однозначно положительной оценки этой категории, понимаемой как особый признак гуманного интеллигентного человека, до признания ее надуманной сентиментальной благоглупостью либо беспринципностью» [42, с. 122].

В большинстве культур понятие «толерантность» является синонимом определения «терпимости»: лат. – *tolerantia*; англ. – *tolerance, toleration*, нем. – *Toleranz*, фран. – *tolerance*.

В «толковом словаре живого русского языка» В.И. Даля насчитывается множество формулировок «терпимости»: она связывается с глаголами «выносить», «страдать», «крепиться», «стоять, не изнемогая», «выжидать», «допускать», «послаблять», «не спешить», «не гнать» и др. [22]. В «Толковом словаре» под редакцией Д.Н. Ушакова [61] определение «толерантность» полностью отождествляется с «терпимостью», «выносливостью».

Полную характеристику определения «толерантности» в преамбуле Устава ООН: «...проявлять терпимость и жить вместе, в мире друг с другом, как добрые соседи» противоречива по своему содержанию [13]. Тут и «естественная способность противостоять любым попыткам ограничения человеческой, в том числе и личной, свободы», с одной стороны, и «неестественное воздержан-

ние, вид скрежетания зубами при смирении с поведением, убеждениями и ценностями другого», – с другой.

Психологическое понятия в большей степени не имеет конкретного значения. В «Большом психологическом словаре» [16] толерантность формулируется как установка либерального принятия моделей поведения, убеждений, ценностей другого и как способность выносить стресс без серьезного вреда.

Психологический аспект толерантности отображен в англо-русском психологическом словаре следующим образом: приобретенная устойчивость; устойчивость к неопределенности; этническая устойчивость; предел устойчивости (выносливости) человека; устойчивость к стрессу; устойчивость к конфликту; устойчивость к поведенческим отклонениям. Понимание толерантности как принятия, сопровождающегося переживанием ценности «другого» человека, его мнения, убеждения мы находим в диалогическом направлении философии и психологии (Дильтей В., Бахтин М., Бубер М. и др.).

Б.Г. Ананьев описывает толерантность, как психологическую выносливость по отношению к фрустраторам, отсутствие тяжёлых и длительных страданий при их действии [3]. А.В. Петровский – как психофизиологическую характеристику, проявляющуюся в повышении порога эмоционального реагирования на угрожающую ситуацию, что проявляется в выдержке, самообладании, способности длительно выносить неблагоприятные воздействия без снижения адаптивных возможностей [48].

Стоит отметить, что проблема толерантности рассматривается очень широко, с различных позиций, в частности, можно отметить работы философов Н.А. Бердяева, Р.Р. Валитовой, В.М. Золотухина, В.А. Лекторского, П.П. Николсона, Л.В. Скворцова, В.С. Соловьева, Л.Н. Толстого, М. Уолцера, Б.М. Хомякова, и др.; этнографов и историков М.Н. Губогло, Л.Н. Гумилева, В.И. Козлова и др.; педагогов З.Т. Гасанова, В.П. Комарова, В.С. Кукушкина, Б. Риардон, П. Степанова и др.; современных психологов А.Г. Асмолова, В.В. Бойко, С.К. Бондыревой, И.Б. Гриншпун, Е.Ю. Клепцовой, Н.М. Лебедевой, Ф.М. Малхозовой, Г.У. Солдатовой, А.В. Тишкова, Л.А. Шайгеровой, Е.И. Шлягиной и т.д.

Как говорилось ранее, толерантность рассматривалась различными авторами и исследователями, а также в различных подходах по-своему. Рассмотрим часть из них.

Смысловой подход. В отечественной психологии наибольший вопрос выражается в смысловой сфере. Первый, кто старался раскрыть содержание «смысла» был А.Н. Леонтьевым. «Проблему смысла надлежит ставить исторически», – пишет он [36, с. 34]. «Понятие смысла подразумевает отношение, возникающее вместе с возникновением той формы жизни, которая необходимо связана с психическим отражением действительности, то есть, вместе с психикой» – пишет автор. Д.А. Леонтьева, по мнению которого, смысл – это субъективная значимость объектов и явлений действительности, проявляющаяся в эмоциональной окраске образов восприятия и представлений этих объектов и явлений и в понимании субъектом их роли и места в своей жизни [37, с. 423]. Анализируя данные определения, мы видим, что в определённом контексте, они связаны с толерантностью:

- наличие или отсутствие проявляется в каких-либо переживаниях, выражающих положительное или негативное проявления отношений людей к своему бытию;

- люди имеют свободную волю;

- люди могут думать об возможных вариантах выбора и оценивать их;

- люди способны развивать собственный характер, и могут быть *ответственными* за то, что они создают из самих себя.

Выделим, что основным психологическим фактором организации данных процессов В. Франкл определяет личностную *ответственность*. Стремление к смыслу – фундаментальная мотивационная сила в людях. «Им необходимо обнаруживать смысл буквально во всём», пишет В. Франкл. Смысл является базой для жизни, которая может оказываться в опасности, если люди не рассматривают мир с позиции направления на что-то вне себя, что находится за пределами собственного «Я», считает основоположник логотерапии. С его точки зрения, истоки сознания расположены в «духовном бессознательном». Созна-

ние, которое он называет «этическим инстинктом», является сугубо индивидуальным, в отличие от других инстинктов, которые имеются у большинства видов. В. Франкл полагает, что любовь и искусство уходят своими корнями не только в моральное сознание, но и в эмоциональные, интуитивные, нерациональные глубины духовного бессознательного. Свобода может быть «от чего-то» и «для чего-то». Вторая – представляет собой *ответственность* по отношению к сознанию. Люди могут быть слугами своего сознания только тогда, когда они ведут с ним диалог, как с чем-то, что отличается от них самих. Через сознание «доносит свой голос» сверхчеловеческий фактор, позволяющий людям переносить трудности, быть устойчивыми в «пределных» ситуациях.

А.Г. Асмолов выделил основные отличительные признаки толерантного поведения в неопределённых ситуациях, что такой выбор не скован заранее предрешимым исходом. Человек воспринимает совершаемое им как совершаемое в силу внутренней необходимости, идёт на риск, выигрывает и теряет, несёт ответственность за свой выбор. Неопределённость исхода, риск, субъективное ощущение принадлежности совершаемого только себе, оценка последствий в свете тех мотивов, ради которых живёшь, непредсказуемость для самого себя, автор определяет как неотъемлемые черты свободного личностного выбора [61, с. 393].

Ценностный подход. Ряд исследователей рассматривают толерантность как ценностную установку по отношению к себе и другим. В основе толерантного поведения, с этой позиции, лежит позитивное значение своей и другой уникальности, восприятие этого факта как блага – ценности. Из трёх уровней отражения ценности в сознании, толерантность, в этих исследованиях, связывается с понятийным уровнем, ценностным отношением к «инаковости». Жизнеутверждающая функция положительной ценностной установки на уникальность людей поддерживает эмоциональный тонус личности, вызывает оптимистическое мировосприятие, заставляет человека напрягаться, преодолевать препятствия [66].

И.Б. Гриншпун трактует толерантность как характеристику индивида, со-

относимую с пространством «открытость – резистентность». Толерантность означает наличие некоего бытийного пространства, которое человек оценивает, как безопасное, в пределах которого он открыт для взаимодействия с миром без утраты чувства сохранности своего Я [19, с. 209] – с одной стороны, и наличие устойчивых базовых позиций или ценностей личности, обеспечивающих отсутствие её изменений при взаимодействии [20, с. 31] – с другой. В этом смысле толерантность понимается как ценность самоизменений, видения себя в качестве незавершённого и несовершенного, признания права на самоизменение и бытие иным, стремление к «самоактуализации, самоосуществлению», сопротивлению «окультурированию».

С точки зрения Дж. Морено [35, с. 9], толерантное поведение человека базируется на устойчивых нравственных установках по отношению к другим людям. Проявляются они, прежде всего, как «эмпатия», предполагающая принятие другого как ценности, его права быть другим, готовность понять феноменальный мир другого и способность – это делать естественно, сохраняя своё Я.

Социально-психологический подход. Множество авторов выделяют толерантность личности с точки зрения её возможностей или способностей, которые формируются и проявляются в установлении социальных взаимодействий. Они характеризуют толерантность с точки зрения особенностей реального поведения личности в социальных отношениях и описывают конкретные образцы поведения, обобщённые принципы деятельности личности как толерантное поведение.

Потребность в общении свойственна каждому человеку. Она выступает источником активности, направленной на установление и поддержание стабильных отношений с людьми. Этимологически общение отсылается к действиям «собираться вместе», «объединяться»

Контакт между людьми «может быть описан как встреча, объятие, создание общей границы двух систем». Функциональное назначение контакта состоит во взаимном подтверждении партнёрами по общению существования друг друга: когда я вступаю в контакт, я тем самым подтверждаю (для себя и для не-

го одновременно) наличие у меня партнёра, при этом удостоверяюсь и в собственном существовании [65, с. 30].

Инструментальное значение контакта заключается в создании условий для передачи информации по каналам связи. От того, между какими частями внутреннего мира устанавливается контакт, зависит, какой вид информации может быть передан. После установления контакта между людьми устанавливаются межличностные отношения.

Таким образом, мы видим, что в основе толерантности может лежать потребность человека в контакте с окружающими. Толерантное поведение обеспечивается способностями личности продуктивно контактировать с другими людьми; мобильностью поведения и социальной активностью.

Когнитивный подход. Известно, что любое явление может быть отражено бесконечным разнообразием мыслительных конструкций или представлений о нем. «Каждый человек рассматривает поток событий своей жизни через призму своих представлений» [62]. Как образно выразился Дж. Келли, на событиях «не выгравировано их значение» [31, с. 3]. Человек сам определяет для себя значимость каждого события. Более того, событие начинает оказывать воздействие на человека только после того, как он его проинтерпретировал.

Многогранность интерпретаций любого события неизбежно приводит к мысли об относительности всяких истин, в том числе и общепринятых, и причащает человека относиться критично как к мнениям авторитетов, так и к своему собственному суждению. Одну из важнейших составляющих толерантного мышления, с точки зрения когнитивного подхода, составляет такая установка, поскольку допускает возможность собственной ошибки и правоты другого человека. Дж. Келли признавал за каждым человеком способность выстраивать собственную систему представлений о характере межличностных отношений, не считая это привилегией лишь психологов. При этом у каждого человека в зависимости от его интеллекта, опыта и креативности система представлений обладает разной «разрешающей способностью» для отражения событий. У одних людей она очень проста, основывается на небольшом числе выделяемых при-

знаков (личностных конструктов).

Различия, вытекающие из теории личностных конструктов Дж. Келли, легли в основу когнитивного стиля, получившего название «когнитивная сложность», изучением которого занялись его ученики и последователи. Д. Бири одним из первых предложил понимать под когнитивной сложностью «способность конструировать социальное поведение многомерным образом».

За последние десятилетия накоплены обширные материалы, свидетельствующие о большом влиянии данного фактора на восприятие и оценку окружающих людей и самого себя [16]. Их характер позволяет нам выдвинуть предположение о том, что когнитивная сложность способствует формированию толерантного мышления.

Психологическим условием толерантности в когнитивном подходе могут выступать система личностных конструктов, «субъективная карта мира», когнитивная сложность. Психологическое содержание толерантности составляют следующие свойства личности: интернальность, критичность, адекватная самооценка. Кроме этого, на толерантность указывают: способность встать на чужую точку зрения, умение выделять в оцениваемом объекте существенные и второстепенные признаки и амбивалентно воспринимать объекты действительности, которое позволяет человеку видеть одновременно как положительные, так и отрицательные характеристики, в противоположность унивалентному, черно-белому восприятию; способность устанавливать сходство и различия между одними и теми же объектами по разным основаниям, образуя разные способы их группировки; гибкость мышления, заключающаяся в готовности изменить свои представления об объекте в связи с поступившей новой информацией в противоположность ригидности.

В психологии различают несколько основных видов толерантности в человеческих отношениях:

а) естественная (натуральная) – свойственна позиции маленького ребенка, не способного противопоставлять собственный жизненный опыт, свою личность, свое «Я» окружающей действительности. Природная любознательность,

наивность и безграничное доверие к людям с одной стороны позволяет поддерживать видимость хороших и благожелательных отношений со стороны окружающих, с другой стороны способствует полному подавлению собственных желаний и качеств характера.

б) нравственная – наиболее зрелая позиция по отношению к окружающим. Позволяет сохранить свой внутренний мир и свое «я», не осуждая и не пытаясь переделать окружающих в полном соответствии своего представления о степени «нормальности».

в) моральная – этот вид толерантности характерен состоявшимся людям, привыкшим сдерживать свои эмоции, подавляя свое неприятие внутри. То есть проявление терпимости и доброжелательности только внешнее, показное, обусловленное воспитанием «держат свои мысли при себе» и расчетливостью («я вас вынужден терпеть, но...»).

г) этническая – определяет способность человека продолжительно проявлять терпимость в общении и вынужденном совместном проживании к чужеродным и неприятным для него проявлениям незнакомой этнической культуры, образу жизни, чувствам, религиозным обрядам. В определении и анализе степени (уровня) терпимости человека к окружающим в психологии существует термин коммуникативной толерантности [40, с. 75].

Г. Олпорт выделял три вида толерантности:

- толерантность как система установок, связанные с этническими и расовыми различиями;
- конформная толерантность;
- толерантность как черта характера.

С точки зрения этнических установок, согласно Г. Олпорту, толерантный индивид исходит из того, что «все люди равны»: групповая принадлежность в большинстве случаев не имеет значения. Люди, не имеющие предубеждения против евреев, часто не могут отличить еврея от не еврея по внешним признакам, в отличие от предубежденных людей, для которых этот вопрос имеет значение. Толерантность как черта характера означает уважительное отношение ее

носителя к людям самим по себе. Такое уважение приложимо к самым разным стилям жизни [67, с. 41].

С.Л. Братченко выделяет пять психологических подходов к рассмотрению толерантности:

а) гуманистический. Толерантность – проявление сознательного, осмысленного и ответственного выбора человека, его собственной позиции.

б) диверсификационный. Содержание толерантности не сводится к одному свойству. Это сложный, многоаспектный и многокомпонентный феномен.

в) личностный. Психологической основой толерантности являются ценности, смыслы и личностные установки.

г) диалогический. Основа – межличностная толерантность: особый способ взаимоотношения и межличностного взаимодействия с другим, межличностный диалог.

д) фасилитативный. Толерантность не столько формируется, сколько развивается, поэтому необходимо создание условий для её развития [17, с. 104].

Д.И. Дрыникина выделяет три типа толерантности:

а) «Скрытая» толерантность. Характерна для мифологического типа общественного сознания. Толерантность ещё не осмыслена концептуально. Общество терпимо относится к специфике философского мышления, поскольку оно ещё не ведёт к разрушению образов мифического сознания, но в конечном итоге возникает тенденция подавления такого образа мыслей.

б) «Парадоксальная» толерантность. Характерна для религиозного типа общественного сознания. В структуре абсолютной веры, монотеизма толерантность невозможна в принципе, т.к. она разрушает абсолютность. Но религиозные войны, основой которых была религиозная нетерпимость, в результате, и подготовили легитимизацию толерантности.

в) «Социокультурная» толерантность. Характерна для секулярного типа общественного сознания. В секулярном обществе толерантность становится реальностью в результате признания истинных универсальных нравственных принципов. На данной основе возможно уважение к иному, принятие этниче-

ских и национальных особенностей, различий в социальных воззрениях, которые порождаются особенностями условий жизни, профессиональной деятельности, культурных традиций. Толерантность здесь – следствие высокой духовной и нравственной культуры [24, с. 52].

Выделенные типы толерантности отражают эволюцию общественного сознания и соответствующее изменение понимания толерантности.

В.П. Козырьков выделяет 4 возможных формы толерантности:

а) толерантность как «безразличие к существованию различных взглядов и практик, так как последние рассматриваются в качестве неважных перед лицом основных проблем, с которыми имеет дело общество».

б) толерантность как невозможность взаимопонимания. Все культуры равноправны и несоизмеримы и поэтому по сути дела не могут взаимодействовать друг с другом. Поэтому толерантность здесь выступает как «уважение к другому, которого я вместе с тем не могу понимать и с которым я не могу взаимодействовать».

в) толерантность как снисхождение. У человека есть некоторая система взглядов, поэтому она оптимальна для этого человека. Соответственно, остальные точки зрения выглядят менее привлекательными, более слабыми. Поэтому толерантность здесь выступает как «снисхождение к слабости других, сочетающаяся с некой долей презрения к ним». Заметим, что этот подход противоречит Декларации принципов толерантности, где заявлено, что «толерантность – это не уступка, снисхождение или потворство».

г) толерантность как расширение собственного опыта и критический диалог. У человека есть некоторая система взглядов. Он считает, что эта система обладает рядом преимуществ, но не отрицает и того факта, что некоторые из его взглядов могут быть ошибочными. Толерантность здесь – «уважение к чужой позиции с установкой на взаимное изменение позиций в результате критического диалога» [32, с. 228].

Рассмотрим способы образования толерантности. Разные авторы выделили важными следующие способы:

- принятие – разрешение другого лица на вход в личное пространство за счет понимания и эмпатии;
- идентификация – эмоционально-когнитивный процесс, несущий в себе отождествление кого-либо с самим собой;
- самоконтроль – это волевой способ толерантности, подразумевающий позитивное, стабильное отношение в совместной деятельности и общении;
- присвоение – это символическое включение в себя какого-то человека или предмета.

В ряде исследований толерантность связывают с эмоциями. Среди основных функций эмоций помимо приспособительной, сигнальной, оценочной, регуляторной, называется коммуникативная функция [1, с. 190]. Анализируя и оценивая роль эмоций в специальном функционировании личности, в её биосоциальной структуре В.В. Бойко [12] обращается к проблеме коммуникативной толерантности. Коммуникативная толерантность – это характеристика отношения личности к людям, показывающая степень переносимости ею неприятных или неприемлемых, по её мнению, психических состояний, качеств и поступков партнёров по взаимодействию.

Коммуникативная толерантность – одна из важнейших и информативных черт человека. Она собирательная, поскольку в ней отражаются факторы его судьбы, воспитания, опыт общения, культура, ценности, потребности, интересы, установки, характер, темперамент, привычки, особенности мышления и, конечно, эмоциональный стереотип поведения. Данная характеристика личности относится к стержневой, ибо в значительной мере определяет её жизненный путь и деятельность – положение в ближайшем окружении и на работе, продвижение в карьере и исполнение профессиональных обязанностей. Это систематизирующая характеристика, поскольку с ней согласуются и составляют некий психологический ансамбль многие другие качества индивида, прежде всего, нравственные, характерологические и интеллектуальные. Вот почему особенности коммуникативной толерантности могут свидетельствовать о психическом здоровье, внутренней гармонии или дисгармонии, о способности к само-

контролю и самокоррекции [12].

Но рассматривая толерантность, нельзя не обратить внимание на обратную сторону данного определения – «интолерантность».

Интолерантность – это:

- свойство общности или отдельного представителя, характеризующееся неприятием или отрицанием культуры, традиций, ценностей, поведенческих и коммуникативных моделей, образа жизни других людей;
- неадекватно негативное групповое восприятие иной группы и ее культуры;
- отношения, основанные на враждебности, неприятии культуры, образа жизни, ценностей друг друга;
- идеи отрицания прав других людей (сословий) на собственные ценности, культуру, коммуникативные и поведенческие модели, образ жизни.

Интолерантность проявляется на 3 уровнях:

- на эмотивном уровне – это отношения, основанные на неприятии, неприязни, ненависти, вражде по отношению к другим людям, этносам вообще или к конкретной этнической общности и отдельным его представителям;
- на конативном уровне – это направленность поведения и действий по отношению к людям иной принадлежности на неприятие и вражду;
- на когнитивном уровне: идеи, концепции, оправдывающие негативные отношения и враждебные действия по отношению к представителям другим сословиям вообще или к отдельно взятой этнической общности.

Признаками межэтнической интолерантности на уровне индивида – представителя этнической группы – являются: раздражение, гипертрофированная значимость собственной этнической принадлежности, потребность в этнической ассоциированности, гиперболизация статуса этнической принадлежности.

Формами проявления интолерантности являются:

- ксенофобия – первая ступень нетерпимости, выражается в неприятии и нетерпимости к людям;
- избегание эмпатии по отношению к ситуациям, вызывающим психоло-

гический дискомфорт;

- ассимиляция – поглощение одной этнической культуры другой ввиду неприятия иной картины мира - или принуждение к ассимиляции;

- сегрегация – отстранение доминирующим этническим большинством представителей этнических меньшинств от ключевых позиций жизни общества;

- дискриминация – ограничение прав по признаку этнической принадлежности;

- национализм и шовинизм – доминирование этнических ценностей над общечеловеческими ценностями и на этой основе выражение превосходства своего этноса над другими;

- физическое насилие над представителями иной этнической группы;

- концептуально обоснованные проявления неприятия и враждебности к др. этносам (расизм, фундаментализм, интеграллизм и др.);

- геноцид – предельная форма интолерантности.

Таким образом, теоретический анализ исследований позволяет сделать вывод о сложности психологического содержания и структурно-уровневой природе феномена толерантности, который отражает все уровни индивидуальности человека, следовательно, может рассматриваться как интегральное свойство индивидуальности.

1.2 Психологическая характеристика профессиональной деятельности сотрудников системы исполнения наказаний

Профессиональная деятельность человека представляет собой одно из главных условий существования, поэтому проблема работоспособности и сохранения здоровья лиц, выполняющих служебные обязанности в экстремальных условиях, все чаще становится объектом научного исследования. Это обусловлено возрастающим количеством профессий, сопровождающихся повышенным риском, при этом риск является мотивом поведения, стимулом к деятельности в таких условиях, которые связаны с угрозой для жизни.

Деятельность сотрудника любой из правоохранительных структур, по его мнению, включает политический аспект деятельности как одного из организа-

торов борьбы за искоренение преступности. Он же включает в себя и профилактические мероприятия, правовую пропаганду, участие в перевоспитании преступника.

В результате комплексного исследования организационной культуры в учреждениях и органах УИС Е.В. Берлейн выделил девять ее особенностей:

а) жесткая правовая регламентация;

б) иерархичность структуры и вертикальный характер системы власти;

в) бюрократизм в принятии решений, формальный характер работы;

г) высокая степень ригидности, консерватизм взглядов, косность мышления, инертность в реагировании на изменения, установка сотрудников на поддержание сложившихся особенностей организационной культуры; неготовность и непонимание сотрудниками УИС происходящих и планируемых изменений и реформ;

д) неразвитость системы обратной связи и неформальных отношений, стремление (в первую очередь руководителей) к соблюдению субординации в системе межличностных отношений, дистанцированию, строгому соблюдению дисциплины и приверженность к директивно-авторитарному стилю руководства;

е) низкий показатель гласности в отношении как всей системы, так и каждого отдельного сотрудника: сотрудники не только не информированы относительно перспектив развития организации, но и имеют весьма туманное представление о том, чем занимаются другие отделы и службы; часто не знают, как и по какому принципу распределяются материальные вознаграждения, надбавки за сложность и напряженность и другие выплаты;

ж) низкая организация труда сотрудников, выражающаяся прежде всего в том, что непосредственные руководители не ставят четких задач и не доводят до подчиненных конкретные критерии оценки их выполнения;

з) при возникновении проблем руководство и рядовой персонал не спланируются для их решения, а напротив, пытаются обезопасить себя, сделать все, чтобы снять с себя ответственность, не оказаться виноватыми, даже если это

происходит в ущерб другим сотрудникам;

и) негативное отношение сотрудников к своей профессионально-трудовой деятельности и организации в целом, высокая неудовлетворенность трудом по всем показателям (то есть средний балл по всем показателям в реальной ситуации ниже среднего балла оценки желаемого состояния), и прежде всего условиями труда, взаимоотношениями с вышестоящим руководством, а также недостаточной сплоченностью коллектива и организацией материального и морального стимулирования труда [10].

Служба в УИС – это один из видов государственной службы, который обладает рядом специфических особенностей. Сотрудник должен проявлять сдержанность в профессиональном общении, ограничивать круг контактов, постоянно контролировать свое поведение, чувства, эмоции. Условия работы таковы, что служащие обладают одновременно полярной ролью: находясь в атмосфере чужих отрицательных эмоций, они служат раздражителем и одновременно утешителем, что проявляется в требовании быть эмпатичным (вникать в проблемы, оказывать помощь в их разрешении).

Данный факт, а также переживания, связанные с чужими проблемами, не могут не отразиться на личности сотрудника и его работоспособности [14] и не вызвать развития у сотрудников различных подразделений учреждения под воздействием условий профессиональной деятельности такого психического состояния, как ригидность [30]. Сотрудники учреждений, находясь в постоянном напряжении из-за сложностей в работе, ежедневно общаясь с лицами из преступного мира, невольно начинают употреблять в своей речи слова жаргона.

В исследовании П.С. Яшмолкиной, проведенном с участием сотрудников исправительных учреждений с целью диагностики экстремальности их профессиональной деятельности, были выявлены типы ситуаций, приводящие к наибольшему напряжению и мобилизации всех внутренних ресурсов:

- конфликты с осужденными (при непосредственном общении, досмотре личных вещей, изъятии запрещенных предметов);
- конфликты с руководством подразделения, обусловленные неадекватной

оценкой результатов их труда, игнорированием их личных интересов и законных прав, неуважительным отношением к их личности;

- психотравмирующие ситуации (нападение на сотрудников со стороны осужденных, массовые беспорядки, самоубийство осужденного);

- сокращение штатов [69].

Таким образом, условия профессиональной деятельности сотрудников УИС условно можно поделить на две группы. В первую группу войдут условия, характерные именно для УИС, – это содержание деятельности, ее средства и методы, правовая регламентация деятельности, наличие властных полномочий, высокая социальная ответственность и иные. Ко второй группе принадлежат общие показатели деятельности: экономическая и политическая обстановка в стране, социально-психологический климат в коллективах и др. Проведенный теоретический анализ показывает, что служба в УИС обладает рядом особенностей. И важным является то, что молодому сотруднику необходимо адаптироваться к новым для него условиям жизнедеятельности.

Под профессиональной адаптацией в учреждениях ФСИН России понимается социально-психологический процесс включения человека в коллектив сотрудников учреждения (органа) ФСИН России, приспособления и привыкания к характеру, режиму и условиям труда в УИС, приобретения и закрепления интереса к работе, овладения начальными основополагающими профессиональными знаниями и умениями, накопления трудового опыта, формирования необходимых профессиональных качеств сотрудника пенитенциарного учреждения, налаживания деловых и личных контактов с коллективом, включения в общественную деятельность, повышения заинтересованности не только в личных достижениях, но и в достижениях коллектива [51].

А.А. Ушаков выделяет две стадии адаптации: подготовительную и основную. В подготовительную стадию входит испытательный срок, в основной стадии автор выделял три этапа: до одного года – ознакомительный, от одного года до трех лет – активная деятельность и третий этап предполагает полное приспособление к условиям службы [21].

Профессиональная адаптация в УИС представляет собой процесс перестройки деятельности и поведения сотрудников в экстремальных условиях. Данный процесс многосторонний и включает в себя формирование средств и способов поведения, направленных на эффективное взаимодействие с микросоциальной средой и овладение служебной деятельностью.

Относительное соответствие поведения требованиям среды отражает эффект приспособления к несению службы, а психологическая готовность обеспечивает выполнение стоящих перед сотрудником задач. Главные из них – необходимость соблюдения требований устава, режим, дисциплина и субординация, большой объем служебных знаний, навыков и умений, усвоить которые нужно в ограниченное время, несение караульной службы [45]. Но насколько одновременно должны сформироваться поведение, соответствующее требованиям, и психологическая готовность выполнять задачи? Исходя из представлений о психодинамике личности и феномене адаптации к службе, можно предположить, что сначала это будет первичная поведенческая адаптация (или дезадаптация в случае, если поведение не соответствует установленным нормам), затем, на более позднем этапе, вторичная личностная адаптация, которая будет носить глубинный характер перестройки всей личностной психодинамики как основного адаптивного механизма поведения личности к условиям жизнедеятельности.

В условиях правового государства, обновления системы в соответствии с европейскими стандартами, усиления роли институтов гражданского общества растут требования к моральному, гуманному облику сотрудников ФСИН России и системе в целом. Все перечисленное приводит к трансформации сложившихся традиций, изменению режимного воздействия на осужденных и нарушению системы взаимоотношений «осужденный – сотрудник», что, в свою очередь, создает атмосферу напряженности в местах лишения свободы [49].

Условия деятельности сотрудников УИС отражаются на успешности их действий, создают большие сложности в решении профессиональных задач, требуют от персонала психологической устойчивости, умения адекватно дей-

ствовать в любых экстремальных условиях, особой подготовленности. Деятельность сотрудников УИС протекает в конфликтных, напряженных ситуациях, в обстоятельствах, опасных для жизни. К экстремальным ситуациям в службе в УИС можно отнести массовые беспорядки, захваты заложников, неповиновение осужденных и т.д. В качестве основного фактора выделяют не столько саму вероятность конкретных экстремальных ситуаций, сколько контингент, с которым приходится работать.

Постоянство эмоциональных и физических перегрузок, негативные жизненные ситуации, нерешенные личностные проблемы оказывают разрушающее влияние на психическое здоровье сотрудника уголовно-исполнительной системы. Среди прочих факторов, негативно влияющих на успешность выполнения сотрудником профессиональных обязанностей, выделяют напряженные взаимоотношения подчиненных и руководителя, которые не только приводят к нарушениям законности и дисциплины, но и ставят под вопрос успешность выполнения им служебных задач [41].

Служебную деятельность большинство сотрудников УИС, как правило, начинают в возрасте 21-25 лет. При этом в первичный двухлетний период человек познает основы своей будущей профессии, и этот период характеризуется как взрослением, так и профессиональной адаптацией. Молодые люди через 3-5 лет формируют свой профессионализм, начинают продвижение по карьерной лестнице и добиваются хороших результатов в служебной деятельности. Динамичной принято называть карьеру человека, который занимал каждую должность в течение 3-5 лет.

А.В. Чечковой рассмотрены особенности социально-психологической адаптации молодых сотрудников к организационной культуре исправительных учреждений. Автор указывает, что преобладание наказаний и угроз в качестве основных средств мотивации подчиненных, отсутствие мотивирующей роли принятия решения являются главными факторами затруднений адаптации сотрудников к организационной культуре исправительных учреждений [64].

Для рассмотрения содержания профессиональной деятельности личного

состава уголовно-исполнительных учреждений кратко остановимся на основных направлениях деятельности учреждений подобного типа – это воспитательная, оперативно-режимная и охранная.

Осужденные, содержащиеся в исправительных учреждениях, распределяются по отрядам, комплектование которых происходит исходя из режимной, криминалистической целесообразности (к сожалению, в последнее время уделяется недостаточное внимание педагогическим и индивидуально-психологическим факторам воздействия на личность осужденного). Количество осужденных в отряде составляет 80-100 человек, возглавляет – начальник отряда, подчиняющийся по отдельным направлениям работы начальнику оперативно-режимной службы. Режим работы в одну смену, в течение месяца несколько ночных дежурств, довольно часты сверхурочные работы в связи с обострением оперативной обстановки при чрезвычайных обстоятельствах. Начальником отряда осуществляется вся воспитательная и просветительская работа среди лиц, отбывающих наказание: изучает личность осужденного, его неформальную роль, взаимоотношения с другими осужденными, статус, планирует работу по воздействию на них.

В связи с тем, что всю работу приходится документировать, начальник отряда вынужден собирать большой объем отчетной документации, в которой отражены разнообразные сведения всех осужденных отряда (характер совершенного преступления, склонность к азартным играм, побегу и т.д.). Весь спектр проблем общения осужденных с внешним миром осуществляется непосредственно через начальника отряда (переписка с родственниками, организация свиданий, запросы в различные инстанции, регистрация актов гражданского состояния и много др.), который контактирует со всеми службами учреждения.

Одним из основных направлений в работе ИУ является оперативно-режимная деятельность. Сотрудники оперативно-режимной службы обеспечивают безопасность и режим содержания осужденных, предупреждают и раскрывают преступления в местах лишения свободы, проводят обыски, досмотры

осужденных и помещений. Они же используют тактические приемы и средства при ликвидации чрезвычайных ситуаций (массовые беспорядки, неповиновения администрации, захват заложников).

Еще одну категорию личного состава составляют сотрудники охраны (караульная служба) и инженерно-технический персонал. Учитывая специфику работы сотрудников охраны, можно выделить следующие особенности трудовой деятельности этой категории: суточный режим работы (в том числе ночной график), вооруженность (допуск к оружию), однотипность и постоянство окружающей обстановки, объективное ограничение двигательной активности. Сотрудники охраны во время несения службы находятся в состоянии монотонии: либо вследствие отсутствия значимых информационных сигналов (сенсорный голод), либо вследствие однообразного повторения похожих раздражителей. При монотонии возникает ощущение однообразности, скуки, оцепенелости, заторможенности, «засыпания с открытыми глазами». В результате сотрудник не в состоянии своевременно заметить и адекватно отреагировать на внезапно возникший раздражитель (например, побег осужденного), что в конечном итоге может привести к ошибкам в действиях при выполнении служебных обязанностей. Исследования показали, что ночная работа, независимо от того, происходит ли перестройка суточного ритма или она отсутствует, выполняется с большим нервно-психическим напряжением. Благодаря волевому усилию человек при умственном утомлении способен на какое-то время мобилизовать резервные силы организма и поддержать достаточную работоспособность, что может привести к развитию тяжелых форм переутомления.

Среда, в которой осуществляется профессиональная деятельность сотрудников ИУ, значительно отличается от среды других служб Министерства юстиции РФ. Специфика служебной деятельности сотрудников пенитенциарной системы, по мнению ряда авторов, заключается в следующем:

а) социально-правовая незащищенность личного состава, исполняющего уголовное наказание. Показательна противоречивость норм, регулирующих должностную деятельность сотрудников ИУ, а издаваемые сегодня законы не

всегда отвечают конкретным общественным потребностям и в полной мере не учитывают интересы отдельно взятой личности как гражданина с точки зрения его правовой и социальной защищенности.

б) низкий социальный статус служащих исправительных учреждений. Данная проблема считается рядом авторов, в том числе американских, одной из главных, так как с ней связана во многих случаях мотивация лиц, избирающих карьеру полицейского, их самоуважение, удовлетворенность работой и жизнью.

в) отрицательное влияние микросреды осужденных. Самосознание индивида, формирующееся внутри определенной культуры, находится под влиянием конкретных ее элементов. В социальном плане важнейшими структурами, в которых сосредоточены опыт и ценности, являются различные социальные группы.

г) высокий уровень постоянных эмоциональных нагрузок, в том числе стрессовых ситуаций, связанных с высоким риском развития психологической дезадаптации. Сотрудники, проходящие службу в уголовно-исправительных учреждениях, подвержены длительному дистрессу, характеризующемуся постепенной мобилизацией и расходом адаптационных резервов. Так, например, уже через 4-5 месяца у лиц, чья служебная деятельность связана с экстремальными условиями, отмечается значительный уровень психоэмоционального напряжения и тревоги, что обычно характерно для стрессовых ситуаций.

д) в деятельности пенитенциарной системы общение происходит посредством различных нормативно-правовых документов (приказов, отдельных поручений и т.п.) и во многом определено специфическими правилами и нормами поведения.

е) высокая степень «закрытости» исправительных учреждений. Специфика «закрытости учреждения» прослеживается в однотипности и постоянстве окружающей обстановки, объективном ограничении двигательной активности, монотонии, относительном постоянстве и медленной сменяемости осужденных, в вынужденном ограничении круга профессионального общения.

ж) наличие властных полномочий при ограниченном контроле над их

применением. Подобным проявлениям способствуют слабая осведомленность населения в вопросах права, слабый контроль со стороны вышестоящих должностных лиц, должностная или иная зависимость, слабое влияние общественного мнения.

з) необходимость выполнения сложной работы, принятия важных решений при дефиците времени. Данная проблема заключается в перенаполнении учреждений осужденными, что характерно как для России, так и для Англии, ФРГ, Италии.

Проблема организации и управления в службах УИС является наиболее сложной и довольно противоречиво освещена в психологической литературе. Однако многие авторы сходятся на том, что пенитенциарная система остается одной из наиболее плохо управляемых организаций. Научных данных об общей эффективности управленческой практики в УИС почти не публиковалось. Но известно, что для пенитенциарной системы свойственны авторитарный, военного типа стиль руководства, не поощряющий самостоятельную инициативу сотрудников всех уровней, и насаждающий режим механического подчинения нижестоящих вышестоящим.

Профессиональная деятельность сотрудников ФСИН России, ее качество и безопасность в значительной степени определяются предрасположенностью конкретных субъектов к определенной деятельности, то есть к успешному освоению совокупности специальных знаний, умений и навыков, и эффективной их реализации в условиях оперативно-служебной деятельности пенитенциарных учреждений и органов.

Недостаточная готовность сотрудника УИС к профессиональному обучению и служебной деятельности по разным причинам (неудовлетворительная подготовка, низкий уровень способностей, дефекты здоровья, психологическая несовместимость с профессией и т.д.) часто приводит к неудовлетворительным результатам труда, снижению надежности, профессиональной деформации, межличностным конфликтам, текучести кадров, развитию психосоматических расстройств, потере здоровья, неудовлетворенности избранной профессией,

нарушениям, связанным с искажением служебной информации, и другим негативным явлениям.

Н.Н. Барановский выделяет следующие факторы, отрицательно влияющие на процесс профессиональной деятельности сотрудников УИС:

а) низкая требовательность при отборе кандидатов на службу в уголовно-исполнительную систему, несовершенство профессионально-психологического отбора и распределения по основным видам профессиональной деятельности с учетом индивидуально-психологических и личностных особенностей кандидатов;

б) недостаточный уровень развития или отсутствие профессиональной направленности личности сотрудника;

в) отсутствие необходимой мотивированности на службу;

г) неадекватное представление о содержании и условиях прохождения службы в УИС;

д) внутренние трудности адаптации, обусловленные личностными качествами сотрудника (недостаток практического опыта, нехватка специальных знаний, несоответствие выполняемой работы желаниям и интересам, неумение наладить психологический контакт с коллегами по службе и лицами, содержащимися в учреждении УИС, психологическая неподготовленность к правоохранительной службе);

е) внешние трудности адаптации, связанные с неудовлетворительной организацией прохождения испытательного срока и помощи в адаптационный период (невнимание со стороны руководителей, просчеты в организации наставничества, отсутствие четкости в определении и освоении функциональных обязанностей, неудовлетворенность режимом службы, организацией профессиональной подготовки, недостаточность внимания со стороны коллег по службе и др.) [8].

Таким образом, проведенный анализ позволил определить содержание профессиональной деятельности сотрудников УИС и выявить ее отличия от других видов профессиональной деятельности. Социально-психологическая

структура профессиональной деятельности, характер межличностных связей внутри нее, а также роль и статус сотрудника в ней формируют стереотип отношений и стратегию адаптации в экстремальных условиях. Опасность, сопряженная с риском для жизни, физические и эмоциональные перегрузки, специфический режим работы, дефицит позитивных впечатлений и многое другое влияют на протекание адаптации и выступают в роли постоянно действующих психотравмирующих факторов, которые могут способствовать возникновению профессиональной деформации личности сотрудников пенитенциарной системы.

1.3 Толерантность как фактор формирования удовлетворенности трудом

Рассмотрев толерантность, мы выявили некоторые механизмы её формирования. Как это не выглядело не парадоксально, удовлетворённость трудом играет так же огромную роль в формировании толерантности у сотрудников УИС. Как ранее говорилось в пункте 1.2, сотрудники УИС подвержены огромному психотравмирующим факторам (особый контингент, ненармотивность работы, подчинение между начальством и подчинёнными происходит по принципу единоначалия и т.д.). Рассмотрим удовлетворённость трудом как один из факторов формирования толерантности.

Объектом внимания психологических исследований в мире стала удовлетворённость трудом, в силу многогранности и трудностью изучения данного феномена. Ей посвящено достаточно много литературы, однако конкретный один подход ещё не найден. Структура изучаемой категории представляется нам изменчивой, динамичной, зависящей от изменений внутренней и внешней среды. Этим и объясняется огромное количество теорий и подходов к изучению удовлетворенности трудом. Несмотря на огромное количество подобных исследований, существующие концепции противоречивы, подвергаются все-сторонней критике и отстаивают противоположные постулаты.

Удовлетворенность трудом – это положительное эмоциональное состояние, вытекающее из оценивания работы или опыта, являющимся результатом

принятия самим работником того насколько его должность и работа в целом обеспечивает важные, потребности [25, с. 78]. Вклад в раскрытии проблемы удовлетворенности труда анализировали К. Альдерфер, В. Врум, У.Э. Деминг, Э. Лоулер, Д. Мак-Грегор, Д. Мак-Клелланд, А. Маслоу, Л. Портер, Ф. Херцберг, Ф. Тейлор, А. Файоль, Г. Форд, Э. Мэйо и др. Однако, созданные ими теории, а также практические рекомендации по их применению часто противоречат друг другу. Кроме того, теории и модели, созданные зарубежными учеными, не всегда применимы в наших реалиях.

В психологии в большей степени используется термин «удовлетворенность», при этом при этом он трактуется по-иному. Авторы исследований по удовлетворенности трудом обращают внимание на то, что удовлетворенность понимается в двояком смысле:

- как отношение к объекту оценки;
- как эмоциональное состояние в момент оценки.

Нас волнует удовлетворенность трудом «как отношение». В отличие от удовлетворенности «как эмоционального состояния», которое проявляется в нестабильности, временности, удовлетворенность «как отношение» – постоянна во времени и привязана, в первую очередь, к особенностям личности.

Как психический феномен удовлетворенность воспринималась В.А. Ядовым как насыщение потребности [63], как результат выделения важных потребностей, которые сотрудник удовлетворяет в труде. И исходя из этого формируется, структурный подход к термину «удовлетворенности трудом».

В.А. Ядовым и его последователями было выявлено, что главные факторы, влияющие на удовлетворенность трудом, являются содержанием труда и заработная плата. Так же были выделены менее значимые факторы (по степени убывания влияния: результат труда, стаж, возраст, квалификация, образование). Влияние их несоизмеримо меньше влияния факторов-доминантов. Так же был сделан ещё один вывод: удовлетворенность трудом зависит от степени развития личности. Удовлетворенность трудом, это набор различных функций запросов в труде и возможного их воплощения в действительность.

Отношение к работе, как и желания, выраженные в некоторых потребностях, тесно связаны с самореализацией и морального развития. Удовлетворение потребности в реализации своих ЗУН рождаются в зависимости от уровня сложности и разнообразия деятельности, от творческого ее наполнения.

Наличие творческих элементов в труде увеличивает многократно удовлетворенность трудом. Проанализируя соотношение между «количеством» творчества в труде и стремлением к творчеству среди различных по статусу производственных групп, А.М. Баландин говорит: «Творческий труд вызывает и усиливает стремление к новому творчеству, прививает вкус к нему, «заражает» человека. Если же труд работника не включает в себе творческих элементов, состоит в большей степени из однообразных механических элементов, то человек привыкает к нему, стремление к творчеству в нем приглушается, затихает» [7, с. 50]. Чем больше творческих элементов в труде, тем более значимо творчество как ценность. Влияние творческого компонента удовлетворенности труда увеличивается в тех бригадах, где доля творческого элемента высока, в бригадах, где доля творческого труда мала, содержание труда слабо влияет на удовлетворенность. Наличие творческих элементов в труде оказывает влияние и на отношение к заработной плате: чем более творческий труд, тем меньшее значение имеет заработная плата как ценность.

Роль оплаты труда хотелось бы выделить в отдельную категорию. Высказанный ранее вывод А.М. Баландина подтверждается другими исследователями: на неудовлетворенность зарплатой чаще всего указывали неквалифицированные и низкооплачиваемые работники. Однако Н.И. Алексеевым было доказано, что не оплата труда по себе оказывает влияние, а ее восприятие. Научные работы Н.И. Алексеева одни из немногих, в которых акцент возлагается на психологические аспекты образования удовлетворенности. Социально-психологическими, проведенными с позиции понимания труда как процесса удовлетворения потребностей были исследования Т.А. Китвеля, А. Мурутара и П. Вихалемма, К.Р. Хаава.

Т.А. Китвель исследовал удовлетворенность как отношение личности к

труду. На основании анализа большого количества полученных данных с нескольких опросов было выяснено, что наиболее значимые признаки, соответствующие удовлетворенности работой – это «интересность», важность профессии, отношение друг с другом в коллективе, обучение новым знаниям, реализация, не монотонность в работе, присутствие умственной жвачки, оплата сделанной работы. Т.А. Китвель выделил главный параметр – содержание труда. Выявлен и новый фактор социального статуса, выражающийся в престижности профессии.

В третьей части XX века особую важность формулировалась проблема психологического климата и адаптации работника на рабочем месте. В силу этого, влияние коллектива на работе, на отношение к труду, и удовлетворенность трудом стало исследоваться в значительной мере усиленно. В этой ситуации разбирались психологи ленинградской школы.

Углубленное изучение факторов, протекающих при социально-психологической адаптации, выявило понимание роли, которая играет адаптация к производственной ситуации в формировании удовлетворенности трудом. Социально-психологическая адаптация является более широкой адаптацией в учреждении, которая охватывает моменты трудового процесса.

Обобщив все идеи и высказывания советских и зарубежных ученых и психологом, можно условно указать две теории этого явления [11, с. 186]:

а) удовлетворенность трудом не является актуальной проблемой. Труд был всегда, т.е. вынужденным занятием и не всегда благородным и приятным. Это связано с тем, что уровень образования и культуры рос, а характер, условия и организация труда для человека всегда был неприятным моментом в жизни. Решение данной проблемы – это пересмотреть труд качеством в свободное время жизни, благоустройством быта в доме, отдыха и развития;

б) удовлетворенность трудом является актуальной проблемой. Существенному повышению удовлетворенности трудом могут способствовать и такие институты, как регулирование профессиональных ориентаций, трудовое воспитание и образование, социально-психологические службы по практиче-

ской адаптации к труду, правовая работа в области трудовых отношений.

Удовлетворенность работой напрямую зависит от персонала, преданностью сотрудников к своей организации, их желанием усиленно работать в интересах компании, делить все её значимые ценности и цели. Анализируя удовлетворенность, мы получаем некоторые знания о привязанности сотрудников к учреждению или наоборот. Если сотрудник, нужный нам, находится в раздумьях увольняться или нет, такой момент печален, и не желателен. С иной стороны, если плохой сотрудник абсолютно доволен своей работой и не собирается уходить с работы – это информация к размышлению для начальства. Значит, в компании созданы весьма благоприятные условия для ленивых, бестолковых, неэффективных работников.

Начальник может воздействовать на работника методом кнута и пряника. Поэтому в психологии выделяют мотивацию двух видов – положительную и отрицательную.

В отрицательной мотивации выделяются негативные моменты в работе, а именно что связывают с осуждением, неодобрением. При отрицательной мотивации человек стремится убежать от неё. Боязнь взыскания вызывают негативные эмоции и чувства. Последствием данного момента является нежелание трудиться в данной сфере деятельности.

Положительная мотивация – это преобладание успеха в своей деятельности. Это, скорее всего, проявление активности в деятельности и выражается в позитивных эмоциях и чувствах.

Удовлетворенность трудом выражена в оценочных моментах к большинству конкретных сторон трудовой деятельности, то есть речь идёт достаточно осознаваемых людьми, воспринимаемых, получающих с их определенную негативную либо позитивную оценку.

Структура удовлетворенности трудом по Ф.Н. Ильясову определяет собой трехуровневую систему. Каждый уровень определяется одной из трех групп потребностей, которые в совокупности образуют единую потребность в труде.

Социальный уровень – удовлетворенность социальным статусом зависит

от удовлетворенности профессии определённого вида труда. На данном уровне значимыми оказываются факторы: социальный статус, возможность продвижения, повышения квалификации, достижения социально значимых результатов, общественного признания. Социальный уровень связан с потребностями в реализации социальных норм.

Психологический уровень связан с необходимостью личности «удовлетворять свои индивидуальные потребности». Понимание психологического элемента структуры удовлетворенности трудом аналогично «интерпретации общей удовлетворенности трудом В.А. Ядова и А.А. Киссель как степени адаптации работника к производственной среде» Факторы, влияющие на данный уровень удовлетворенности трудом, есть условия и организация труда. Под условиями труда Ф.Н. Ильясов понимает санитарно-гигиенические, эстетические условия и психологический климат коллектива. Под организацией труда понимаются режим труда и отдыха, принципы оплаты, организационная структура, безопасность труда и т.п.

Третий уровень – психофизиологический, который понимается «как степень соответствия выполняемых в процессе работы функций способностям индивида, как соответствие функционального содержания труда психофизиологическим особенностям работника» По мнению автора, данный уровень связан с потребностью в деятельности. К психофизиологическому уровню удовлетворенности Ф.Н. Ильясов относит такие факторы как «интерес к работе, и различные параметры нервной и физической нагрузки (тяжесть, монотонность, ритмичность и т.д.)» Психофизиологический уровень выражается через удовлетворенность содержанием труда [27].

Концепция Ф.Н. Ильясова явилась серьезным вкладом в разработку проблемы формирования удовлетворенности трудом. Однако необходимо отметить ее существенный недостаток – она никак не учитывает личностные особенности работника, его индивидуальные свойства. В отечественной науке в целом долгое время акцент делался исключительно на социальную (объективную) обусловленность удовлетворенности трудом. Влияние личностных характери-

стик на удовлетворенность трудом изучено очень мало. Так, в лабораторном исследовании Ю.Н. Гантмана обнаружено, что на состояние удовлетворенности влияют факторы «знания – способности» и «трудность задачи». Но основное влияние в ситуации достижения оказывает их взаимодействие: состояние удовлетворенности максимизируется в том случае, когда оба фактора имеют одинаковый уровень. Например, низкому уровню знаний и способностей соответствуют самые несложные задачи. При среднем уровне сложности задач на удовлетворенность оказывает влияние возрастной фактор. В случае очень легких или очень трудных задач этой зависимости не наблюдается.

Рассмотрев теоретическую часть удовлетворённости трудом, мы можем выделить в её структуру для сотрудников УИС следующее:

- физическая среда – уровень безопасности, шума, температуры, загрязненности;
- эстетическая среда – световой фон, цветовое и художественное оформление помещения, средств труда, пространственное «решение» помещений;
- инфраструктура так называемого «соцкультбыта» – наличие мест отдыха, функционально-бытовых помещений, точек питания и т.д.;
- нормированность или ненормированность рабочего времени;
- режим, график работы;
- отдаленность работы от места жительства;
- первичные характеристики труда (тяжесть, интенсивность, сложность);
- вторичные характеристики труда (содержательность, монотонность, творческая насыщенность, интеллектуальная или физическая содержательность; наличие интересных решений в работе, риск, ответственность, моральные требования, новизна, возможность управления, планирования и т.д.);
- степень привязанности к рабочему месту, возможность перемещений в пространстве помещения и за его пределами;
- необходимость отрыва от места жительства и семьи;
- достаточность и соответствие квалификации;
- уровень организации труда;

- смысл выполняемых задач и функций (нормальная или бессмысленная работа);
- отношения с руководством, стиль руководства;
- перспектива должностного и квалификационного роста;
- собственные результаты, показатели качества работы;
- заработная плата;
- коммуникативность, наличие или отсутствие общения на работе;
- возможность устанавливать связи и знакомства благодаря работе.
- социально-психологический климат [27, с. 190].

Существуют также различные исследования факторов удовлетворённости трудом у сотрудников УИС:

- объективные характеристики службы;
- субъективные особенности восприятия и переживания⁴
- квалификация и образование;
- стаж службы;
- этапы трудового цикла;
- информированность;
- особенная материальная или моральная мотивация труда;
- административный режим в организации;
- поддержание положительной оценки и самооценки;
- уровень ожидания;
- официальное и публичное внимание к проблемам труда;
- мнение экспертов и общественное мнение.

Практически все перечисленные факторы являются управляемыми, т.е. существуют вполне реальные социальные технологии, позволяющие с их помощью регулировать удовлетворенность трудом и формировать некоторые аспекты толерантности у сотрудников УИС.

Можно сделать вывод о том, что удовлетворённость труда способна несколько формировать некоторые механизмы в толерантности, если развиты уровень профессионализма сотрудника, его ЗУН, денежное довольствие. Так же

существуют не всегда поддающихся учету показатели социального развития: нравственный потенциал личности, общение, атмосфера коллективе.

Вывод по первой главе: проанализировав первую главу, можно отметить, что не существует единого подхода к пониманию термина «толерантность». Он рассматривается как терпимость, способность, отношение, стремление решать конфликты, антипод агрессивности, снисходительность, уважение прав, адаптация, устойчивость. В ряде исследований особое внимание обращается на то, что профессиональная деятельность сотрудников УИС при определенных условиях (повышенная опасность, эмоционально-психологическая напряженность в процессе деятельности и ряд других причин) может оказать отрицательное воздействие на личность сотрудника. Эффективность функционирования исправительных учреждений во многом зависит от профессиональной компетенции и психологической пригодности персонала, поэтому в пенициарной психологии уделяется существенное внимание обоснованию психологических требований, предъявляемых к сотрудникам УИС, а также с предотвращением эмоционального выгорания. Удовлетворенность трудом способна стать одним из инструментов, грамотное использование, которого поможет добиться более высоких результатов от работника с одновременным удовлетворением его собственных потребностей.

2 ВЫЯВЛЕНИЕ ВЗАИМОСВЯЗИ МЕЖДУ ТОЛЕРАНТНОСТЬЮ И УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬЮ ТРУДОМ СОТРУДНИКОВ УГОЛОВНО-ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ СИСТЕМЫ

2.1 Организация и методы исследования

На сегодняшний момент стоит вопрос о толерантности и удовлетворённости труда сотрудников УИС. Так как они являются представителями исполнительной власти Российской Федерации, то они обязаны быть нейтральными в отношении всех людей. Быть не пристрастными, руководствуется только на законодательство РФ.

Цель исследования: изучение взаимосвязи толерантности и удовлетворённости трудом сотрудников системы исполнения наказаний.

Задачи исследования:

- описать полученные качественные результаты шкал по экспресс диагностике «Индекс толерантности»;
- описать полученные качественные результаты шкал по диагностике «Коммуникативная толерантности»;
- описать полученные качественные результаты шкал по диагностике «Интегральная удовлетворённость трудом»;
- определить характер взаимосвязи между толерантностью и удовлетворённостью трудом сотрудников системы исполнения наказаний;
- разработать рекомендации по повышению уровня толерантности сотрудников системы исполнения наказаний.

Гипотеза исследования: существует взаимосвязь толерантности и удовлетворенности трудом сотрудников системы исполнения наказаний.

База исследования: ФКУ ИК-3 УФСИН России по Амурской области. В исследовании приняло 40 сотрудников.

Психологическое обследование сотрудников было осуществлено с помощью программного комплекса АРМ ПП «Psychometric Expert 9.0.6».

Исследование было разбито на несколько этапов:

- на начальном этапе проводилось изучение литературы и подборка ме-

тодик исследования;

- основной этап был разбит на 2 стадии (проведение тестирования и наблюдения и обработка результатов тестирования);

- статистический анализ полученных данных, выявление зависимостей.

Для того чтобы определить взаимосвязь толерантности и удовлетворённостью трудом использовались тесты, такие как:

- а) Экспресс-опросник «Индекс толерантности», авторы – Г.У. Солдатова, О.А. Кравцова, О.Е. Хухлаев, Л.А. Шайгеров (приложение А);

- б) «Методика диагностики общей коммуникативной толерантности», автор – В.В. Бойко (приложение Б);

- в) «Интегральная удовлетворенность трудом» А.В. Батаршева (приложение В).

Для расчёта взаимосвязи между толерантностью и удовлетворённостью трудом был использован коэффициент ранговой корреляции r Спирмена.

Экспресс-опросник «Индекс толерантности» (авторы – Солдатова Г.У., Кравцова О.А., Хухлаев О.Е., Шайгерова Л.А.) – для диагностики общего уровня толерантности. В его основу лег отечественный и зарубежный опыт в данной области. Стимульный материал опросника составили утверждения, отражающие как общее отношение к окружающему миру и другим людям, так и социальные установки в различных сферах взаимодействия, где проявляются толерантность и интолерантность человека. В методику включены утверждения, выявляющие отношение к некоторым социальным группам (меньшинствам, психически больным людям, нищим), коммуникативные установки (уважение к мнению оппонентов, готовность к конструктивному решению конфликтов и продуктивному сотрудничеству). Специальное внимание уделено этнической толерантности – интолерантности (отношение к людям иной расы и этнической группы, к собственной этнической группе, оценка культурной дистанции). Три субшкалы опросника направлены на диагностику таких аспектов толерантности, как этническая толерантность, социальная толерантность, толерантность как черта личности.

Методика диагностики общей коммуникативной толерантности, предложенная В.В. Бойко, позволяет диагностировать толерантные и интолерантные установки личности, проявляющиеся в процессе общения.

Согласно автору методики, коммуникативная толерантность, или толерантность в общении, подразделяется на ситуативную, типологическую, профессиональную и общую. Уровень ситуативной толерантности определяется отношением человека к конкретному партнеру по общению (супругу, коллеге, случайному знакомому), типологической – отношением к собирательному типу или группе людей (представителям какой-либо национальности, профессии, социального слоя). Профессиональная коммуникативная толерантность проявляется в рабочей обстановке, во взаимодействии с теми людьми, с которыми приходится иметь дело по роду деятельности (клиентами, пациентами). Общая коммуникативная толерантность обусловлена жизненным опытом, свойствами характера, нравственными принципами и в значительной мере предопределяет другие формы коммуникативной толерантности.

Ниже представлены пункты опросника, сгруппированные в 9 шкал:

Шкала 1. Неприятие или непонимание индивидуальности другого человека.

Шкала 2. Использование себя в качестве эталона при оценке поведения и образа мыслей других людей.

Шкала 3. Категоричность или консерватизм в оценках других людей.

Шкала 4. Неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров.

Шкала 5. Стремление переделать, перевоспитать партнеров.

Шкала 6. Стремление подогнать партнера под себя, сделать его «удобным».

Шкала 7. Неумение прощать другим ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные вам неприятности.

Шкала 8. Нетерпимость к физическому или психическому дискомфорту, создаваемому другими людьми.

Шкала 9. Неумение приспособливаться к характеру, привычкам и желаниям других.

Так же возможно выделить 10 шкалу как общий показатель.

«Интегральная удовлетворенность трудом» А.В. Батаршева – интегративным показателем, отражающим благополучие / неблагополучие личности в трудовом коллективе, является удовлетворенность трудом, которая содержит оценки интереса к выполняемой работе, удовлетворенности взаимоотношениями с сотрудниками и руководством, уровень притязаний в профессиональной деятельности, удовлетворенность условиями, организацией труда и др. Данная методика позволяет оценить не только общую удовлетворенность своим трудом, но и оценить ее составляющие:

- интерес к работе;
- удовлетворенность достижениями в работе;
- удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками;
- удовлетворенность взаимоотношениями с руководством;
- уровень притязаний в профессиональной деятельности;
- предпочтение выполняемой работы высокому заработку;
- удовлетворенность условиями труда;
- профессиональная ответственность;
- общая удовлетворенность трудом.

Для получения общей оценки удовлетворенности своим трудом и ее составляющих необходимо ответы перевести в баллы с помощью таблицы. Суждение об общей и парциальной удовлетворенности трудом производится на основе сопоставления полученных баллов с максимальными показателями, приведенными в ключе обработки.

Средний уровень удовлетворенности трудом – 45-55 % от общей суммы баллов.

Низкий уровень удовлетворенности трудом – 1-44 % от общей суммы баллов.

Высокий уровень удовлетворенности трудом – выше 56 % от общей сум-

ма баллов.

Коэффициент ранговой корреляции Ч. Спирмена – это непараметрический метод, который используется с целью статистического изучения связи между явлениями. В этом случае определяется фактическая степень параллелизма между двумя количественными рядами изучаемых признаков и дается оценка тесноты установленной связи с помощью количественно выраженного коэффициента.

Данный критерий был разработан и предложен для проведения корреляционного анализа в 1904 году Чарльзом Эдвардом Спирменом, английским психологом, профессором Лондонского и Честерфилдского университетов.

Коэффициент ранговой корреляции Ч. Спирмена используется для выявления и оценки тесноты связи между двумя рядами сопоставляемых *количественных показателей*. В том случае, если ранги показателей, упорядоченных по степени возрастания или убывания, в большинстве случаев совпадают (большему значению одного показателя соответствует большее значение другого показателя – например, *при сопоставлении роста пациента и его массы тела*), делается вывод о наличии прямой корреляционной связи. Если ранги показателей имеют противоположную направленность (большему значению одного показателя соответствует меньшее значение другого – например, *при сопоставлении возраста и частоты сердечных сокращений*), то говорят об обратной связи между показателями.

Коэффициент корреляции Ч. Спирмена обладает следующими свойствами:

- коэффициент корреляции может принимать значения от «минус» единицы до единицы, причем при $r_s=1$ имеет место строго прямая связь, а при $r_s=-1$ – строго обратная связь;
- если коэффициент корреляции отрицательный, то имеет место обратная связь, если положительный, то – прямая связь;
- если коэффициент корреляции равен нулю, то связь между величинами практически отсутствует;

- чем ближе модуль коэффициента корреляции к единице, тем более сильной является связь между измеряемыми величинами.

В связи с тем, что коэффициент является методом *непараметрического анализа*, проверка на нормальность распределения не требуется.

Сопоставляемые показатели могут быть измерены как в *непрерывной шкале* (например, число эритроцитов в 1 мкл. крови), так и в *порядковой* (например, баллы экспертной оценки от 1 до 5).

Эффективность и качество оценки методом Ч. Спирмена снижается, если разница между различными значениями какой-либо из измеряемых величин достаточно велика. Не рекомендуется использовать коэффициент Ч. Спирмена, если имеет место неравномерное распределение значений измеряемой величины.

Расчет коэффициента ранговой корреляции Ч. Спирмена включает следующие этапы:

а) сопоставить каждому из признаков их порядковый номер (*ранг*) по возрастанию или убыванию.

б) определить *разности рангов* каждой пары сопоставляемых значений (*d*).

в) возвести в *квадрат* каждую разность и *суммировать* полученные результаты.

г) вычислить коэффициент корреляции рангов по формуле:

$$\rho = 1 - \frac{6 \cdot \sum d^2}{n(n^2 - 1)} \quad (1)$$

д) определить *статистическую значимость* коэффициента при помощи t-критерия, рассчитанного по следующей формуле:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad (2)$$

При использовании коэффициента ранговой корреляции условно оценивают тесноту связи между признаками, считая значения коэффициента равные

0,3 и менее – показателями слабой тесноты связи; значения более 0,4, но менее 0,7 – показателями умеренной тесноты связи, а значения 0,7 и более – показателями высокой тесноты связи.

Статистическая значимость полученного коэффициента оценивается при помощи t-критерия Стьюдента. Если рассчитанное значение t-критерия меньше табличного при заданном числе степеней свободы, статистическая значимость наблюдаемой взаимосвязи – отсутствует. Если больше, то корреляционная связь считается статистически значимой.

2.2 Анализ и интерпретация результатов

С целью выявления существования взаимосвязи между толерантностью и удовлетворённостью трудом у сотрудников УИС на базе ФКУ ИК-3 УФСИН России по Амурской области строгого режима проведём тестирование и обработку результатов. В тестировании участвовало 40 человек различного пола, возраста, подразделений. Были использованы следующие 3 методики: экспресс-опросник «Индекс толерантности»; «Методика диагностики общей коммуникативной толерантности» В.В. Бойко и «интегральная удовлетворенность трудом» А.В. Батаршева Для определения взаимосвязи использовался критерий ранговой корреляции Ч. Спирмена.

Полученные с помощью методики «Индекс толерантности» данные представлены на рисунках 1-4. На рисунке 1 представлены данные об общем уровне развития толерантности испытуемых. На рисунках 2-4 представлены результаты исследования отдельных видов толерантности: этнической, социальной, толерантности как черты личности.

По данным рисунка 1 15 % испытуемых обладает низким уровнем толерантности. Такие результаты свидетельствуют о высокой интолерантности человека и наличии у него выраженных интолерантных установок по отношению к окружающему миру и людям. Они нетерпимы. Это может быть связано с высокой их эмоциональностью, ригидностью, не способностью принять право на существование иной точки зрения. Часто такие люди имеют большое количество социальных установок, подвержены влиянию стереотипов.

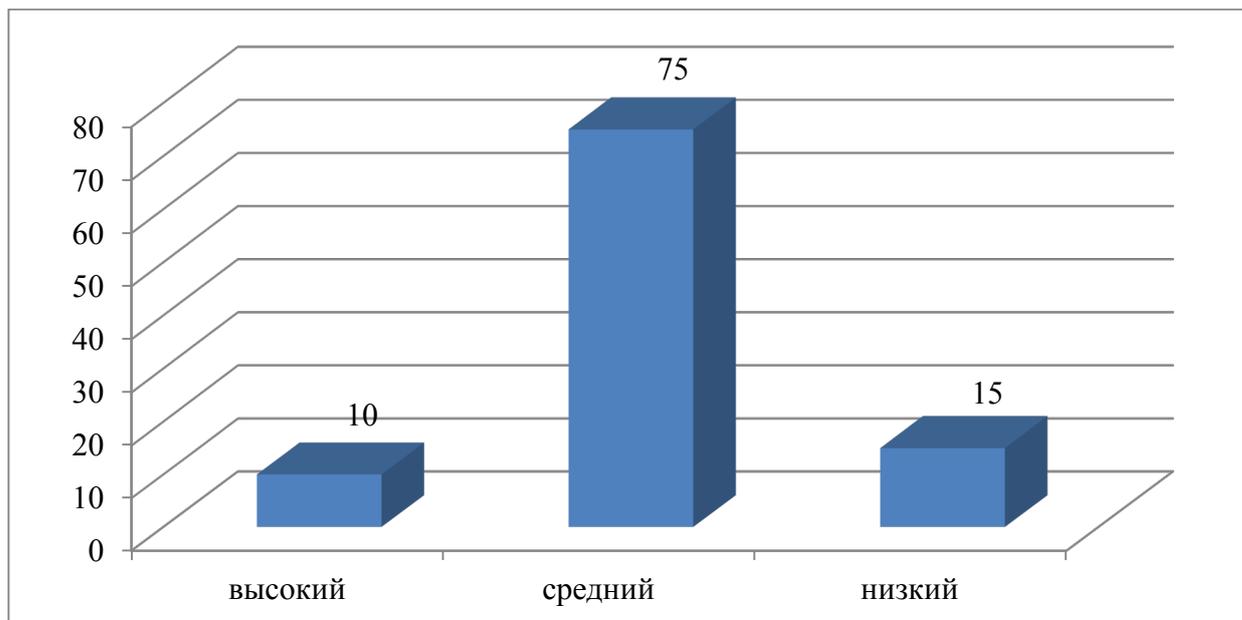


Рисунок 1 – Уровень общей толерантности испытуемых

Средний уровень толерантности выявлен у 75 % испытуемых. Такие результаты показывают респонденты, для которых характерно сочетание как толерантных, так и интолерантных (нетерпимых) черт. В одних социальных ситуациях они ведут себя толерантно, в других могут проявлять интолерантность.

Высокий уровень толерантности выявлен у 10 % испытуемых. Представители этой группы обладают выраженными чертами толерантной личности. В то же время необходимо понимать, что результаты, приближающиеся к верхней границе (больше 115 баллов), могут свидетельствовать о размывании у человека «границ толерантности», связанном, к примеру, с психологическим инфантилизмом, тенденциями к попустительству, снисходительности или безразличию. Также важно учитывать, что респонденты, попавшие в этот диапазон, могут демонстрировать высокую степень социальной желательности (особенно если они имеют представление о взглядах исследователя и целях исследования).

Далее на рисунках 2-4 представлены будут результаты исследования по отдельным видам толерантности.

Субшкала «этническая толерантность» выявляет отношение человека к представителям других этнических групп и установки в сфере межкультурного взаимодействия.

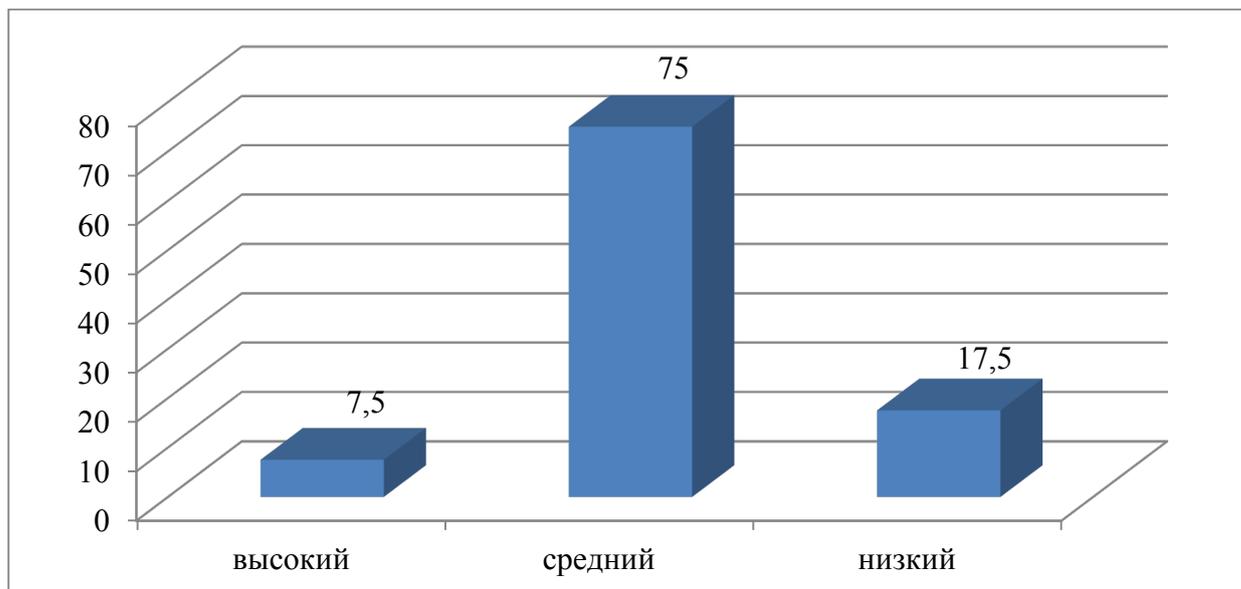


Рисунок 2 – Уровень этнической толерантности испытуемых

В исследуемой группе преобладают испытуемые с низким уровнем этнической толерантности (17,5 %). Это значит, что у этих испытуемых в сфере межэтнических отношений преобладают интолерантные установки. Они не терпимы к различного рода межэтническим проявлениям. Как правило, они считают свою национальность лучше, чем другие. Эта часть испытуемых считает, что в смешанных браках обычно больше проблем, чем в браках между людьми одной национальности. Кроме того, в своих ответах они отмечают, что не готовы принять в качестве члена своей семьи человека любой национальности. Эти испытуемые достаточно категоричны в своих суждениях относительно представителей другой национальности. Они считают, что к некоторым нациям и народам трудно хорошо относиться и не готовы иметь друзей другой национальности.

Нужно отметить, что низкий уровень этнической толерантности в профессиональной деятельности испытуемых придает им большую предвзятость. В деятельности этих специалистов могут присутствовать некорректные формы обращения с представителями других национальностей.

Высокий уровень этнической толерантности выявлен только у 7,5 % испытуемых. Они достаточно терпимы к представителям другой нации. Такие специалисты способны сочувствовать сопереживать людям другой националь-

ности. И, следовательно, способны оказать более квалифицированную помощь.

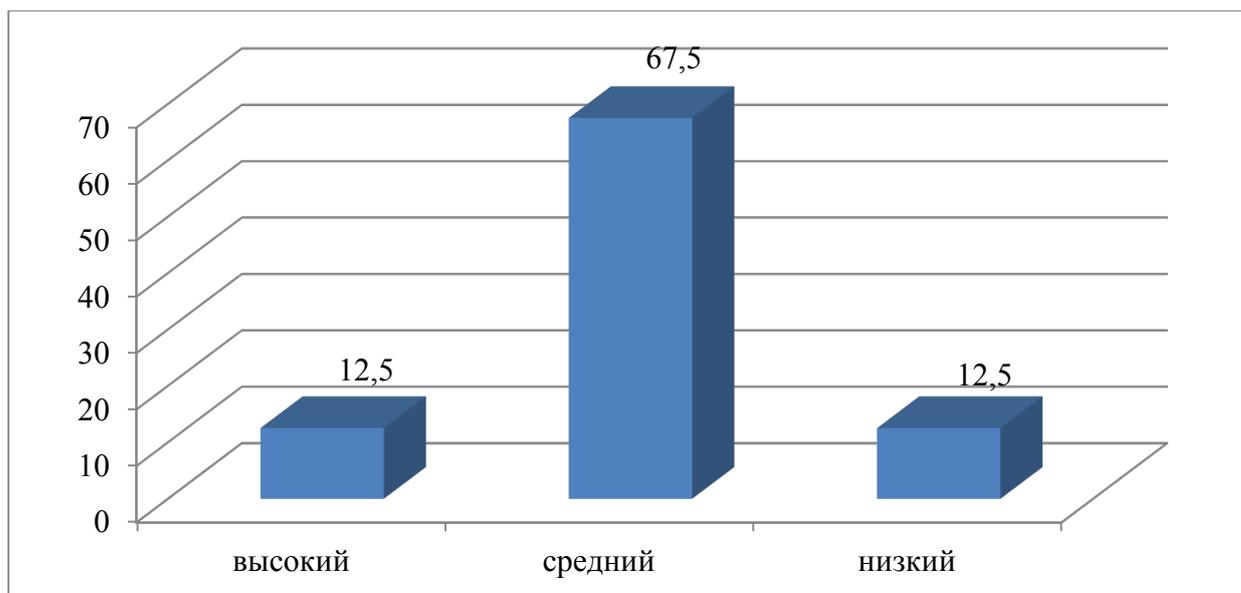


Рисунок 3 – Уровень социальной толерантности испытуемых

Субшкала «социальная толерантность» позволяет исследовать толерантные и интолерантные проявления в отношении различных социальных групп (меньшинств, преступников, психически больных людей), а также изучать установки личности по отношению к некоторым социальным процессам.

Из рисунка 3 видно, что преобладающей является часть выборки с низким уровнем социальной толерантности (12,5 %). Эти испытуемые демонстрируют высокую степень нетерпимости к различным (не всегда благополучным) слоям населения. Они считают, что нищие и бродяги сами виноваты в своих проблемах, с неопрятными людьми неприятно общаться. Такие люди склонны принимать категоричные решения. Так, например, они считают, что всех психически больных людей необходимо изолировать от общества, беженцам надо помогать не больше, чем всем остальным. Они предпочитают силовые методы решения социальных проблем. Им кажется, что для наведения порядка в стране необходима «сильная рука».

Высокий уровень социальной толерантности выявлен у 12,5 % испытуемых. Они считают, что в средствах массовой информации может быть представлено любое мнение, приезжие должны иметь те же права, что и местные жители, а любые религиозные течения имеют право на существование. Это ис-

пытуемые с толерантными установками по отношению к другим людям. В их профессиональной деятельности наличие таких установок делает их более гибкими, адаптивными к постоянно изменяющимся условиям.

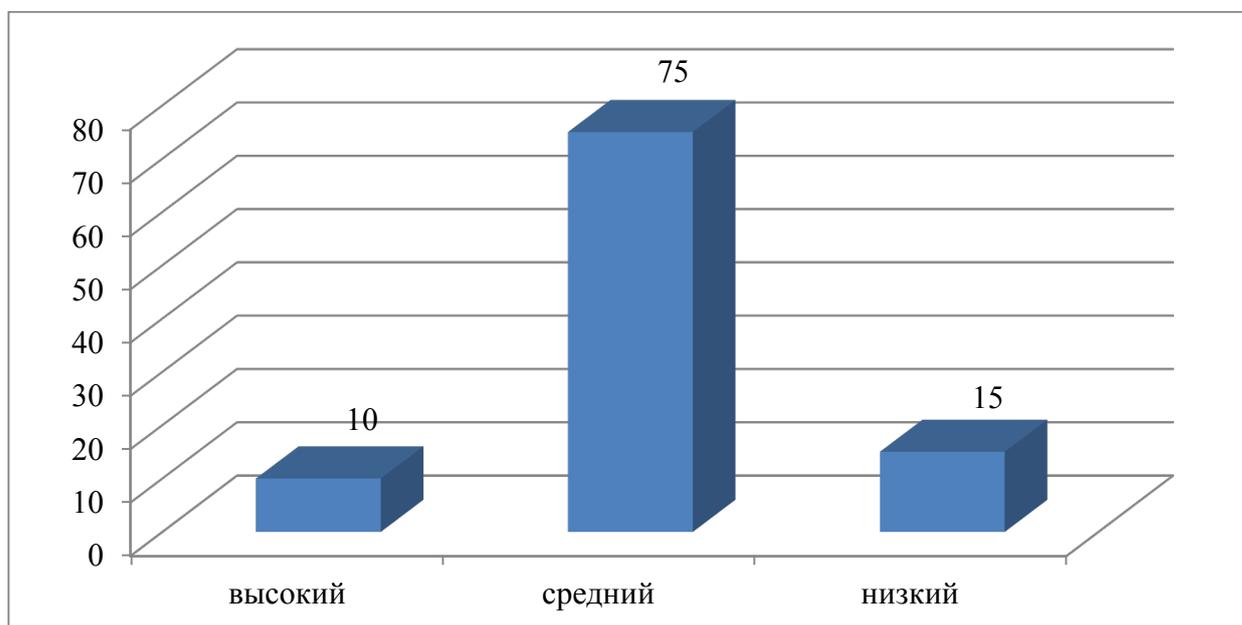


Рисунок 4 – Уровень выраженности толерантности как черты личности у испытуемых

Субшкала «толерантность как черта личности» включает пункты, диагностирующие личностные черты, установки и убеждения, которые в значительной степени определяют отношение человека к окружающему миру.

Высокий уровень толерантности как черты личности представлен у 10 % испытуемых. Для таких испытуемых характерно стремление быть более терпимым по отношению к другим людям. Даже если у них есть свое мнение, они готовы выслушать и другие точки зрения.

Низкий уровень толерантности как черты личности выражен у 15 % испытуемых. Такие люди считают, что если друг предал, надо отомстить ему. В споре может быть правильной только одна точка зрения. У них вызывает раздражение люди, которые думают не так, как они. На грубые и агрессивные действия со стороны окружающих они также склоны отвечать грубо и агрессивно.

Итак, в исследуемой группе 75 % испытуемых обладает средним уровнем толерантности. Такие результаты свидетельствуют о наличии у них сочетание как толерантных, так и интолерантных установок.

Далее был определен уровень развития и особенности коммуникативной толерантности испытуемых с помощью методики «Диагностика общей коммуникативной толерантности» (Бойко В.В.). Данная характеристика личности связана, прежде всего, с активной жизненной позицией человека и позволяет ему успешнее находить общий язык с различными людьми. Полученный с помощью методики результат представлен на рисунках 5-6.

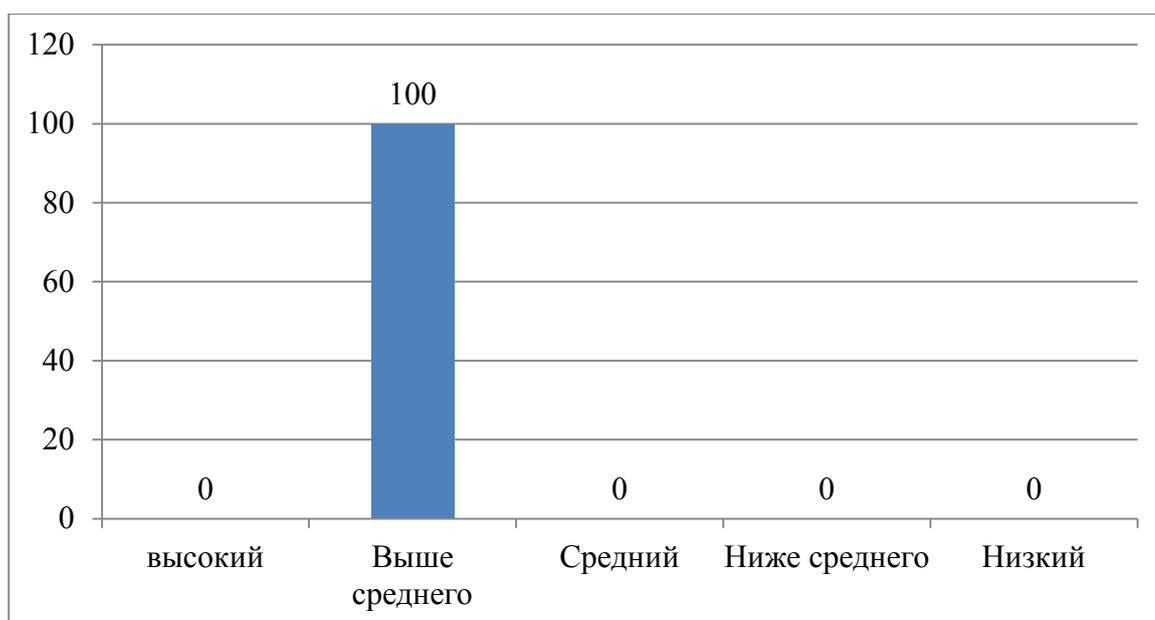


Рисунок 5 – Уровень развития коммуникативной толерантности испытуемых

Из рисунка 5 видно, что в группе испытуемых выше среднего уровень коммуникативной толерантности наблюдается у 100 % испытуемых. Такой уровень толерантности характеризует испытуемых как людей, которые склонны понимать наличие индивидуальных различий, однако не всегда им удается проявлять это качество в своем поведении. Хотя в целом стараются проявлять толерантные черты. Всегда существует вероятность снижения этого уровня.

На рисунке 6 представлены данные о степени выраженности отдельных коммуникативных установках испытуемых, характеризующих их толерантность по отношению к партнерам.

Максимально возможное число баллов по каждой шкале – 15. Чем выше балл, тем более интолерантен испытуемый в данном отношении. Надо отметить, что диапазоны находятся не ниже среднего уровня.

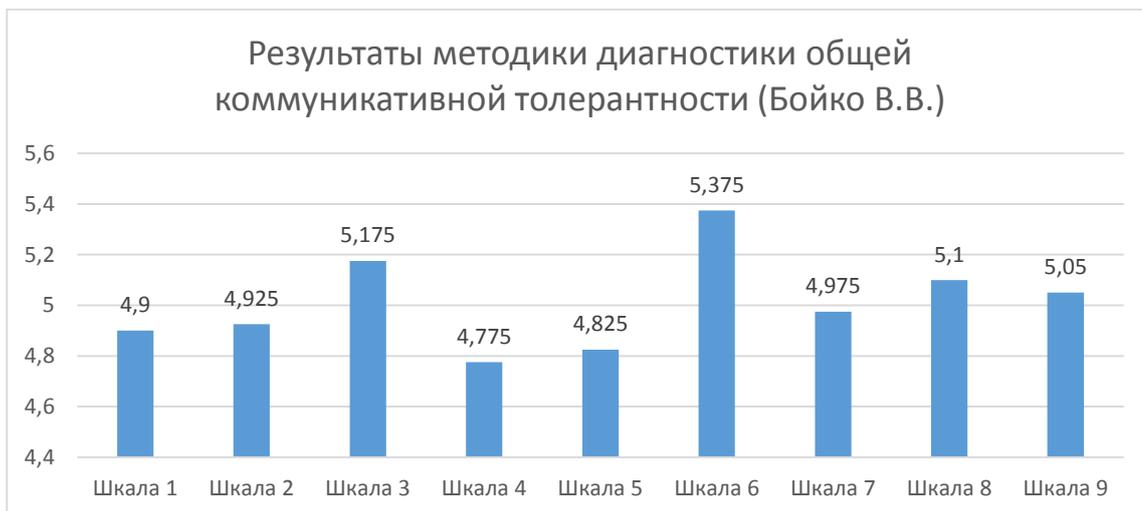


Рисунок 6 – Средние значения по шкалам методике диагностики общей коммуникативной толерантности (Бойко В.В.)

Из данной диаграммы видно, что у сотрудников УИС преобладают качественные показатели, находящиеся в пределе выше среднего:

Шкала 1. Неприятие или непонимание индивидуальности другого человека – 4.9 – испытуемые в большей части осознают, что люди все разные, и каждый человек может вести себя по-разному в силу его воспитания культуры и т.д.

Шкала 2. Использование себя в качестве эталона при оценке поведения и образа мыслей других людей – 4.925 – испытуемые отмечают, что стараются найти какие-то точки соприкосновения с собеседником, стараясь осознавать, что люди все не похожи друг на друга, при этом не стараются сравнивать людей с собой.

Шкала 3. Категоричность или консерватизм в оценках других людей – 5.175 – у испытуемых в целом отсутствует оценочная система по отношению к другим людям.

Шкала 4. Неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров – 4.775 – характеризует способность испытуемых контролировать свои эмоции в общении. Полученный по данной шкале средний балл говорит о способности к самоконтролю в общении для испытуемых. Они в целом способны скрыть неприязнь к своему собеседнику.

Шкала 5. Стремление переделать, перевоспитать партнеров – 4.825 – полученный средний бал нам говорит о том, что испытуемые редко будут стремиться переделывать партнёра по общению и воспринимать его таким, какой он есть.

Шкала 6. Стремление подогнать партнера под себя, сделать его «удобным» – 5.375 – характеризует пассивные стремления испытуемых к взаимодействию. Испытуемые отмечают у себя желание иногда поучать окружающих. Невоспитанные люди возмущают их. Они стремятся воспитывать окружающих. Испытуемые делают людям замечания, если видят вопиющий случай.

Шкала 7. Неумение прощать другим ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные вам неприятности – 4.975 – это означает что испытуемые как правило, не застревают на различиях между личностными подструктурами своей и партнера. Поэтому у них нет причины для взаимных обид, стремления усложнить отношения с партнером. Значение, полученное по данной шкале, скорее говорит о толерантности испытуемых, об их стремлении строить эффективные взаимоотношения с партнерами.

Шкала 8. Нетерпимость к физическому или психическому дискомфорту, создаваемому другими людьми – 5.1 – испытуемые иногда проявляют некоторую раздражительность, по поводу возникшего какого-либо дискомфорта, но при этом способны проявить сдержанность

Шкала 9. Неумение приспосабливаться к характеру, привычкам и желаниям других – 5.05 – характеризует умение испытуемых ладить с другими людьми. Высокие баллы по шкале показывают, что испытуемым трудно идти на уступки. Им трудно ладить с людьми, у которых плохой характер. Эти испытуемые не склонны вообще приспосабливаться к другим людям их потребностям и желаниям. Они стараются не поддерживать отношения с людьми, которых считают странными или непонятными, а также с малознакомыми людьми

По среднему показателю количественного анализа – 45.1, что так же свидетельствует о проявлении коммуникативной толерантности у сотрудников УИС в пределах выше среднего. Все эти свидетельствует об более лояльном

отношении их к людям, способны переносить неприятные или неприемлемые, по ее мнению, психических состояний, качеств и поступков партнеров по взаимодействию.

Таблица 1 – Средние показатели по шкалам методики диагностики общей коммуникативной толерантности (Бойко В.В.)

	Низкий	Ниже среднего	Средний	Выше среднего	Высокий
	%	%	%	%	%
Неприятие или непонимание индивидуальности другого человека	15 %	40 %	45 %	0 %	0 %
Использование себя в качестве эталона при оценке поведения и образа мыслей других людей	15 %	47.5 %	37.5 %	0 %	0 %
Категоричность или консерватизм в оценках других людей	12.5 %	42.5 %	45 %	0 %	0 %
Неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров	7.5 %	50 %	42.5 %	0 %	0 %
Стремление переделать, перевоспитать партнеров	10 %	47.5 %	42.5 %	0 %	0 %
Стремление подогнать партнера под себя, сделать его «удобным»	0 %	45 %	55 %	0 %	0 %
Неумение прощать другим ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные вам неприятности	0 %	65 %	35 %	0 %	0 %
Нетерпимость к физическому или психическому дискомфорту, создаваемому другими людьми	7.5 %	52.5 %	40 %	0 %	0 %
Неумение приспосабливаться к характеру, привычкам и желаниям других	0 %	70 %	30 %	0 %	0 %
Общая	0 %	100 %	0 %	0 %	0 %

Из таблицы 1 мы видим по качественному анализу аспектов толерантности, что по:

- шкале 1 «неприятие или непонимание индивидуальности другого чело-

века» характерно преобладание среднего (45 %), ниже среднего (40 %). Это означает, что сотрудники УИС стремятся принимать людей, какие они есть;

- шкале 2 «использование себя в качестве эталона при оценке поведения и образа мыслей других людей» преобладает показатель ниже среднего (47.5 %), то есть сотрудники стараются не использовать себя как идеал при оценках других.

- шкале 3 «категоричность или консерватизм в оценках других людей» выявлен в большинстве случаев средний уровень (45 %) и уровень ниже среднего (42.5 %) сотрудники не столь категоричны или консервативны в оценках людей, хотя в определённые моменты не хватает гибкости и широты кругозора;

- шкале 4 «неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров» преобладает показатели в пределах ниже среднего (50 %) и средний (42.5 %). Это указывает на то, что сотрудники в большинстве случаев умеют скрывать или хотя бы сглаживать неприятные чувства, возникающие при столкновении с некоммуникабельными качествами у партнеров;

- шкале 5 «стремление переделать, перевоспитать партнеров» у сотрудников УИС характерно преобладание ниже среднего показателя (47.5 %), то есть они не стремятся переделать, перевоспитать, изменить по своему желанию собеседника;

- шкала 6 «стремление подогнать партнера под себя, сделать его «удобным» преобладают показатели в среднем диапазоне (55 %), то есть в определённые моменты сотрудникам хочется подогнать других к своему характеру, привычкам, притязаниям;

- шкале 7 «неумение прощать другим ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные вам неприятности» преобладает значение ниже среднего (65 %), то есть в большинстве случаев сотрудники УИС умеют прощать другим их ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные вам неприятности, однако это происходит не всегда;

- шкале 8 «нетерпимость к физическому или психическому дискомфорту,

создаваемому другими людьми» выявлено преобладание (52.5 %) ниже среднего, что означает у сотрудников терпимы к физическому или психическому дискомфорту;

- шкале 9 «неумение приспособливаться к характеру, привычкам и желаниям других» выявлен показатель ниже среднего (70 %), то есть в целом сотрудники способны приспособливаться к характерам, привычкам или притязаниям других;

- шкале 10 «общий показатель» выявлен показатель (100 %) ниже среднего, то есть в данном случае сотрудники УИС в целом терпимы ко всем типам партнеров во всех ситуациях.

Таким образом, коммуникативная толерантность испытуемых характеризуется как имеющая средний уровень выраженности. Такой уровень толерантности характеризует испытуемых как людей, которые склонны понимать наличие индивидуальных различий, однако не всегда им удается проявлять это качество в своем поведении.

Проанализировав 2 методики по толерантности, можно сделать вывод о том, что сотрудники УИС в целом являются толерантными людьми, хотя в определенных (экстремальных ситуациях) возможно проявление интолерантных черт личности.

Далее в исследовании определялся уровень удовлетворенности сотрудников трудом. Для этого использовался опросник «Интегральная удовлетворенность трудом» (Батаршев А.В.). Полученный в ходе исследования результат представлен на рисунке 7.

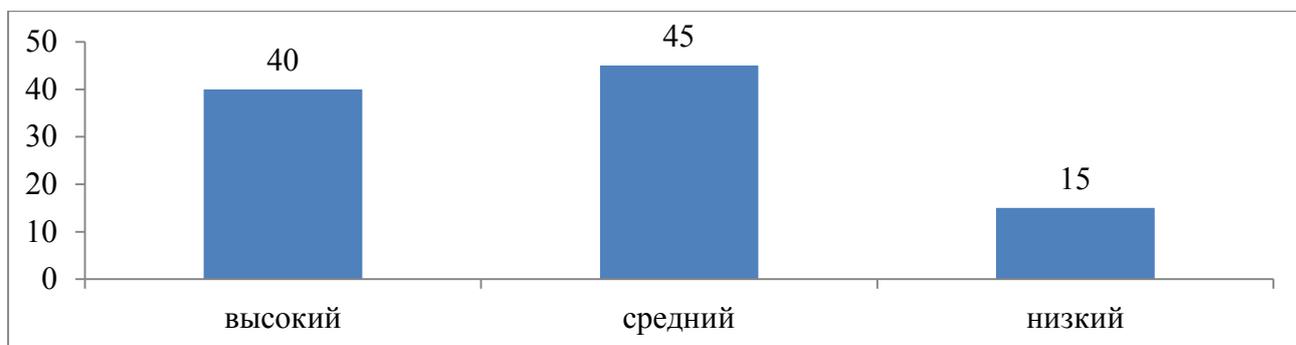


Рисунок 7 – Результаты исследования уровня удовлетворенности трудом сотрудников реабилитационного центра

Высокий уровень удовлетворенности трудом обнаружили 40 % испытуемых. Для них выполняемая работа вполне приемлема, позволяет реализовать свой потенциал. Возникающие трудности относительно легко ими переживаются. Характерна удовлетворенность как собственными достижениями в работе, так и достижениями других людей. Они не конфликтны (их удовлетворяют и условия труда и взаимоотношения с руководством, сослуживцами). С ними достаточно легко общаться, т.к. они проявляют искренний интерес к собеседнику и к его проблемам.

Средний уровень удовлетворенности трудом выявлен у 45 % испытуемых. Это значит, что в целом этим людям нравится их работа и выполняемая деятельность. Накопившееся эмоциональное напряжение дает о себе знать, поэтому они часто чувствуют, но могут не осознавать, что именно им не нравится, что устраивает меньше всего.

Низкий уровень удовлетворенности трудом отмечается также у 15 % испытуемых. Эта часть выборки имеет четкое представление о том, что именно им бы хотелось поменять. Их уровень эмоционального напряжения достаточно высок. Причиной низкому уровню удовлетворенности трудом могут служить различные факторы, одним из которых является восприятие этими сотрудниками требований, предъявляемых к ним как чрезмерных.

Более подробную характеристику удовлетворенности трудом испытуемых позволил дать анализ результатов по остальным шкалам методики. В таблице 2 отражено процентное соотношение уровневых показателей удовлетворенности трудом в исследуемой группе испытуемых по различным шкалам. Преобразование в проценты позволило обобщить результаты исследования по каждой шкале и осуществить их психологический анализ.

Анализ ответов испытуемых позволил выявить те аспекты их профессиональной жизни, которые меньше всего их удовлетворяют.

Большинство испытуемых (40 %) имеют средний уровень интереса к работе. Испытуемые отмечают, что их лишь отчасти интересует то, чем они занимаются на работе. Процесс работы интересует их не всегда. Бывают обстоя-

тельства, при которых испытуемые не проявляют интереса к субъектам своего труда, часто отвлекаются и могут допускать серьезные ошибки.

Таблица 2 – Процентное соотношение уровневых показателей удовлетворенности трудом в исследуемой группе

	Низкий	Средний	Высокий
	%	%	%
Интерес к работе	30 %	40 %	30 %
Удовлетворенность достижениями в работе	45 %	32.5 %	22.5 %
Удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками	2.5 %	72.5 %	25 %
Удовлетворенность взаимоотношениями с руководством	20 %	42.5 %	37.5 %
Уровень притязаний в профессиональной деятельности	10 %	67.5 %	22.5 %
Предпочтение выполняемой работы высокому заработку	0 %	55 %	45 %
Удовлетворенность условиями труда	17.5 %	82.5 %	0 %
Профессиональная ответственность	2.5 %	55 %	42.5 %
Общая удовлетворенность трудом	15 %	45 %	40 %

Для 30 % испытуемых работа всегда привлекательна. Им нравится узнавать что-то новое, решать каждый день новые задачи. Такие испытуемые получают удовольствие от самого процесса работы. Они с хорошим настроением идут на работу, их эмоциональный фон стабилен и позитивен.

Низкий уровень удовлетворенности достижениями в работе продемонстрировали 45 % испытуемых. Они отмечают, что за последние годы не добились успехов в своей профессии. У них есть ощущение того, что их профессиональные знания и умения не растут.

Взаимоотношениями с сотрудниками удовлетворены 72,5 % испытуемых. У них сложились хорошие отношения с членами коллектива. Они отмечают, что их коллеги проявляют уважение к ним. Это добавляет им уверенности в себе, создает благоприятный фон для работы.

В большей степени испытуемые удовлетворены взаимоотношениями с

руководством (42,5 %). Испытуемые со стороны руководства иногда получают хороший стимул для дальнейшей работы. Они отмечают, что в последнее время руководство изредка выражало удовлетворение по поводу их работы. Сотрудники испытывают потребность в похвале, в поощрении со стороны руководителя.

Уровень притязаний в профессиональной деятельности у испытуемых разный. Высокий уровень притязаний имеют 22,5 % испытуемых. Они считают, что занимаемое ими служебное положение не соответствует их способностям. Им хотелось бы более интенсивного продвижения по карьерной лестнице.

Средний уровень притязаний в профессиональной деятельности выявлен у 67,5 % испытуемых. Для них не так важно продвижение по карьерной лестнице, как признание их заслуг окружающими. Для этих испытуемых важно получать благодарность от пациентов, чувствовать уважение со стороны коллег, получать признание со стороны руководства. Они знают, что работу, которую они выполняют, не может выполнить человек с более низкой квалификацией. Это знание придает им чувство значимости и является стимулом для дальнейшей работы.

Нужно отметить, что испытуемые не предпочли бы высокий заработок выполняемой работе (55 %). Кроме того, 45 % испытуемых не уверены в своем выборе. При определенных обстоятельствах они предпочли бы выполняемой работе более высокий заработок. По крайней мере, эта часть испытуемых, не исключает такой возможности.

Условиями труда в целом удовлетворены 82,5 %. Они оценивают созданные в коллективе условия как благоприятные для работы. Это связано и с материально техническим обеспечением деятельности, и с психологической атмосферой в данном коллективе.

Уровень удовлетворенности профессиональной ответственностью высокий (55 %). Испытуемые осознают, что в жизни часто бывают ситуации, когда не удается выполнить всю возложенную на вас работу. Однако они стремятся выполнять работу так, чтобы эти ситуации возникали как можно реже. Кроме

того, испытуемые испытывают ответственность в плане профессионального развития. Понимают необходимость приобретения новых знаний и умений.

Таким образом, можно отметить, что в данной выборке в целом (в большинстве случаев) прослеживается средняя тенденция удовлетворённости трудом, то есть в большинстве случаев работа «приходится по вкусу», однако служба связана с большим напряжением, что вероятно отразилось частично на результатах.

Для проверки взаимосвязи толерантности и удовлетворённости трудом сотрудников УИС была использована программа «STATISTICA 12.5.192.7». Корреляционный анализ показал следующее: была выявлена взаимосвязь между толерантностью и удовлетворённостью по некоторым шкалам. Показатели отображены в таблице 3.

Таблица 3 – Выявленные взаимосвязи между шкалами тестов толерантности и удовлетворённостью трудом

Пара перем.	Ранговые корреляции Спирмена ПД попарно удалены Отмеченные корреляции значимы на уровне $p < ,05000$			
	Число набл.	Спирмена R	t(N-2)	p-уров.
Социальная удовлетворенность взаимоотношениями с руководством	40	0,362291	2,39609	0,021600
Неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров & Интерес к работе	40	-0,352534	-2,32226	0,025675
Неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров & удовлетворённость достижениями в работе	40	0,483006	3,40040	0,001595
Неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров & удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками	40	-0,352943	-2,32533	0,025492
Неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров & удовлетворенность взаимоотношениями с руководством	40	-0,343176	-2,25226	0,030164

Неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров & предпочтение выполняемой работы высокому заработку	40	- 0,312329	- 2,026 72	0,049 751
Неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров & удовлетворенность условиями труда	40	- 0,367953	- 2,439 35	0,019 493
Неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров & профессиональная ответственность	40	- 0,388191	- 2,596 60	0,013 316
Неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров & общая удовлетворенность трудом	40	- 0,477960	- 3,354 29	0,001 814
Неумение прощать другим ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные вам неприятности & удовлетворённость достижениями в работе	40	- 0,446652	- 3,077 37	0,003 863
Нетерпимость к физическому или психическому дискомфорту, создаваемому другими людьми & удовлетворенность взаимоотношениями с руководством	40	- 0,411607	- 2,784 09	0,008 320
Нетерпимость к физическому или психическому дискомфорту, создаваемому другими людьми & предпочтение выполняемой работы высокому заработку	40	- 0,391918	- 2,626 02	0,012 382
Нетерпимость к физическому или психическому дискомфорту, создаваемому другими людьми & удовлетворенность условиями труда	40	- 0,394207	- 2,644 17	0,011 837
Нетерпимость к физическому или психическому дискомфорту, создаваемому другими людьми & профессиональная ответственность	40	- 0,375234	- 2,495 44	0,017 040
Нетерпимость к физическому или психическому дискомфорту, создаваемому другими людьми & общая удовлетворенность трудом	40	- 0,437190	- 2,996 56	0,004 790

Из данной таблицы мы видим следующее: по экспресс-опроснику «Индекс толерантности» с экспресс-опросником «Интегральная удовлетворенность

трудом» была выявлена взаимосвязь по шкалам тестов «Социальная» и «Удовлетворенность взаимоотношениями с руководством». Мы можем предположить, что толерантные и интолерантные проявления в отношении различных социальных групп (меньшинств, преступников, психически больных людей), влияют на удовлетворённость взаимоотношениями с руководством в силу того феномена «единоначалия», то есть в вооружённых силах (силовых структурах и службах) основополагающий принцип руководства, при котором командир (начальник) наделён всей полнотой распорядительной власти по отношению к подчинённым и несёт полную ответственность за все стороны функционирования и жизнедеятельности войск (учреждения).

Далее рассмотрим корреляционные связи методики диагностики общей коммуникативной толерантности (Бойко В.В.), в которой было выявлено 3 шкалы взаимодействия, с экспресс-опросником «Интегральная удовлетворенность трудом». При этом надо отметить, что названия шкал в первой описанной методике отображает негативные черты толерантности. Однако надо помнить, что по качественному и количественному анализу было выявлены низкие, ниже среднего и средние показатели, что показывает нам наличие полной коммуникативной толерантности, до средних показателей – наличия интолерантных и толерантных проявлений от ситуации.

Шкала из методики В.В. Бойко «Неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров» коррелирует со следующими шкалами УТ: «Интерес к работе», «удовлетворённость достижениями в работе», «удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками», «удовлетворенность взаимоотношениями с руководством», «предпочтение выполняемой работы высокому заработку», «удовлетворенность условиями труда», «профессиональная ответственность», «общая удовлетворенность трудом». По данной связи мы можем видеть, что сотрудники УИС способны ради сохранения условий удовлетворённости трудом (службы) способны скрывать своё негативное отношение к проявлению вышеописанным факторов.

Из данной корреляционной связи – «Неумение прощать другим ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные вам неприятности» и «удовлетворённость достижениями в работе» – мы можем сделать вывод, ради достижения каких-либо привилегий, достижений, сотрудники УИС способны простить ошибки многим другим сотрудникам, возможно осуждённым.

Из данных корреляционных связей – «Нетерпимость к физическому или психическому дискомфорту» и «удовлетворенность взаимоотношениями с руководством», «предпочтение выполняемой работы высокому заработку», «удовлетворенность условиями труда», «профессиональная ответственность», «общая удовлетворенность трудом» – мы сможем сделать некоторый вывод о том, что преодолевая физический и психологический дискомфорт (тяжёлые условия службы), сотрудники УИС стремятся иметь какие-то для себя выгоды от работы.

И исходя из полученных, обработанных и проанализированных данных можно прийти к следующему выводу: у сотрудников УИС характерны сочетание как толерантных, так и интертолерантных черт, то есть в одних ситуациях сотрудники будут вести себя толерантно, в других проявлять интертолерантность; любые формы проявления у сотрудников УИС в толерантности проявляются в разных моментах, и они истекают друг из друга. В целом сотрудники УИС удовлетворены своей работой, но имеются факторы находясь, которые объясняют снижение показателей до среднего уровня. Так же мы можем отметить, что существуют некоторые взаимосвязи между толерантностью и удовлетворённостью трудом. То есть благодаря некоторым факторам удовлетворённости труда, сотрудники УИС в целом формируют у себя некоторые позитивные моменты из толерантности.

2.3 Рекомендации по повышению уровня толерантности сотрудников системы исполнения наказаний с помощью проведения тренинга

Цель тренинга: ознакомление с понятиями «толерантность», «толерантная личность»; обсуждение проявлений толерантности и нетерпимости на работе и в обществе.

Упражнение: «Добрый день, шалом, салют!». Участники представляются и приветствуют друг друга на разных языках.

Подготовка. Приготовьте для каждого участника карточку, где написано слово «здравствуйте» на разных языках. Возможно, с помощью членов группы Вы расширите список слов-приветствий (Италия: Bon giorno. Швеция: Gruezi. США: Hi. Англия: Hello. Германия: Guten Tag. Испания: Buenos Dias. Гавайи: Aloha. Франция: Bonjour, Salut. Малайзия: Selamat datang. Россия: Здравствуй. Чехия: Dobry den. Польша: Dzień. Израиль: Shalom. Египет: Asalamu Aleikum. Чероки (США): Schijou. Финляндия: Hyva paivaa. Дания: Goddag. Турция: Merhaba).

Попросите участников начать игру, встав в круг. Пройдите по кругу, держа в руках (или в шляпе) заготовленные карточки, и пусть каждый вытасит, не глядя по одной. Предложите членам группы прогуляться по комнате и при этом здороваться с каждым встречным: сначала поприветствовать его, затем назвать собственное имя. В заключение предложите участникам кратко обменяться впечатлениями.

Упражнение «Телеграмма». Участники составляют телеграфное сообщение, используя свои инициалы.

Подготовка. Помещение должно быть достаточно большим, чтобы участники, объединившись в группы, могли оказаться на некотором расстоянии друг от друга. Каждой группе понадобится бумага и ручка.

Попросите игроков разбиться на подгруппы по шесть человек и выбрать «секретаря», который будет записывать нужную информацию. Члены каждой подгруппы представляются друг другу по именам и фамилиям, и выбранный «секретарь» записывает начальные буквы всех имен и фамилий.

Каждая буква – это начало слова. Из всех слов нужно составить телеграфное сообщение. Члены подгруппы придумывают текст и решают, кто должен быть его адресатом.

Допустим, инициалы членов подгруппы выглядят так: Л. Б., У. Н., В. О., П. Н., З. Н., И. П. Тогда телеграмма может быть следующей: «Любимый босс, у

нас все о'кей. Постарайтесь ничего здесь не испортить, пожалуйста». На всю работу отводится 20 мин.

Теперь все подгруппы собираются вместе. Члены каждой команды называют свои имена и читают получившуюся телеграмму.

Упражнение «Выдуманные истории». Эта игра – приглашение пофантазировать. Каждый член группы придумывает героя, который будет носить его имя, и рассказывает его историю.

Предложите членам группы разбиться на пары. Дайте парам 5 мин. Для предварительного знакомства. Партнеры представляются по имени и обсуждают следующие вопросы: «От кого я получил свое имя?», «Кто из моих знакомых (родных) носит то же имя?», «Есть ли мои тезки среди известных людей?», «Знаю ли я литературных или киногероев, носящих то же имя?», «Как имя влияет на мое поведение в жизни?».

Теперь объясните членам группы само задание: каждый должен выдумать историю и рассказать ее своему партнеру. Герой истории носит имя рассказчика. Партнер должен молча заинтересованно слушать историю и одновременно пытаться понять, каким человеком является рассказчик, как он воспринимает жизнь. После завершения рассказа слушавший задает вопросы говорившему. На общение в парах отводится 10 мин.

В конце игры все члены группы собираются вместе и садятся в круг. Каждый участник представляет своего партнера и пытается охарактеризовать его личность. Цель представления – не поведать еще раз уже рассказанную историю, а представить личность партнера с разных, порой неожиданных, сторон.

Упражнение «Каким я тебя вижу». Игра способствует возникновению интереса к другим людям.

Подготовка. Отставьте в сторону стулья и столы, чтобы участники могли свободно передвигаться по помещению.

Объясните участникам, что благодаря этой игре каждый получит возможность лучше узнать кого-нибудь из членов группы и позже должен будет представить его всем остальным.

Игроки объединяются по двое и разговаривают друг с другом в течение 3 мин. Цель беседы – произвести некоторое впечатление на партнера.

После этого участники снова собираются вместе. Ведущий говорит: «Когда мы встречаем нового человека и обмениваемся с ним хотя бы парой слов, то получаем первое впечатление о его личности. Я предлагаю вам представить группе своего партнера. Но это должно быть сделано необычным образом. Еще раз подумайте о человеке, с которым вы сейчас беседовали. Теперь припомните какой-нибудь образ, который передавал бы ваше впечатление от этого человека. Представьте своего партнера группе, назвав его имя и тот образ, который, на ваш взгляд, ассоциируется с ним. Можно, например, сказать: «Карл напоминает мне плюшевого медведя, поскольку излучает дружелюбие. Во время беседы с Карлом я получил большое удовольствие!».

Замечания. Эта игра способствует созданию веселой и благодушной атмосферы. Обязательно отметьте, какие разные образы находят участники и как оригинально они обосновывают свои ассоциации.

Упражнение «Уникальность каждого». Эта игра способствует созданию доверительных отношений в группе.

Подготовка. Игроки сидят по кругу, у каждого наготове бумага и карандаш.

Акцентируйте внимание участников на том, что каждый человек неповторим, уникален. У всех свои особенности, жизненный опыт, пристрастия и т. д. Совокупность целого ряда факторов и создает неповторимую личность. Пусть сначала каждый игрок попытается охарактеризовать то, в чем он уникален. Приведите несколько примеров: неожиданные факты («Я – одна из тройни»); интересная работа («Я – пресс-секретарь организации Гринпис»); кулинарные способности («Я замечательно готовлю уху»); интересный жизненный опыт («Я прожил год в Берлине»); особые награды («Я уже десять раз получал золотую медаль за спортивные достижения»); необычные умения («Я – чревовещатель»); особые интересы («Я прекрасно разбираюсь в литературе русского зарубежья»).

Попросите участников написать на листе бумаги свои имена и прибавить новую необычную, интересную или просто важную характеристику, которая подчеркивает их индивидуальность (впоследствии эта информация может помочь в работе).

Соберите записи и прочтите их одну за другой. Каждый раз делайте небольшую паузу и предлагайте группе определить игрока, давшего себе такую характеристику. Если попытки несколько раз не дают положительного результата, соответствующий игрок встает, тем самым давая понять, что речь идет о нем.

После проведения всех упражнений рекомендуется задать участникам следующие вопросы: что участники узнали друг о друге? Поменялось ли у них представления о себе и об участниках? Какими теперь их представляете? И т.д. Так же следует в самом конце поразмышлять: что такое толерантность? Вы видите себя таким? А раньше?

Упражнение: Анализ жизни (Фопель К., 2000). Мы можем много чему научиться у природы. Именно в природе мы наблюдаем постоянные циклические изменения. Все растения и животные проходят через эти изменения. Зима дарит всем покой. Весной жизнь снова просыпается. Летом она полностью расцветает. Осень разрешает собирать урожай, а потом начинается новый цикл рождения и смерти.

Если мы хотим собрать урожай, то постоянство изменений должно нас успокаивать. Если же мы привязываемся лишь к мечтаниям о цветении, то этот круг будет нас лишь огорчать. Мы можем достичь зрелости и собрать урожай только тогда, когда **поймем и примем**, что все идет, исчезает или изменяется, тем самым создавая предпосылки для возникновения чего-то нового.

Пусть эта мысль станет нам отправной точкой для раздумий. Возьмите альбомы и составьте список того, что в вашей жизни отмирает, становится более слабым, теряет значимость, отходит на второй план. Возможно, заканчивается дружба или работа. Или постепенно становятся иными внутренняя позиция, жизненная философия, политические взгляды... Сосредоточьтесь на том,

что изменяется, но еще не исчезло до конца.

А теперь составьте еще один список – перечень того, что находится в стадии развития, того, что еще не стало полноценной частью вашей жизни. Это может быть то, что вот-вот появляется, становится все более важной частью вашей жизни. Возможно, это новая дружба, новый интерес, какое-то желание. Пишите по возможности конкретнее.

Выберите теперь из второго списка тот пункт, который вам в особенности интересен и важен. Напишите к нему небольшое объяснение: Какова предыстория появления? Что помогает становлению? Что мешает? Может ли это стать важной жизненной целью? Какой будет ваша жизнь, если это будет развиваться дальше?

Обсуждение. Что показалось вам интересным или неожиданным? Изменился ли ваш взгляд на то, что происходит в вашей жизни?

Упражнение: Сила моих желаний (Фопель К., 2000). Сейчас мы с вами попробуем посмотреть на свои желания и проверить их силу.

Устройтесь поудобнее. Несколько раз глубоко вдохните и выдохните.

Вообразите, что вы идете по узкой тропинке через лес. Посмотрите вокруг себя. Что это за лес? Светлый или темный? Что вы слышите?

Вдруг тропа поворачивает и выводит вас к старому дому. Вам становится интересно, и вы заходите в него. Вы видите перед собой разные стеллажи, ящики, стаканы. Этот дом оказался старым магазином. Причем волшебным.

Я – продавец. Милости прошу! Здесь вы можете получить все, что только захотите от жизни. Но есть правило: за выполнение любого желания вы должны будете от чего-то отказаться или что-то отдать.

Тот, кто хочет воспользоваться услугами магазина, может подойти ко мне и сказать, что он желает приобрести. Я задам лишь один вопрос: «Что ты отдашь за это?» Он должен будет решить, готов ли он совершить обмен, и если да, то чем именно он готов заплатить. Больше я ничего говорить не буду. Спустя некоторое время ко мне может подойти кто-то еще.

Теперь, если кто-то хочет, может сам попробовать себя в роли хозяина

магазина.

Обсуждение. Поделитесь своими ощущениями и переживаниями.

Упражнение: Запрещенные желания. Вы уже немного анализировали свою жизнь и даже подвергли испытанию силу своих желаний. Однако наверняка высказали не все свои желания. Существует особый класс желаний, о которых мы не говорим никому, – это запрещенные желания.

Сейчас у вас появится шанс понять для себя, что с ними делать. Вообразите, что в конце аудитории на стуле находится ваше запрещенное желание. Подойдите к нему и сделайте с ним все, что захотите. Не бойтесь. Мы поддержим вас, если вы испытаете затруднения.

Обсуждение. Что вы ощущали, когда были один на один со своим желанием?

Влияние вознаграждений на мотивацию. Давайте обсудим такой вопрос: что более побуждает людей к осуществлению определенной деятельности – вознаграждение или наказание?

А теперь я предлагаю познакомиться с рядом реальных экспериментальных ситуаций. Давайте разобьемся на три группы. Каждой группе будет дано по одной карточке с описанием эксперимента. Однако там не будет указано самое главное – результат эксперимента. Вам необходимо будет за 30 минут спрогнозировать его результат, а также сформулировать аргументы в защиту своей мысли.

Эксперимент 1 (Хекхаузен Х., 2003). Для участия в эксперименте были отобраны дошкольники, которые проявляли заметный интерес к рисованию цветными фломастерами. Одним детям из их числа за рисование заведомо обещалось вознаграждение (грамота с печатью, цветная лента), другие вознаграждались неожиданно после рисования, а третьим не давалось ни обещаний, ни вознаграждений.

На протяжении двух недель велось скрытое наблюдение за свободной игровой деятельностью детей в детском саду.

Как вы думаете, какие дети продолжали рисовать фломастерами, а какие –

почти перестали этим заниматься? Обоснуйте ответ (правильный ответ: дети в первой группе снизили время, отведенное для рисования).

Эксперимент 2 (Хекхаузен Х., 1986). Ученикам, которые принимали участие в эксперименте на изучение процесса образования понятий ради получения необходимой для них справки, недружелюбным тоном сообщалось, что они этой справки не получают. Второй группе учеников ничего не говорили, и они, как и ожидали, получили свои справки.

После созданной таким образом ситуации проводили запланированный эксперимент, во время которого измеряли степень приложенных усилий, уровень достижений, интерес к задачам. Как вы думаете, в какой группе учеников названные показатели оказались высшими? Обоснуйте ответ (правильный ответ: в первой группе).

Эксперимент 3 (Хекхаузен Х., 2003). В одной из школ существовала традиция: ученики четвертых и пятых классов помогали в занятиях ученикам первых и вторых классов.

Одна группа «наставников» не получала за это никакого вознаграждения, другая же поощрялась билетами в кинотеатр. Между обеими группами наблюдались определенные отличия во взаимодействии со своими «учениками».

Как вы думаете, в чем состояли эти отличия? Различалась ли между собой успеваемость «учеников» разных групп «наставников»? Обоснуйте ответ (правильный ответ: вторая группа наставников была более жесткой, а их ученики имели более низкий уровень успеваемости).

Каждая подгруппа представляет свою ситуацию, ее решение и объяснение.

Обсуждение. Кто из вас не согласен с тем решением, к которому пришли члены группы?

А теперь я представлю вам реальные результаты этих экспериментов. Итак, мы выяснили, что вознаграждение и наказание не так уж и важны для мотивации. И при этом они имеют скорее тормозящее, чем усиливающее влияние.

Исследователь Р. де Чармс сделал следующие выводы:

- если человек вознаграждается за что-то, что он делает или сделал по собственному желанию, то такое вознаграждение приведет к уменьшению мотивации;

- если человек не вознаграждается за неинтересную деятельность, которую он начал делать лишь ради вознаграждения, то мотивация к ней может возрасти.

В конце тренинга нужно будет узнать: кто что для себя нового узнал и усвоил? Произошли какие-либо изменения? Стал ли я смотреть на работу по-иному?

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Как показывают исследования трудовой деятельности, удовлетворенность трудом является одним из важнейших факторов повышения производительности и эффективности труда. Снижение удовлетворенности собственным трудом отрицательно влияет на эффективность работника, приводя к негативным последствиям в кадровом обеспечении: фактам текучести кадров, ухудшению трудовой и производственной дисциплины, прогулам и невыходам на работу, фактам небрежного отношения к имуществу и т.д.

С другой стороны, полностью удовлетворенный работник – плохой работник, у него отсутствует стремление к совершенствованию (профессиональному и личностному), снижается напряженность мотивационной энергии, ухудшается заинтересованность в результативности собственного труда. Таким образом, удовлетворенность трудом у работников должна быть не максимальной, а оптимальной. Для повышения эффективности труда, определенный уровень неудовлетворенности у работников (особенно в области содержания работы) должен присутствовать.

В научной литературе отмечается многоплановость понятия «толерантность». Можно выделить целый перечень аспектов данной категории, позволяющий рассматривать толерантность как социальную норму современного общества, в которую входят следующие компоненты: признание равенства партнеров по взаимодействию; интерес к особенностям друг друга; готовность принять другого таким, какой он есть; отказ от доминирования и насилия; способность к эмпатии, сочувствию, сопереживанию; доверие, умение слышать и выслушивать другого; отказ от преобладания какой-либо одной точки зрения; способность конструктивно разрешать конфликтные ситуации, выражая свои чувства без агрессии и насилия; готовность к пониманию и практическому взаимодействию на основе согласия; признание многообразия человеческой культуры: норм, верований, обычаев, традиций, мировоззренческих позиций, личностных смыслов и ценностей. В нашем понимании толерантность – это цен-

ность и качество личности, которое проявляется в соответствующем, толерантном поведении, в поступках, дающих образцы такого поведения.

У сотрудников УИС существуют множество факторов, влияющих на их работу и жизнь: контингент осужденных, изоляция условий профессиональной деятельности, низкая престижность профессии, клеймо сатрапа (жесткий начальник), профессиональная девиация, деформация.

Из полученных, обработанных и проанализированных данных можно прийти к следующему выводу: у сотрудников УИС характерны сочетание как толерантных, так и интертолерантных черт, то есть в одних ситуациях сотрудники будут вести себя толерантно, в других проявлять интертолерантность; любые формы проявления у сотрудников УИС в толерантности проявляются в разных моментах, и они истекают друг из друга. В целом сотрудники УИС удовлетворены своей работой, но имеются факторы, которые объясняют снижение показателей до среднего уровня, также существуют множество взаимосвязей в факторах удовлетворённости трудом.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- 1 Айсмонтас, Б.Б. Общая психология: Схемы / Б. Б. Айсмонтас. – М.: ВЛАДОС-ПРЕСС, 2003. – 288 с.
- 2 Амосов, Н.М. Книга о счастье и несчастьях / Н.М. Амосов. – М.: Мол. гвардия, 1986. – 285 с.
- 3 Ананьев, Б.Г. Человек как предмет познания / Б.Г. Ананьев. – СПб., 2000. – 282 с.
- 4 Асмолов, А. Г. О смыслах понятия толерантность / А.Г. Асмолов, Г. У. Солдатова, Л. А. Шайгерова // Век толерантности: Научно-публицистический вестник. – М.: МГУ, 2001. – С. 8-18.
- 5 Асмолов, А.Г. Историческая культура и педагогика толерантности / А. Асмолов // Мемориал. – 2001. – № 24. – С. 61-63.
- 6 Асташова, Н. А. Толерантность как условие самовыражения человеческой индивидуальности / Н. А. Асташова // Толерантность в условиях социального и экологического кризиса: материалы Всероссийской научно-практической конференции (10-12 сентября 2002 г.) / под ред. Н. А. Асташовой. – Брянск : БГУ, 2002. – С. 17-23.
- 7 Баландин, А.М. Сравнительный анализ отношения к труду рабочих, ИТР и служащих / А.М. Баландин // Личность, группа, общество: сб. науч. трудов. – Т. 90. – Пермь: Пермский политех, институт, 1971. – С. 48-53.
- 8 Барановский, Н. Н. Мотивация профессионального выбора в уголовно-исполнительной системе / Н.Н. Барановский, Б.Г. Бовин, Л.Н. Волина. – М., 2004. – 49 с.
- 9 Безюлева, Г. В. Толерантность: взгляд, поиск, решение / Г. В. Безюлева, Г. М. Шеламова. – М. : Вербум-М, 2003. – 168 с.
- 10 Берлейн, Е. В. Особенности организационной культуры в учреждениях и органах УИС / Е.В. Берлейн // Прикладная юридическая психология. – 2012. – № 1. – С. 85.
- 11 Бессокирная, Г.П. Удовлетворенность работой на предприятии и удо-

влетворенность жизнью / Г.П. Бессокирная, А.Л. Темницкий // Социологический журнал. – 1999. – № 1/2. – С. 186-191.

12 Бойко, В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В.В. Бойко. – М.: Филин, 1996. – 472 с.

13 Бондырева, С.К. Толерантность (введение в проблему) / С.К. Бондырева, Д.В. Колесов. – М.: Изд-во Моск. психол.-соц. ин-та, 2003. – 240 с.

14 Борисова, Д. П. Эмпатические способности сотрудников УИС / Д. п. Борисова // Сборник тез. участников межвуз. науч.-практ. Интернет-конф. по юрид. психологии (Москва, 21-25 мая 2015 г.). – 2015. – С. 20-24.

15 Брагина, Л.А. Торговое дело: экономика и организация / Л.А. Брагиной, Т.П. Данько. – М.: Инфра - М, 1997. – 213 с.

16 Братусь, Б.С. Анатомия личности / Б.С. Братусь. – М.: Мысль, 1988. – 304 с.

17 Братченко, С. Л. Психологические основания исследования толерантности в образовании / С.Л. Братченко // Педагогика развития: ключевые компетентности и их становление. – Красноярск, 2014. – С. 104 – 117.

18 Васильев, В. Л. Юридическая психология: учеб. / В. Л. Васильев. – 3-е изд., перераб. и доп. – СПб.: Питер, 2010. – 238 с.

19 Гриншпун, И.Б. К вопросу о методиках диагностики толерантности / И. Б. Гриншпун // Толерантное сознание и формирование толерантных отношений (теория и практика): сб. науч.-метод. ст. – Воронеж: МОДЭК, 2003. – С. 209-219.

20 Гриншпун, И.Б. Понятие и содержание характеристики толерантности (к вопросу о толерантности, как психическом явлении) / И.Б. Гриншпун // Толерантное сознание и формирование толерантных отношений (теория и практика): сб. науч.-метод. ст. – Воронеж: МОДЭК, 2003. – С. 31-40.

21 Гриншпун, И.Б. Понятие и содержательные характеристики толерантности (к вопросу о толерантности как психическом явлении) / И. Б. Гриншпун // Толерантное сознание и формирование толерантных отношений (теория и практика): сб. науч.- метод. ст. – Воронеж : Изд. НПО «МОДЭК», 2002. – С. 31-

40.

22 Дрынкина, Т.И. Феноменология толерантности / Т.И. Дрынкина // Толерантность в современном обществе: опыт междисциплинарных исследований / под науч. ред. М.В. Новикова, Н.В. Нижегородцевой. – Ярославль : Изд-во ЯГПУ. – С. 52-54.

23 Замфир, К. С. Удовлетворенность трудом / К. С. Замфир. – М., 1983. – 141 с.

24 Ильинская, С. Г. Толерантность как принцип политического действия: история, теория, практика / С. Г. Ильинская. – М. : Праксис, 2007. – 288 с.

25 Ильясов, Ф.Н. Удовлетворенность трудом / Ф.Н. Ильясов // Анализ структуры, измерение, связь с производственным поведением / под ред. В.Г. Андрееенкова. – Ашхабад: Ылым, 1988. – С. 87-94.

26 К толерантности – шаг за шагом: уч. пос. / под ред. Н. Элиасберг. – СПб. : Перспектива, 2008. – 203 с.

27 Кадочникова И. В. Особенности проявления ригидности сотрудников уголовно-исполнительной системы (на примере отдела безопасности) / И.В. Кадочникова // Сборник тез. участников межвуз. науч.-практ. Интернет-конф. по юрид. психологии (Москва, 21-25 мая 2015 г.). – М., 2015. – С. 46-48.

28 Келли, Дж. Психология личности: теория личностных конструкторов / Дж. Келли. – СПб., 2000. – 328 с.

29 Козырьков, В. П. Интолерантно о толерантности / В. П. Козырьков // Молодежь XXI Века: толерантность как способ мировосприятия: материалы Международной научно-практической конференции, 19-20 мая 2016 г. – Н. Новгород: Изд-во НИСОЦ, 2016. – С. 228-231.

30 Коммерческая деятельность: учебник / под ред. Ф.П. Половцева. – М.: Инфра-М, 2000. – 367 с.

31 Копылова, Г. К. Психология в деятельности органов внутренних дел: курс лекций для курсантов и слушателей вузов МВД России / Г. К. Копылова. – Домодедово: ВИПК МВД России, 2010. – 98 с.

32 Кочергин, З.А. Современные дискуссии по проблеме толерантности /

З.А. Кочергин // Толерантное сознание и формирование толерантных отношений (теория и практика): сб. науч.-метод. ст. – 2-е изд. – Воронеж: Изд-во МПСИ, 2003. – С. 40-50.

33 Леонтьев, А.Н. Проблемы развития психики / А.Н. Леонтьев. – М.: Изд-во АПН РСФСР, 1959. – 495 с.

34 Леонтьев, Д.А. Психология смысла: природа, строение и динамика смысловой реальности / Д.А. Леонтьев. – М.: Смысл, 2003. – 487 с.

35 Логинов, А. В. Толерантность: от понятия к проблеме / А. В. Логинов // Толерантность: Вестник Уральского межрегионального института общественных отношений. – 2002. – № 1. – С. 120-128.

36 Малышев, К.Б. Психология управления / К.Б. Малышев. – М., 2000. – 424 с.

37 Мириманова, М. С. Толерантность как феномен индивидуальный и социальный / М. С. Мириманова. – М.: Прометей, 2014. – 253 с.

38 Мокрецов, А. Психология служебной деятельности сотрудников подразделений охраны ФСИН России / А. Мокрецов, А. Кокурин, Д. Красов // Ведомости УИС. – 2008. – № 6. – С. 27-33.

39 Никишенков, А. А. Опыт антропологического анализа толерантности / А. А. Никишенков // Толерантность и культурная традиция / под ред. М. Ю. Мартыновой. – М.: Изд-во РУДН, 2002. – С. 121-155.

40 Ольшанский, Д.В. Основы политической психологии / Д.В. Ольшанский. – М.: Деловая книга, 2006. – 230 с.

41 Папкин, А. И. Психологические основы формирования отношений сотрудников ИТУ в процессе исполнения уголовного наказания / А.И. Папкин. – Рязань, 1984. – 98 с.

42 Патрушев, В.Д. Удовлетворенность трудом / В.Д. Патрушев, Н.А. Калмакан. – М.: Наука, 1998. – 112 с.

43 Патрушев, В.Д. Удовлетворенность трудом: изменение ее степени с 1986 по 1995 годы / В.Д. Патрушев // Повседневная жизнедеятельность и трудовое поведение работающего населения / под ред. В.Д. Патрушева. – М.: Изд-

во Института социологии РАН, 1999. – С. 31-41.

44 Петровский, А.В. Откровенно говоря: Заметки психолога о современной жизни / А.В. Петровский. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1997. – 508 с.

45 Поздняков, В. М. Направления совершенствования психологического обеспечения работы с сотрудниками ФСИН России / В.М. Поздняков // Прикладная юридическая психология. – 2012. – № 2. – С. 8-17.

46 Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности / под ред. Г.С. Никифорова, М.А. Дмитриевой. – СПб.: Питер, 2004. – 124 с.

47 Профессиональная адаптация молодых сотрудников, принятых на службу в УИС: метод. рекомендации / Н. Н. Барановский [и др.]. – М., 2007. – 15 с.

48 Пряхина, М. В. Психология в деятельности органов внутренних дел: учеб. пособие / сост. М. В. Пряхина, В. Н. Устюжанин. – СПб.: Санкт-Петербургский университет МВД России, 2011. – 230 с.

49 Психология и работа / под ред. Д.Я. Шульца, С.Э. Шульца. – 8-е изд. – СПб.: Питер, 2003. – 560 с.

50 Пушков, В. Г. Специфика психологического воздействия в следственной практике / В.Г. Пушков // Психологический журнал. – 1997. – № 1. – С. 146-156.

51 Романов, В. В. Юридическая психология: учебник / В. В. Романов. – М.: Юрайт, 2010. – 342 с.

52 Смирнов, В. Н. Психология в деятельности сотрудников правоохранительных органов: учебное пособие / В. Н. Смирнов, Е. В. Петухов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010. – 230 с.

53 Солдатова, Г.У. Практическая психология толерантности, или как сделать так, чтобы зазвучали лучшие струны человеческой души? / Г. У. Солдатова // Век толерантности. – 2016. – № 6. – С. 13-18.

54 Социально-психологические аспекты повышения эффективности деятельности организации (коллективная монография) / под ред. Т.В. Бюндюговой.

– Таганрог: РГСУ, 2014. – 198 с.

55 Старобинский, Э.Е. Как управлять персоналом / Э.Е. Старобинский. – М.: Интел-синтез, 1995. – 143 с.

56 Толерантность / общ. ред. М. П. Мчедлова. – М. : Республика, 2004. – 416 с.

57 Управление персоналом / под ред. Т.Ю. Базарова, Б.Л. Еремина. – М.: ЮНИТИ, 2001. – 560 с.

58 Хонин, С.М. Индивид как субъект жизнедеятельности / С.М. Хонин. – Куйбышев, 1990. – 134 с.

59 Человек и его работа / под ред. А.Г. Здравомыслова, В.П. Рожина, В.А. Ядова. – М.: Мысль, 1967. – 188 с.

60 Чечкова, А. В. Социально-психологическая адаптация персонала к организационной культуре исправительных учреждений : автореф. дис. ... канд. психол. наук / А.В. Чечкова. – Рязань, 2001. – 23 с.

61 Шадриков, В.Д. Происхождение человечности: учеб. пособие / В.Д. Шадриков. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Логос, 2001. – 294 с.

62 Шакуров, Р.Х. Барьер как категория и его роль в деятельности / Р.Х. Шакуров // Вопросы психологии. – 2001. – № 1. – С. 3-19.

63 Шипилов, А. В. Демократия и толерантность / А. В. Шипилов // Социологические исследования. – 2015. – № 3. – С. 38-43.

64 Яшмолкина, П. С. Сравнительный анализ личности сотрудников различных служб исправительного учреждения / П.С. Яшмолкина // Сборник тез. участников межвуз. науч.-практ. Интернет-конф. по юрид. психологии (Москва, 21-25 мая 2015 г.). – М., 2015. – С. 148-153.

65 Bizzack, J. Evolution of a Police Organization and Its Management The Police Chiff / J. Bizzack. – May, 1993.

66 Durkheim, E. Suicide: A Study in Sociology. – Giencoe, 1951.

67 Eisler, R. M., Miller P. M. & Hersen M. Components of assertive behavior. II Journal of Clinical Psychology, 1973.

68 Kerchkoff, A., McCormick T. Marginal Status and Marginal Personality. –

«Social Forces», 1955. – V. XXXIY.

69 Lange, A. J. & Jakubowski P. Responsible Assertive Behavior. – Campaign, 111. – Research Press, 1976.

70 Goldstein, H. «Improving Policing: A Problem – Oriented Approach», «Crime and Delinquency, 24:236-258.

71 Sheridan, J.E., Slocum, J.W. Jr. The direction of the causal relationship between job satisfaction and work performance. – Organizational Behavior and Human Performance, 1975. – vol. 14. – P. 159-172.

72 Wanous, J.P. A causal-correlational analysis of the job satisfaction and performance relationship. Journal of Applied Psychology, 1974. – vol. 59. – P. 139-144.

73 Wanous, J.P., Reichers, A.E. & Hudy, M.J. Overall job satisfaction: How good are single-item measures? Journal. – vol. 82, 1997. – P. 247-252.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Экспресс-опросник «Индекс толерантности» (Солдатова Г.У.,
Кравцова О.А., Хухлаев О.Е., Шайгерова Л.А.)

Для диагностики общего уровня толерантности группой психологов центра «Гратис» был разработан экспресс-опросник «Индекс толерантности». В его основу лег отечественный и зарубежный опыт в данной области (Солдатова, Кравцова, Хухлаев, Шайгерова, 2002). Стимульный материал опросника составили утверждения, отражающие как общее отношение к окружающему миру и другим людям, так и социальные установки в различных сферах взаимодействия, где проявляются толерантность и интолерантность человека. В методику включены утверждения, выявляющие отношение к некоторым социальным группам (меньшинствам, психически больным людям, нищим), коммуникативные установки (уважение к мнению оппонентов, готовность к конструктивному решению конфликтов и продуктивному сотрудничеству). Специальное внимание уделено этнической толерантности-интолерантности (отношение к людям иной расы и этнической группы, к собственной этнической группе, оценка культурной дистанции). Три субшкалы опросника направлены на диагностику таких аспектов толерантности, как этническая толерантность, социальная толерантность, толерантность как черта личности.

Бланк методики

Инструкция: *Оцените, пожалуйста, насколько Вы согласны или не согласны с приведенными утверждениями, и в соответствии с этим поставьте галочку или любой другой значок напротив каждого утверждения:*

Утверждение	Абсолютно не согласен	Не согласен	Скорее не согласен	Скорее согласен	Согласен	Полностью согласен
В средствах массовой информации может быть представлено любое мнение						
В смешанных браках обычно больше проблем, чем в браках между людьми одной национальности						
Если друг предал, надо отомстить ему						
К кавказцам станут относиться лучше, если они изменят свое поведение						
В споре может быть правильной только одна точка зрения						
Нищие и бродяги сами виноваты в своих проблемах						
Нормально считать, что твой народ лучше, чем все остальные						
С неопрятными людьми неприятно общаться						

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А
 Экспресс-опросник «Индекс толерантности» (Солдатова Г.У.,
 Кравцова О.А., Хухлаев О.Е., Шайгерова Л.А.)

Даже если у меня есть свое мнение, я готов выслушать и другие точки зрения						
Всех психически больных людей необходимо изолировать от общества						
Я готов принять в качестве члена своей семьи человека любой национальности						
Беженцам надо помогать не больше, чем всем остальным, так как у местных проблем не меньше						
Если кто-то поступает со мной грубо, я отвечаю тем же						
Я хочу, чтобы среди моих друзей были люди разных национальностей						
Для наведения порядка в стране необходима "сильная рука"						
Приезжие должны иметь те же права, что и местные жители						
Человек, который думает не так, как я, вызывает у меня раздражение						
К некоторым нациям и народам трудно хорошо относиться						
Беспорядок меня очень раздражает						
Любые религиозные течения имеют право на существование						
Я могу представить чернокожего человека своим близким другом						
Я хотел бы стать более терпимым человеком по отношению к другим						

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Методика диагностики общей коммуникативной толерантности (Бойко В.В.)

Методика диагностики общей коммуникативной толерантности В.В. Бойко позволяет диагностировать толерантные и интолерантные установки личности, проявляющиеся в процессе общения. Согласно автору методики, коммуникативная толерантность, или толерантность в общении, подразделяется на ситуативную, типологическую, профессиональную и общую. Уровень ситуативной толерантности определяется отношением человека к конкретному партнеру по общению (супругу, коллеге, случайному знакомому), типологической – отношением к собирательному типу или группе людей (представителям какой-либо национальности, профессии, социального слоя). Профессиональная коммуникативная толерантность проявляется в рабочей обстановке, во взаимодействии с теми людьми, с которыми приходится иметь дело по роду деятельности (клиентами, пациентами). Общая коммуникативная толерантность обусловлена жизненным опытом, свойствами характера, нравственными принципами и в значительной мере предопределяет другие формы коммуникативной толерантности. Ниже представлены пункты опросника, сгруппированные в 9 шкал. Бланк предъявляется респондентам без названий шкал.

Инструкция: *Оцените, насколько приведенные ниже суждения верны по отношению к Вам. При ответе используйте баллы от 0 до 3, где*

0 – совсем неверно,

1 – верно в некоторой степени,

2 – верно в значительной степени,

3 – верно в высшей степени.

Шкала 1. Неприятие или непонимание индивидуальности другого человека

Утверждения	Баллы
Медлительные люди обычно действуют мне на нервы	
Меня раздражают суетливые, непоседливые люди	
Шумные детские игры я переношу с трудом	
Оригинальные, нестандартные, яркие личности чаще всего действуют на меня отрицательно	
Безупречный во всех отношениях человек насторожил бы меня	

Шкала 2. Использование себя в качестве эталона при оценке поведения и образа мыслей других людей.

Утверждения	Баллы
Меня обычно выводит из равновесия несообразительный собеседник	
Меня раздражают любители поговорить	
Меня затрудняет разговор с безразличным для меня попутчиком в поезде (самолете), начатый по его инициативе	
Я бы тяготился разговорами случайного попутчика, который уступает мне по уровню знаний и культуры	
Мне трудно найти общий язык с партнерами иного интеллектуального уровня, чем у меня	

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

Методика диагностики общей коммуникативной толерантности (Бойко В.В.)

Шкала 3. Категоричность или консерватизм в оценках других людей

Утверждения	Баллы
Современная молодежь вызывает неприятные чувства своим внешним видом (прически, косметика, наряды)	
Так называемые “новые русские” обычно производят неприятное впечатление либо бескультурьем, либо рвачеством	
Представители некоторых национальностей в моем окружении откровенно мне несимпатичны	
Есть тип мужчин (женщин), который я не выношу	
Терпеть не могу деловых партнеров с низким интеллектуальным или профессиональным уровнем	

Шкала 4. Неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров

Утверждения	Баллы
Считаю, что на грубость надо отвечать тем же	
Мне трудно скрыть, если человек мне чем-либо неприятен	
Меня раздражают люди, стремящиеся в споре настоять на своем	
Мне неприятны самоуверенные люди	
Обычно мне трудно удержаться от замечания в адрес озлобленного или нервного человека, который толкается в транспорте	

Шкала 5. Стремление переделать, перевоспитать партнеров

Утверждения	Баллы
Я имею привычку поучать окружающих	
Невоспитанные люди возмущают меня	
Я часто ловлю себя на том, что пытаюсь воспитывать кого-либо	
Я по привычке постоянно делаю кому-либо замечания	
Я люблю командовать близкими	

Шкала 6. Стремление подогнать партнера под себя, сделать его "удобным"

Утверждения	Баллы
Меня раздражают старики, когда они в час пик оказываются в городском транспорте или в магазинах	
Жить в номере гостиницы с посторонним человеком для меня просто пытка	
Когда партнер не соглашается в чем-то с моей правильной позицией, то обычно это раздражает меня	
Я проявляю нетерпение, когда мне возражают	
Меня раздражает, если партнер делает что-то по-своему, не так, как мне того хочется	

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

Методика диагностики общей коммуникативной толерантности

(Бойко В.В.)

Шкала 7. Неумение прощать другим ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные вам неприятности.

Утверждения	Баллы
Обычно я надеюсь, что моим обидчикам достанется по заслугам	
Меня часто упрекают в ворчливости	
Я долго помню обиды, нанесенные мне теми, кого я ценю или уважаю	
Нельзя прощать сослуживцам бестактные шутки	
Если деловой партнер непреднамеренно заденет мое самолюбие, я на него, тем не менее, обижусь	

Шкала 8. Нетерпимость к физическому или психическому дискомфорту, создаваемому другими людьми

Утверждения	Баллы
Я осуждаю людей, которые плачутся в чужую жилетку	
Внутренне я не одобряю своих знакомых, которые при удобном случае рассказывают о своих болезнях	
Я стараюсь уходить от разговора, когда кто-нибудь начинает жаловаться на свою семейную жизнь	
Обычно я без особого внимания выслушиваю исповеди друзей (подруг)	
Мне иногда нравится позлить кого-нибудь из родных или друзей	

Шкала 9. Неумение приспособливаться к характеру, привычкам и желаниям других

Утверждения	Баллы
Как правило, мне трудно идти на уступки партнерам	
Мне трудно ладить с людьми, у которых плохой характер	
Обычно я с трудом приспособливаюсь к новым партнерам по совместной работе	
Я стараюсь не поддерживать отношения с несколькими странными людьми	
Чаще всего я из принципа настаиваю на своем, даже если понимаю, что партнер прав	

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Методика «Интегральная удовлетворенность трудом»

(Батаршев А.В.)

Шкалы: интерес к работе, удовлетворенность достижениями в работе, удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками, удовлетворенность взаимоотношениями с руководством, уровень притязаний в профессиональной деятельности, предпочтение выполняемой работы высокому заработку, удовлетворенность условиями труда, профессиональная ответственность, общая удовлетворенность трудом

НАЗНАЧЕНИЕ ТЕСТА. Интегративным показателем, отражающим благополучие/неблагополучие личности в трудовом коллективе, является удовлетворенность трудом, которая содержит оценки интереса к выполняемой работе, удовлетворенности взаимоотношениями с сотрудниками и руководством, уровень притязаний в профессиональной деятельности, удовлетворенность условиями, организацией труда и др.

Данная методика позволяет оценить не только общую удовлетворенность своим трудом, но и оценить ее составляющие.

Инструкция к тесту: Прочтите каждое из предложенных утверждений и оцените, насколько оно верно для вас. На отдельном листе бумаги запишите номер утверждения и буквенное обозначение выбранного вами ответа.

ТЕСТ

1. То, чем я занимаюсь на работе, меня интересует:
 1. да;
 2. отчасти;
 3. нет.
2. За последние годы я добился успехов в своей профессии:
 1. да;
 2. отчасти;
 3. нет.
3. У меня сложились хорошие отношения с членами нашего коллектива:
 1. да;
 2. не со всеми;
 3. нет.
4. Удовлетворение, получаемое от работы, важнее, чем высокий заработок:
 1. да;
 2. не всегда;
 3. нет.
5. Занимаемое мной служебное положение не соответствует моим способностям:
 1. да;
 2. отчасти;
 3. нет.
6. В работе меня прежде всего привлекает возможность узнавать что-то новое:
 1. да;
 2. время от времени;

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ В
Методика «Интегральная удовлетворенность трудом»
(Батаршев А.В.)

3. нет.

7. С каждым годом я ощущаю, как растут мои профессиональные знания:
1. да;
 2. не уверен;
 3. нет.
8. Люди, с которыми я работаю, уважают меня:
1. да;
 2. что-то среднее;
 3. нет.
9. В жизни часто бывают ситуации, когда не удается выполнить всю возложенную на вас работу:
1. да;
 2. среднее;
 3. нет.
10. В последнее время руководство не раз выражало удовлетворение по поводу моей работы:
1. да;
 2. редко;
 3. нет.
11. Работу, которую я выполняю, не может выполнить человек с более низкой квалификацией:
1. да;
 2. среднее;
 3. нет.
12. Процесс работы доставляет мне удовольствие:
1. да;
 2. время от времени;
 3. нет.
13. Меня не устраивает организация труда в нашем коллективе:
1. да;
 2. не совсем;
 3. нет.
14. У меня часто бывают разногласия с товарищами по работе:
1. да;
 2. иногда;
 3. нет.
15. Меня редко поощряют за работу:
1. да;
 2. иногда;
 3. нет.
16. Даже если бы мне предложили более высокий заработок, я бы не сменил место работы:

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ В
Методика «Интегральная удовлетворенность трудом»
(Батаршев А.В.)

1. да;
 2. может быть;
 3. нет.
17. Мой непосредственный руководитель часто не понимает или не хочет понять меня:
1. да;
 2. иногда;
 3. нет.
18. В нашем коллективе созданы благоприятные условия для труда:
1. да;
 2. не совсем;
 3. нет.

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Таблицы данных исследования

Таблица Г.1 – Показатели экспресс-опросника «Индекс толерантности»

Исп.	Этническая	Социальная	Как черта личности	Общая
1	31	41	39	111
2	17	29	25	71
3	24	27	25	76
4	29	29	27	85
5	36	35	31	102
6	31	28	29	88
7	27	29	25	81
8	24	25	24	73
9	22	20	19	61
10	16	14	19	49
11	14	19	20	53
12	21	19	26	66
13	28	31	29	88
14	24	40	35	99
15	13	26	21	60
16	24	27	25	76
17	29	29	27	85
18	36	35	31	102
19	31	28	29	88
20	27	29	25	81
21	24	25	24	73
22	22	20	19	61
23	16	14	19	49
24	28	31	29	88
25	24	40	35	99
26	13	26	21	60
27	24	27	25	76
28	29	29	27	85
29	24	25	24	73
30	22	20	19	61
31	31	28	29	88
32	27	29	25	81
33	24	27	25	76
34	36	35	31	102
35	24	40	35	99
36	13	26	21	60
37	24	27	25	76
38	30	28	27	85
39	22	20	22	65
40	23	40	36	99
Сумма	984	1117	1049	3151
Среднее арифметическое	24.6	27.925	26.225	78.775

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Г

Таблицы данных исследования

Таблица Г.2 – Показатели методики диагностики общей коммуникативной толерантности (Бойко В.В.)

Исп.	Шкала 1.	Шкала 2.	Шкала 3.	Шкала 4.	Шкала 5.	Шкала 6.	Шкала 7.	Шкала 8.	Шкала 9.	Общий результат
1	3	4	4	3	5	4	7	5	4	39
2	6	4	5	4	1	6	8	5	3	42
3	4	2	7	6	4	4	3	8	5	43
4	7	5	8	3	7	6	4	6	8	54
5	6	8	2	4	6	6	3	2	7	44
6	7	5	7	6	4	4	3	7	8	51
7	2	7	6	4	6	8	4	3	5	45
8	3	8	5	2	4	6	6	7	4	45
9	2	3	2	7	4	5	4	5	4	36
10	5	4	4	6	7	5	7	7	4	49
11	4	3	4	5	6	4	5	4	3	38
12	5	7	6	4	1	6	8	5	3	45
13	7	6	4	6	5	4	5	4	5	46
14	4	2	7	6	4	4	4	6	6	43
15	8	2	4	6	6	3	5	7	7	48
16	6	4	5	4	1	6	8	5	3	42
17	4	2	7	6	4	4	3	8	5	43
18	7	5	8	3	7	6	4	6	8	54
19	2	3	4	7	4	5	6	5	4	40
20	5	4	4	6	7	5	7	7	4	49
21	6	6	3	5	7	5	4	4	6	46
22	6	7	7	5	4	6	7	4	5	51
23	2	4	6	6	7	4	6	4	4	43
24	5	7	6	4	1	6	8	5	3	45
25	7	6	4	6	5	6	5	4	5	48
26	4	2	7	6	3	4	4	6	6	42
27	6	8	5	4	6	6	4	2	7	48
28	7	5	7	6	4	4	3	7	8	51
29	2	3	6	4	5	6	4	3	5	38
30	3	8	5	2	4	6	6	7	4	45
31	7	5	4	4	6	7	6	4	4	47
32	4	6	7	5	7	7	4	6	3	49
33	6	8	2	4	6	6	3	2	7	44
34	7	5	7	6	5	4	3	5	8	50
35	2	4	6	5	6	7	4	3	5	42
36	3	8	5	3	4	6	4	7	4	44
37	5	7	6	3	6	7	4	3	5	46
38	3	4	5	2	4	6	5	5	4	38
39	6	4	2	7	4	8	4	5	5	45
40	8	2	4	6	6	3	7	6	4	46
Сумма	196	197	207	191	193	215	199	204	202	1804
Ср. арифм.	4.9	4.925	5.175	4.775	4.825	5.375	4.975	5.1	5.05	45.1
Примечания										

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Г

Таблицы данных исследования

Продолжение таблицы Г.2

- | |
|--|
| 1 Шкала 1. Неприятие или непонимание индивидуальности другого человека |
| 2 Шкала 2 Использование себя в качестве эталона при оценке поведения и образа мыслей других людей |
| 3 Шкала 3 Категоричность или консерватизм в оценках других людей |
| 4 Шкала 4 Неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуни-
кабельными качествами партнеров |
| 5 Шкала 5 Стремление переделать, перевоспитать партнеров |
| 6 Шкала 6 Стремление подогнать партнера под себя, сделать его «удобным» |
| 7 Шкала 7 Неумение прощать другим ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные вам не-
приятности |
| 8 Шкала 8 Нетерпимость к физическому или психическому дискомфорту, создаваемому другими
людьми |
| 9 Шкала 9 Неумение приспосабливаться к характеру, привычкам и желаниям других |

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Г

Таблицы данных исследования

Таблица Г.3 – Показатели теста «Интегральная удовлетворенность трудом»

Исп.	Интерес к работе	удовлетворённость достижениями в работе	удовлетворённость взаимоотношениями с сотрудниками	удовлетворённость взаимоотношениями с руководством	уровень притязаний в профессиональной деятельности	предпочтение вынужденной работы высокому заработку	удовлетворённость условиями труда	профессиональная ответственность	общая удовлетворённость трудом
1	3	2	3	3	2	2	2	1	14
2	4	0	3	6	3	3	2	2	20
3	1	4	3	3	2	2	2	1	14
4	3	2	3	3	2	2	2	1	14
5	4	1	6	5	2	3	2	2	21
6	1	3	3	2	2	2	1	1	12
7	3	2	3	5	4	4	2	2	20
8	4	1	6	3	2	4	2	2	22
9	3	3	3	3	3	3	2	1	14
10	2	0	1	2	1	2	1	0	10
11	4	1	6	5	2	4	2	2	22
12	3	2	3	2	1	2	2	1	14
13	1	1	3	3	2	2	2	1	14
14	3	4	3	5	2	2	2	2	14
15	4	1	4	3	1	2	1	1	14
16	1	0	3	3	2	2	2	1	14
17	3	2	3	3	2	2	2	1	14
18	4	1	6	5	2	3	2	2	21
19	1	3	3	2	2	2	1	1	12
20	3	2	3	5	4	4	2	2	20
21	4	1	6	3	2	4	2	2	22
22	3	1	3	3	3	3	2	1	14
23	3	2	3	3	2	2	2	1	14
24	4	0	3	6	3	3	2	2	20
25	1	3	3	3	2	2	2	1	14
26	3	2	3	3	2	2	2	1	14
27	4	1	6	5	2	3	2	2	21
28	1	3	3	2	2	2	1	1	12
29	3	2	3	5	4	4	2	2	20
30	1	0	3	3	2	2	2	1	14
31	4	1	6	5	2	4	2	2	22
32	3	2	3	2	1	2	2	1	14
33	1	1	3	3	2	2	2	1	14
34	3	2	3	3	2	2	2	1	14

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Г

Таблицы данных исследования

Продолжение таблицы Г.3

35	4	1	6	5	2	3	2	2	21
36	1	3	3	2	2	2	1	1	12
37	3	2	3	5	4	4	2	2	20
38	4	1	6	5	2	3	2	2	21
39	1	3	3	2	2	2	1	1	12
40	3	2	3	5	4	4	2	2	20
Сумма	109	68	146	144	90	107	73	56	655
Среднее арифметическое	2.725	1.7	3.65	3.6	2.25	2.675	1.825	1.4	16.375

Таблица Г.4 – Показатели корреляционного анализа связей

Пара перем.	Ранговые корреляции Спирмена ПД попарно удалены Отмеченные корреляции значимы на уровне $p < 0,05000$			
	Число набл.	Спирмена R	t(N-2)	p-уров.
Этническая & Интерес к работе	40	0,064772	0,40012	0,691308
Этническая & удовлетворённость достижениями в работе	40	0,080100	0,49536	0,623196
Этническая & удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками	40	0,191838	1,20495	0,235674
Этническая & удовлетворенность взаимоотношениями с руководством	40	0,133779	0,83215	0,410523
Этническая & уровень притязаний в профессиональной деятельности	40	0,055490	0,34259	0,733793
Этническая & предпочтение выполняемой работы высокому заработку	40	0,047970	0,29605	0,768805
Этническая & удовлетворенность условиями труда	40	0,124056	0,77069	0,445657
Этническая & профессиональная ответственность	40	0,188732	1,18471	0,243489
Этническая & общая удовлетворенность трудом	40	0,154980	0,96705	0,339636
Социальная & Интерес к работе	40	0,100527	0,62285	0,537106
Социальная & удовлетворённость достижениями в работе	40	0,125058	0,77701	0,441963
Социальная & удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками	40	0,063529	0,39241	0,696946
Социальная & удовлетворенность взаимоотношениями с руководством	40	0,362291	2,39609	0,021600
Социальная & уровень притязаний в профессиональной деятельности	40	0,166124	1,03849	0,305606
Социальная & предпочтение выполняемой работы высокому заработку	40	-0,007122	-0,04391	0,965209
Социальная & удовлетворенность условиями труда	40	0,226431	1,43304	0,160024
Социальная & профессиональная ответственность	40	0,279923	1,79742	0,080219

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Г

Таблицы данных исследования

Продолжение таблицы Г.4

Социальная & общая удовлетворенность трудом	40	0,151333	0,94375	0,351260
Как черта личности & Интерес к работе	40	0,076043	0,47012	0,640955
Как черта личности & удовлетворённость достижениями в работе	40	0,169492	1,06016	0,295766
Как черта личности & удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками	40	0,134735	0,83820	0,407158
Как черта личности & удовлетворенность взаимоотношениями с руководством	40	0,254792	1,62425	0,112589
Как черта личности & уровень притязаний в профессиональной деятельности	40	0,018471	0,11388	0,909930
Как черта личности & предпочтение выполняемой работы высокому заработку	40	-0,041764	-0,25767	0,798050
Как черта личности & удовлетворенность условиями труда	40	0,166756	1,04255	0,303745
Как черта личности & профессиональная ответственность	40	0,255833	1,63135	0,111079
Как черта личности & общая удовлетворенность трудом	40	0,140923	0,87747	0,385748
Общая & Интерес к работе	40	0,072668	0,44914	0,655879
Общая & удовлетворённость достижениями в работе	40	0,149698	0,93331	0,356550
Общая & удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками	40	0,160032	0,99938	0,323931
Общая & удовлетворенность взаимоотношениями с руководством	40	0,274338	1,75861	0,086696
Общая & уровень притязаний в профессиональной деятельности	40	0,101369	0,62812	0,533684
Общая & предпочтение выполняемой работы высокому заработку	40	0,022529	0,13891	0,890252
Общая & удовлетворенность условиями труда	40	0,208838	1,31639	0,195928
Общая & профессиональная ответственность	40	0,273063	1,74977	0,088230
Общая & общая удовлетворенность трудом	40	0,174930	1,09523	0,280310
Неприятие или непонимание индивидуальности другого человека & Интерес к работе	40	-0,011848	-0,07304	0,942156
Неприятие или непонимание индивидуальности другого человека & удовлетворённость достижениями в работе	40	-0,142962	-0,89042	0,378842
Неприятие или непонимание индивидуальности другого человека & удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками	40	0,071326	0,44081	0,661851
Неприятие или непонимание индивидуальности другого человека & удовлетворенность взаимоотношениями с руководством	40	-0,021264	-0,13111	0,896379
Неприятие или непонимание индивидуальности другого человека & уровень притязаний в профессиональной деятельности	40	-0,135430	-0,84261	0,404719
Неприятие или непонимание индивидуальности другого человека & предпочтение выполняемой работы высокому заработку	40	-0,095984	-0,59443	0,555746
Неприятие или непонимание индивидуальности другого человека & удовлетворенность условиями труда	40	-0,138622	-0,86285	0,393633

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Г

Таблицы данных исследования

Продолжение таблицы Г.4

Неприятие или непонимание индивидуальности другого человека & профессиональная ответственность	40	-0,069037	-0,42659	0,672086
Неприятие или непонимание индивидуальности другого человека & общая удовлетворенность трудом	40	-0,035288	-0,21767	0,828854
Использование себя в качестве эталона при оценке поведения и образа мыслей других людей. & Интерес к работе	40	0,003678	0,02267	0,982030
Использование себя в качестве эталона при оценке поведения и образа мыслей других людей. & удовлетворённость достижениями в работе	40	-0,300255	-1,94043	0,059774
Использование себя в качестве эталона при оценке поведения и образа мыслей других людей. & удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками	40	0,148039	0,92274	0,361964
Использование себя в качестве эталона при оценке поведения и образа мыслей других людей. & удовлетворенность взаимоотношениями с руководством	40	-0,055402	-0,34204	0,734202
Использование себя в качестве эталона при оценке поведения и образа мыслей других людей. & уровень притязаний в профессиональной деятельности	40	-0,018942	-0,11679	0,907645
Использование себя в качестве эталона при оценке поведения и образа мыслей других людей. & предпочтение выполняемой работы высокому заработку	40	0,112636	0,69878	0,488945
Использование себя в качестве эталона при оценке поведения и образа мыслей других людей. & удовлетворенность условиями труда	40	0,109668	0,68014	0,500538
Использование себя в качестве эталона при оценке поведения и образа мыслей других людей. & профессиональная ответственность	40	0,084055	0,51999	0,606089
Использование себя в качестве эталона при оценке поведения и образа мыслей других людей. & общая удовлетворенность трудом	40	0,151326	0,94370	0,351284
Категоричность или консерватизм в оценках других людей & Интерес к работе	40	-0,006697	-0,04128	0,967286
Категоричность или консерватизм в оценках других людей & удовлетворённость достижениями в работе	40	0,206635	1,30188	0,200794
Категоричность или консерватизм в оценках других людей & удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками	40	-0,164404	-1,02744	0,310711
Категоричность или консерватизм в оценках других людей & удовлетворенность взаимоотношениями с руководством	40	-0,018086	-0,11151	0,911800
Категоричность или консерватизм в оценках других людей & уровень притязаний в профессиональной деятельности	40	-0,014348	-0,08846	0,929978
Категоричность или консерватизм в оценках других людей & предпочтение выполняемой работы высокому заработку	40	-0,200872	-1,26402	0,213921
Категоричность или консерватизм в оценках других людей & удовлетворенность условиями труда	40	0,130773	0,81312	0,421215
Категоричность или консерватизм в оценках других людей & профессиональная ответственность	40	-0,058313	-0,36008	0,720783

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Г

Таблицы данных исследования

Продолжение таблицы Г.4

Категоричность или консерватизм в оценках других людей & общая удовлетворенность трудом	40	-0,122315	-0,75971	0,452117
Неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров & Интерес к работе	40	-0,352534	-2,32226	0,025675
Неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров & удовлетворённость достижениями в работе	40	0,483006	3,40040	0,001595
Неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров & удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками	40	-0,352943	-2,32533	0,025492
Неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров & удовлетворенность взаимоотношениями с руководством	40	-0,343176	-2,25226	0,030164
Неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров & уровень притязаний в профессиональной деятельности	40	-0,070451	-0,43537	0,665758
Неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров & предпочтение выполняемой работы высокому заработку	40	-0,312329	-2,02672	0,049751
Неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров & удовлетворенность условиями труда	40	-0,367953	-2,43935	0,019493
Неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров & профессиональная ответственность	40	-0,388191	-2,59660	0,013316
Неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров & общая удовлетворенность трудом	40	-0,477960	-3,35429	0,001814
Стремление переделать, перевоспитать партнеров & Интерес к работе	40	0,255245	1,62734	0,111930
Стремление переделать, перевоспитать партнеров & удовлетворённость достижениями в работе	40	-0,114880	-0,71289	0,480272
Стремление переделать, перевоспитать партнеров & удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками	40	0,246036	1,56477	0,125929
Стремление переделать, перевоспитать партнеров & удовлетворенность взаимоотношениями с руководством	40	0,152606	0,95188	0,347176
Стремление переделать, перевоспитать партнеров & уровень притязаний в профессиональной деятельности	40	-0,083363	-0,51568	0,609067
Стремление переделать, перевоспитать партнеров & предпочтение выполняемой работы высокому заработку	40	0,271862	1,74146	0,089694
Стремление переделать, перевоспитать партнеров & удовлетворенность условиями труда	40	0,105691	0,65519	0,516292
Стремление переделать, перевоспитать партнеров & профессиональная ответственность	40	0,185227	1,16192	0,252514
Стремление переделать, перевоспитать партнеров & общая удовлетворенность трудом	40	0,296770	1,91572	0,062948

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Г

Таблицы данных исследования

Продолжение таблицы Г.4

Стремление подогнать партнера под себя, сделать его "удобным" & Интерес к работе	40	0,135414	0,84251	0,404774
Стремление подогнать партнера под себя, сделать его "удобным" & удовлетворённость достижениями в работе	40	-0,235515	-1,49383	0,143477
Стремление подогнать партнера под себя, сделать его "удобным" & удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками	40	0,171923	1,07582	0,288790
Стремление подогнать партнера под себя, сделать его "удобным" & удовлетворенность взаимоотношениями с руководством	40	0,174685	1,09365	0,280994
Стремление подогнать партнера под себя, сделать его "удобным" & уровень притязаний в проф. деятельности	40	0,137831	0,85784	0,396361
Стремление подогнать партнера под себя, сделать его "удобным" & предпочтение выполняемой работы высокому заработку	40	0,301004	1,94575	0,059109
Стремление подогнать партнера под себя, сделать его "удобным" & удовлетворенность условиями труда	40	0,167065	1,04454	0,302836
Стремление подогнать партнера под себя, сделать его "удобным" & профессиональная ответственность	40	0,284531	1,82959	0,075165
Стремление подогнать партнера под себя, сделать его "удобным" & общая удовлетворенность трудом	40	0,277696	1,78192	0,082755
Неумение прощать другим ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные вам неприятности & Интерес к работе	40	0,149256	0,93050	0,357988
Неумение прощать другим ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные вам неприятности & удовлетворённость достижениями в работе	40	-0,446652	-3,07737	0,003863
Неумение прощать другим ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные вам неприятности & удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками	40	-0,118789	-0,73748	0,465358
Неумение прощать другим ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные вам неприятности & удовлетворенность взаимоотношениями с руководством	40	0,145412	0,90601	0,370641
Неумение прощать другим ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные вам неприятности & уровень притязаний в профессиональной деятельности	40	0,094090	0,58259	0,563609
Неумение прощать другим ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные вам неприятности & предпочтение выполняемой работы высокому заработку	40	0,164834	1,03020	0,309430
Неумение прощать другим ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные вам неприятности & удовлетворенность условиями труда	40	0,114305	0,70927	0,482485
Неумение прощать другим ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные вам неприятности & профессиональная ответственность	40	0,062857	0,38825	0,700000
Неумение прощать другим ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные вам неприятности & общая удовлетворенность трудом	40	0,111203	0,68978	0,494525

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Г

Таблицы данных исследования

Продолжение таблицы Г.4

Нетерпимость к физическому или психическому дискомфорту, создаваемому другими людьми & Интерес к работе	40	-0,262783	-1,67891	0,101376
Нетерпимость к физическому или психическому дискомфорту, создаваемому другими людьми & удовлетворённость достижениями в работе	40	0,240933	1,53029	0,134228
Нетерпимость к физическому или психическому дискомфорту, создаваемому другими людьми & удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками	40	-0,296145	-1,91129	0,063531
Нетерпимость к физическому или психическому дискомфорту, создаваемому другими людьми & удовлетворенность взаимоотношениями с руководством	40	-0,411607	-2,78409	0,008320
Нетерпимость к физическому или психическому дискомфорту, создаваемому другими людьми & уровень притязаний в профессиональной деятельности	40	-0,276053	-1,77050	0,084666
Нетерпимость к физическому или психическому дискомфорту, создаваемому другими людьми & предпочтение выполняемой работы высокому заработку	40	-0,391918	-2,62602	0,012382
Нетерпимость к физическому или психическому дискомфорту, создаваемому другими людьми & удовлетворенность условиями труда	40	-0,394207	-2,64417	0,011837
Нетерпимость к физическому или психическому дискомфорту, создаваемому другими людьми & профессиональная ответственность	40	-0,375234	-2,49544	0,017040
Нетерпимость к физическому или психическому дискомфорту, создаваемому другими людьми & общая удовлетворенность трудом	40	-0,437190	-2,99656	0,004790
Неумение приспосабливаться к характеру, привычкам и желаниям других & Интерес к работе	40	-0,059482	-0,36732	0,715418
Неумение приспосабливаться к характеру, привычкам и желаниям других & удовлетворённость достижениями в работе	40	0,242935	1,54380	0,130924
Неумение приспосабливаться к характеру, привычкам и желаниям других & удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками	40	0,151739	0,94634	0,349953
Неумение приспосабливаться к характеру, привычкам и желаниям других & удовлетворенность взаимоотношениями с руководством	40	-0,056350	-0,34792	0,729821
Неумение приспосабливаться к характеру, привычкам и желаниям других & уровень притязаний в проф. деятельности	40	-0,068370	-0,42245	0,675077
Неумение приспосабливаться к характеру, привычкам и желаниям других & предпочтение выполняемой работы высокому заработку	40	-0,161241	-1,00713	0,320241
Неумение приспосабливаться к характеру, привычкам и желаниям других & удовлетворенность условиями труда	40	-0,157792	-0,98503	0,330839
Неумение приспосабливаться к характеру, привычкам и желаниям других & профессиональная ответственность	40	-0,050787	-0,31347	0,755635
Неумение приспосабливаться к характеру, привычкам и желаниям других & общая удовлетворенность трудом	40	-0,096921	-0,60028	0,551880

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Г

Таблицы данных исследования

Продолжение таблицы Г.4

Общая & Интерес к работе	40	-0,069188	-0,42753	0,671406
Общая & удовлетворённость достижениями в работе	40	-0,028800	-0,17761	0,859971
Общая & удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками	40	-0,061612	-0,38052	0,705676
Общая & удовлетворенность взаимоотношениями с руководством	40	-0,207684	-1,30878	0,198468
Общая & уровень притязаний в профессиональной деятельности	40	-0,151437	-0,94441	0,350925
Общая & предпочтение выполняемой работы высокому заработку	40	-0,066453	-0,41055	0,683709
Общая & удовлетворенность условиями труда	40	-0,206026	-1,29787	0,202154
Общая & профессиональная ответственность	40	-0,138756	-0,86370	0,393170
Общая & общая удовлетворенность трудом	40	-0,128435	-0,79834	0,429636