

# ИСТОЧНИКИ ТОЛЕРАНТНОСТИ НА УРОВНЕ ПЕРВИЧНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ГРУППЫ – ТРУДОВОГО КОЛЛЕКТИВА (ЭМПИРИЧЕСКОЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ)

**Горелова Галина Газимовна,**

Челябинский филиал РАНХ и ГС,  
кафедра политологии, истории и философии,  
доктор психологических наук, профессор,  
г. Челябинск, Россия,  
E-mail: ggorelova@yandex.ru

**Филинова Людмила Леонидовна,**

Челябинский государственный университет,  
Институт психологии и педагогики,  
студентка,  
г. Челябинск, Россия

## *Аннотация*

На основе эмпирического исследования выявляются психологические источники толерантности (и конфликтности) в межличностном взаимодействии субъектов, функционирующих в организации. Сравниваются параметры удовлетворенности трудом и индивидуально-психологические особенности сотрудников с оценкой ими социально-психологического климата в производственной группе.

## *Ключевые слова:*

толерантность (конфликтность), типы межличностного взаимодействия, индивидуальные особенности, удовлетворенность трудом.

Внешняя сторона многих производственных конфликтов выступает в виде конкуренции за должности, деньги, престиж. Однако скрытое содержание внутриорганизационных конфликтов зачастую исходит из характера установившихся межличностных отношений, неоднозначно оцениваемых самими субъектами.

Межличностные отношения – это объективно переживаемые, в разной степени осознаваемые взаимосвязи между людьми. В их основе лежит степень внутриличностной и межличностной толерантности взаимодействующих субъектов [5]. Природа межличностных отношений существенно отличается от природы общественных отношений: их важнейшая

специфическая черта – эмоциональная основа. Поэтому межличностные отношения можно рассматривать как фактор психологического «климата» группы. Содержательная характеристика психологического климата связана, как правило, с самочувствием человека в коллективе – настроением, удовлетворенностью, психологическим комфортом. В таком контексте рассматривают социально-психологический климат (СПК) Б.Д. Парыгин [6], Р.Л. Кричевский [4] и другие авторы.

Удовлетворенность трудом – эмоционально окрашенное оценочное представление субъекта о результате своей трудовой активности, о самом процессе работы и внешних условиях, в которых

она осуществляется. В современной психологической науке общепризнанной в этой области считается двухфакторная «мотивационно-гигиеническая» теория удовлетворенности трудом Ф. Херцбергера [2; 8]. К мотивационным критериям относятся собственно содержательные характеристики трудовой деятельности, успехи и достижения в труде, перспективы квалификационно-профессионального, карьерного роста, показатели престижного и «имиджевого» характера. К гигиеническим – эргономические условия труда, уровень материального вознаграждения, стиль руководства и характер межличностных отношений в трудовом коллективе.

С точки зрения психологии личности состояние неудовлетворенности трудом можно интерпретировать по-разному. Так, это состояние может быть следствием стремлений личности к активной деятельности, более полному самовыражению. Но оно же часто проистекает и из примитивных интересов, ограничивающихся претензией исключительно на материальные запросы личности [3]. Вместе с тем, субъект, чьи потребности остаются не удовлетворенными, становится источником конфликтности, нетерпимого отношения к сотрудникам и руководству, выражающегося в низкой оценке им СПК в организации. Таким образом, возникает задача более глубокого изучения состояний удовлетворенности и неудовлетворенности работой, выявления многообразных факторов, влияющих на особенности этих состояний, включая личностные характеристики.

На основе теоретического анализа было сформулировано предположение о том, что источники толерантности (как и конфликтности) в межличностных отношениях между людьми, функционирующими в производственных коллективах и компаниях, могут определяться личной удовлетворенностью трудом и индивидуально-психологическими особенностями сотрудников и выявляться в оцениваемой ими характеристике социально-психологического климата группы.

Исследование проводилось на базе ООО «Велес» – челябинского филиала группы ком-

паний «Армтек Менеджмент» (г. Москва). Сфера деятельности – оптово-розничная продажа автозапчастей для иностранных автомобилей в г. Челябинске, Челябинской, Курганской и Свердловской областях. Общая численность сотрудников – 61 человек, из них 25 работают в отделах продаж, 25 сотрудников относятся к складскому комплексу и экспедиционно-транспортному отделу, 3 – к администрации, 8 – к вспомогательному персоналу. Образовательный уровень сотрудников отделов продаж достаточно высок – 96% имеют высшее образование, около 90% сотрудников склада и транспортного отдела – среднее профессиональное образование. Высокий потенциал персонала отделов продаж обусловлен значительным профессиональным стажем: большинство из них имеют стаж работы более 5 лет, причем по своей специальности. Сотрудники склада, будучи моложе по возрасту, имеют меньший рабочий стаж. Вместе с тем 85% всех сотрудников работают в компании со дня основания – почти 2,5 года. Исследование проводилось с 1 октября по 15 декабря 2012 г.

На первом этапе исследования, которое охватило всех сотрудников филиала, изучалось восприятие каждым из них социально-психологического климата (СПК) в организации. По полученным результатам коллектив разделился на две группы: сотрудники с положительной оценкой СПК, что свидетельствует об их достаточно высоком уровне межличностной толерантности (группа 1), и сотрудники, не удовлетворенные СПК в компании, т. е. либо переживающие внутриличностный конфликт, либо вовлеченные в межличностные горизонтальные или вертикальные конфликты (группа 2).

На втором этапе проводилось изучение личной удовлетворенности трудом и индивидуально-типологических свойств сотрудников и сравнение двух групп по этим показателям.

В работе, кроме наблюдения, применялись опросные и самооценочные [1] методы исследования:

– методика «Индивидуально-типологический опросник» (ИТО) Л.Н. Собчик [7];

– диагностика межличностных отношений ДМО (адаптированный тест Лири);

– опросник удовлетворенности персонала трудом, разработанный консалтинговой компанией РФ «ЭКОПСИ»;

– экспресс-методика по изучению социально-психологического климата в коллективе О.С. Михалюк и А.Ю. Шалыто.

По результатам изучения СПК психологическое состояние в группе 1 нормальное, отсутствуют ярко выраженные конфликтогенные зоны, коллектив достаточно сплоченный. Группу 1 характеризуют оптимизм, доверие, чувство безопасности и комфорта, взаимная поддержка, теплота в отношениях. Определены межличностные симпатии, открытость коммуникации, возможность свободно мыслить, интеллектуально и профессионально расти, вносить вклад в развитие организации, совершать ошибки без страха наказания. Таким образом, хорошо оборудованные рабочие места, благоприятные санитарно-гигиенические условия повышают удовлетворенность трудовой деятельностью в целом, способствуя формированию благоприятного СПК в группе 1 и толерантных межличностных отношений. Все это повлияло в конечном итоге на укрепление трудовой дисциплины, снижение текучести

организуются совместные обеды, дни рождений, походы в боулинг и др.

Сотрудники группы 2 более разобщены, характер их работы не предполагает тесного взаимодействия, что влияет и на сплоченность коллектива во вне рабочее время. В целом группу 2 характеризуют пессимизм, раздражительность, скука, высокая напряженность и конфликтность отношений. Распространены неуверенность, боязнь ошибиться или произвести плохое впечатление, страх наказания, неприятие, непонимание, враждебность, подозрительность, недоверие друг к другу. Отмечается нежелание вкладывать усилия в совместный продукт, в развитие коллектива и организации в целом, неудовлетворенность трудом.

Результаты оценки удовлетворенности трудом персонала компании представлены в таблицах 1 и 2. Среднее значение удовлетворенности в группе 1 составило 85,78%. Отмечаются высокие показатели для факторов удовлетворенности, связанных с содержанием работы: «содержание труда» – 85%, «имидж компании» – 89,33%, «взаимоотношения в коллективе» – 85,33%. То же и для факторов, связанных с условиями труда: «условия труда» – 90%, «материальное вознаграждение» – 88%, «возможности для обучения и развития» – 86,33%.

Таблица 1 – Анализ удовлетворенности трудом по кластерам в группе 1

№ п/п	Кластер	Средний балл	Степень удовлетворенности в % к числу опрошенных
1	Имидж компании	3,53	89,33
2	Материальное вознаграждение	3,52	88,00
3	Условия труда	3,60	90,00
4	Содержание труда	3,40	85,00
5	Взаимоотношения с руководителем	3,40	68,00
6	Взаимоотношения в коллективе	3,41	85,33
7	Возможности для обучения и развития	3,45	86,33
8	Признание заслуг	3,33	83,33
9	Принятие изменений	3,22	80,50

кадров, повышение работоспособности и производительности труда. Работники группы 1 сплочены, присутствует взаимозаменяемость и взаимопомощь. Отмечается склонность к проведению общих праздничных мероприятий,

Иная ситуация в группе 2 (см. табл. 2). Характерна определенная неудовлетворенность условиями труда, что связано с бытовой неустроенностью складского комплекса – отсутствие душа, совмещение обеденной комнаты

и раздевалки, повышенный шум на складе, несоблюдение требований по чистоте и запыленности, недостаточное освещение и температурный режим.

компетентность сотрудников также ведет к коммуникативным барьерам, росту напряженности в межличностных отношениях, непониманию, недоверию, конфликтам.

Таблица 2 – Анализ удовлетворенности трудом по кластерам в группе 2

№ п/п	Кластер	Средний балл	Степень удовлетворенности в % к числу опрошенных
1	Имидж компании	2,66	66,67
2	Материальное вознаграждение	2,34	58,67
3	Условия труда	1,84	46,00
4	Содержание труда	2,32	58,00
5	Взаимоотношения с руководителем	2,34	46,93
6	Взаимоотношения в коллективе	2,41	60,33
7	Возможности для обучения и развития	2,24	56,00
8	Признание заслуг	2,25	56,33
9	Принятие изменений	2,32	58,00

Отмечается некоторая неудовлетворенность заработной платой (для группы 2), причем как ее уровнем, так и системой оплаты. Близость оценок факторов оплаты труда и качества его организации говорит о проблемах, связанных с уровнем планирования и контроля выполнения рабочих заданий. С одной стороны, сверхурочные работы являются единственным механизмом оперативного повышения зарплаты, с другой – авралы порождают напряженность в семейных и личных отношениях. Сокращение свободного времени препятствует повышению образовательного и профессионального уровня. По фактору «возможности для обучения и развития» в группе 2 низкий показатель – 56,0%. Также низкие показатели в группе 2 наблюдаются по фактору «признание заслуг», что свидетельствует о недостаточном внимании руководства к персоналу группы. Сотрудники не получают своевременно информацию о ситуации в компании, планах руководства, перспективах развития и не вовлечены в обсуждение и принятие решений, непосредственно затрагивающих их участок работы. Отсутствие полной и точной информации по важному для сотрудников вопросу создает благодатную почву для возникновения и распространения слухов и сплетен, интриг и закулисных игр. Низкая коммуникативная

При опросе по фактору «взаимоотношения с руководителем» получены самые низкие показатели в обеих группах. Руководитель есть социально-производственная роль, общественная позиция в данном конкретном коллективе. Когда руководитель стремится к лидерству, а его личность не соответствует должностным притязаниям – за этим стоит неудовлетворенность собственной деятельностью, что вызывает дополнительную эмоциональную напряженность в коллективе.

Психологическая совместимость является важным фактором, влияющим на социально-психологический климат и соответственно толерантность в межличностном взаимодействии. Под психологической совместимостью понимают способность к совместной деятельности, в основе которой лежит оптимальное сочетание в коллективе личностных качеств участников. Совокупные результаты изучения индивидуально-типологических особенностей сотрудников групп 1 и 2 представлены на рис. 1 и 2. Данные ИТО отражаются на диаграммах в виде показателей по каждой из упомянутых шкал – от 0 до 9 баллов.

В группе 1 выделяются наиболее высокие значения по шкалам экстраверсии – 5,8 балла, спонтанности – 5,6 балла, лабильности (эмотивности) – 5,8 балла, агрессивности – 5,2 балла.



Рисунок 1 – Результаты диагностики индивидуально-психологических свойств сотрудников группы 1



Рисунок 2 – Результаты диагностики индивидуально-психологических свойств сотрудников группы 2

Шкала экстраверсии при значении более 5 – признак выраженной потребности в общении как доминирующего мотива поведения. При одновременно высоких показателях по шкале спонтанности (выше 5 баллов) высокая шкала экстраверсии интерпретируется как обращенность в реальный мир окружающей среды, уверенность, стремление повести людей за собой, вовлечь их в активное взаимодействие.

Максимально выраженные баллы по шкале спонтанности свидетельствуют о раскрепощенном самопредъявлении. Индивиды, у которых преобладает такое качество, в первую очередь характеризуются высокой степенью активности. Им свойственны решительность, лидерские черты, предприимчивость, стрем-

ление поступать, пренебрегая условностями и запретами.

Показатели шкалы сензитивности (5,4 балла) уравновешены примерно столь же выраженными баллами шкалы спонтанности (5,6 балла). Это говорит о том, что чаще всего черты сензитивности компенсируются достаточно высокой амбициозностью, активностью самопредъявления, мотивацией на достижение успеха.

Шкала ригидности при умеренных показателях (3–5 баллов) выявляет устойчивость к стрессу, упорядоченность действий, склонность к обстоятельности и планированию. Умеренно выраженная лабильность (до 6-ти баллов) способствует сплочению разных групп в коллективе.

Группу 1 представляют индивиды сильного, стеничного склада (его отражают шкалы ригидности, спонтанности, агрессивности и экстраверсии), здесь преобладает мотивация достижения успеха, самореализации. Отсюда – более выраженные черты лидерства, независимости, соперничества и неконформизма.

Что касается группы 2, то в своем большинстве она обладает прямо противоположными группе 1 свойствами по средним значениям: интроверсия – 5,4 балла; ригидность – 5,9; агрессивность – 5,8; тревожность – 5,9 балла.

Шкала интроверсии выявляет замкнутость, закрытость, обращенность в мир внутренних переживаний. Повышенные баллы по шкале сензитивности (выше 5 баллов) определяют такие личностные черты, как впечатлительность, готовность отступить в конфликтной ситуации. Людям этого типа свойственно стремление избегать широких контактов, неуверенность в себе и консерватизм.

Повышенные баллы по шкале тревожности (выше 5 баллов) характерны для личности осторожной, опасющейся рискованных предприятий. В ситуации конфликта или стресса качество тревожности легко перерастает в состояние тревоги.

Показателям тревожности противопоставлены столь же выраженные баллы по шкале агрессивности, поэтому речь идет о достаточно сложном рисунке личности, в рамках которого смелая напористость при неудаче сменяются

тревожными переживаниями и чувством вины. Неадекватные методы воздействия, ситуация стресса могут усилить тревожность, а применение жестких методов руководства приведет к дезадаптации и реакциям паники.

Высокие баллы по шкале ригидности (выше 5 баллов) свидетельствуют о том, что сдержанность и упорство сменяются вспышками раздражительности, а накапливаемые негативные переживания перерастают в недоверчивость и враждебность. Высокие баллы по шкале ригидности могут отражать склонность к конфликтному поведению, особенно если высокие показатели по шкале ригидности сочетаются с высокой агрессивностью.

Группу 2 представляют лица слабого, астенического типа реагирования (шкалы интроверсии, сензитивности, тревожности и лабильности), преобладает мотивация избегания неуспеха, ухода от конфликта с окружением. Результаты диагностики межличностных отношений в группе 1 представлены на рисунке 3.

ТИП МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЙ - Результаты Группа 1



Рисунок 3 – Результаты диагностики межличностных отношений в группе 1

Преобладание властно-лидирующего типа межличностных отношений в личностном паттерне группы 1 (7,4 балла) позитивно коррелирует с показателями экстраверсии и спонтанности по шкалам ИТО. Группа 1 по данным ДМО характеризуется оптимистичностью, быстротой реакций, высокой активностью, выраженной мотивацией достижения, тенденцией к доминированию, повышенным уровнем притязаний, легкостью и быстротой в принятии решений,

гомономностью (то есть ориентацией в основном на собственное мнение и минимальной зависимостью от внешних средовых факторов), экстравертированностью. Результаты диагностики межличностных отношений в группе 2 представлены на рисунке 4.

ТИП МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЙ - Результаты Группа 2



Рисунок 4 – Результаты диагностики межличностных отношений в группе 2

В группе 2 преобладают прямолинейно-агрессивный и недоверчиво-скептический типы межличностных отношений (5,8 и 5,9 балла). Прямолинейно-агрессивный тип характеризуется легко возникающим чувством враждебности при противодействии и критике, повышенной обидчивостью, легко угадываемой в комфортной ситуации, не ущемляющей престиж личности. Недоверчиво-скептический тип проявляется такими личностными характеристиками, как обособленность, замкнутость, ригидность установок, критический настрой к мнениям других, неудовлетворенность своим статусом в группе, убежденность в недоброжелательности окружающих; склонность к иронии и высокая конфликтность.

1. Батури Н. А., Иванов А. Е. Ипсативные личностные тесты вынужденного выбора / Н.А. Батури, А.Е. Иванов. – Вестник ЮУрГУ. Серия «Психология». – 2013. – Вып. 6. – С. 17–25.

2. Грязева-Добшинская, В.Г. Диагностика и моделирование социально-психологических ресурсов команды менеджеров в условиях введения инноваций / В.Г. Грязева-Добшинская, Ю.А. Дмитриева. – Вестник ЮУрГУ. Серия «Психология». – Вып. 13 / ГОУ ВПО «ЮУрГУ» – Челябинск, 2011. – С. 111–117.

3. Донцов, А.И. Психология коллектива [Текст] /

А.И. Донцов. – М.: Просвещение, 2004. – 334 с.

4. Кричевский, Р.Л. Социальная психология малой группы [Текст]: учебник для высших учебных заведений / Р.Л. Кричевский. – М.: Аспект-Пресс, 2009. – 319 с.

5. Обозов, Н.Н. Психология межличностных отношений [Текст] / Н.Н. Обозов. – Киев: Наука, 1990. – 191 с.

6. Парыгин, Б.Д. Социально-психологический климат коллектива [Текст] / Б.Д. Парыгин. – Л.: Наука, 1991. – 370 с.

7. Собчик, Л.Н. Управление персоналом и психодиагностика [Текст]: практическое руководство / Л.Н. Собчик. – М.: ООО «Компания БОРГЕС», 2010. – 186 с.

8. Хекхаузен, Х. Мотивация и деятельность [Текст] / Х. Хекхаузен. – М.: Педагогика, 1986. – 391 с.

Dobshinskaya, Yu.A. Dmitrieva. – Vestnik YuUrGU. Seriya «Psixologiya». – Vyp. 13 / GOU VPO «YuUrGU» – Chelyabinsk, 2011. – S. 111–117.

3. Doncov, A.I. Psixologiya kolektiva [Tekst] / A.I. Doncov. – M.: Prosveshhenie, 2004. – 334 s.

4. Krichevskij, R.L. Social'naya psixologiya maloj grupy [Tekst]: uchebnik dlya vysshix uchebnyx zavedenij / R.L. Krichevskij. – M.: Aspekt-Press, 2009. – 319 s.

5. Obozov, N.N. Psixologiya mezhlichnostnyx otnoshenij [Tekst] / N.N. Obozov. – Kiev: Nauka, 1990. – 191 s.

6. Parygin, B.D. Social'no-psixologicheskij klimat kolektiva [Tekst] / B.D. Parygin. – L.: Nauka, 1991. – 370 s.

7. Sobchik, L.N. Upravlenie personalom i psixodiagnostika [Tekst]: prakticheskoe rukovodstvo / L.N. Sobchik. – M.: ООО «Kompaniya BORGES», 2010. – 186 s.

8. Xekxauzen, X. Motivaciya i deyatel'nost' [Tekst] / X. Xekxauzen. – M.: Pedagogika, 1986. – 391 s.

1. Baturin N.A., Ivanov A.E. Ipsativnye lichnostnye testy vyzhdennoogo vybora / N.A. Baturin, A.E. Ivanov. – Vestnik YuUrGU. Seriya «Psixologiya». – 2013. – Vyp. 6. – S. 17–25.

2. Gryazeva-Dobshinskaya, V.G. Diagnostika i modelirovanie social'no-psixologicheskix resursov komandy menedzherov v usloviyax vvedeniya innovacij / V.G. Gryazeva-

## SOURCES OF TOLERANCE IN PRIMARY SOCIAL GROUP – A WORKING GROUP (EMPIRICAL PSYCHOLOGICAL RESEARCH)

**Gorelova Galina Gasimovna,**

Chelyabinsk branch RANH and GS,  
Department of political science, history and philosophy,  
doctor of psychological Sciences, Professor,  
Chelyabinsk, Russia,  
E-mail: ggorelova@yandex.ru

**Filinova Lyudmila Leonidovna,**

Chelyabinsk state University,  
student of the Institute of psychology and pedagogics,  
Chelyabinsk, Russia

### *Annotation*

On the basis of empirical research revealed the psychological sources of tolerance (and conflict) in interpersonal interaction of subjects operating in the organization. Comparing the settings of job satisfaction and individual-psychological characteristics of employees with the assessment of their social-psychological climate in the production group.

### *Key words:*

tolerance (conflict), the types of interpersonal interaction, individual characteristics and job satisfaction.