

## ОСОБЕННОСТИ ПРОЯВЛЕНИЯ МЕЖЭТНИЧЕСКОЙ ТОЛЕРАНТНОСТИ В СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ СРЕДЕ ОРГАНИЗАЦИИ

**Чирковская Елена Георгиевна** – кандидат психологических наук, доцент, Академия при Президенте РФ (РАНХиГС); e-mail: tchirkovskaya@rambler.ru; тел.: +7(903) 239-74-79

### АННОТАЦИЯ

В статье проведен анализ понятия межэтнической толерантности и ее роли в социально-психологической среде многонациональной организации. Приводится описание эмпирического исследования проявления этнической толерантности в социально-психологическом климате организации. Показано, что низкий уровень толерантности работников организации, нетерпимость к разным социальным группам, в том числе и этническим, проявляются в низком уровне социально-психологического организационного климата. В статье ставится вопрос об актуальности исследования социально-психологической среды многонациональных организаций и факторов, влияющих на их социально-психологический климат.

**Ключевые слова:** межэтническая толерантность, многонациональная организация, социально-психологический климат.

Организации функционируют в сложной, внутренне противоречивой, полиэтнической и поликультурной среде современного мегаполиса. Взаимодействие работников, представляющих различные этнические группы, оказывается существенным фактором управления. Управление оптимизацией кросскультурных отношений становится неотъемлемым условием функционирования организации.

В России межэтническая интолерантность распространяется все шире как на бытовом, так и на организационном уровне, проявляется в негативном и избирательном отношении к представителям разных национальностей, как на этапе подбора персонала, так и на этапах распределения полномочий и ответственности, карьерных перспектив, оценки их эффективности деятельности и соответственно оплаты труда.

Наблюдаются следующие типы отношений в системе «индивид-группа»:

- 1) активная толерантность (открытость, готовность к межэтническим контактам);
- 2) пассивная толерантность (нерегулярность межэтнических контактов, склонность общаться с представителями своей национальности при сохранении позитивного отношения к представителям иноэтнических групп);
- 3) толерантность избирательная (межэтнические контакты носят ограниченный характер по какому-либо признаку – языку, религиозной принадлежности, культурным особенностям);
- 4) толерантность вынужденная (межэтнические контакты возникают под давлением обстоятельств и носят сугубо деловой характер, например, по служебной линии);
- 5) интолерантность (категорическое нежелание взаимодействовать с людьми другой культуры). [5]

Анализ научных исследований и литературы по проблеме толерантности показал, что толерантность, в том числе и межэтническая, становится одной из основ существования современного общества, необходимой гарантией социальной безопасности. В психологической науке рассматривается понятие толерантности, представление о ней как о ценности, основе социального поведения, личностном качестве. [1]

Методологическим основанием и теоретической предпосылкой изучения кросс-культурных отношений, как разновидности социальных действий людей, является структурно-функциональный подход. В рамках этого направления следует выделить работы Э. Дюркгейма, П. Сорокина, Т. Парсонса и Р. Мертона. Теоретическим основанием для определения специфики кросскультурных отношений в качестве неотъемлемого элемента системы управления в организации является социальное измерение управления, охарактеризованное в работах А.Ф. Борисова, Э.Ф. Бургановой, В.Н. Минниной, М.В. Павенкова и С.С. Танхаева. В современной литературе последнего десятилетия различные аспекты организационной культуры, в том числе и кросскультурных отношений, исследовали такие ученые, как В.А. Абчук, О.Я. Гелих, В.Г. Зарубин, П.В. Романов, Э. Шейн. Среди зарубежных ученых, имевших опыт в исследовании корпоративной культуры, можно выделить, прежде всего, работы И. Ансоффа, Т. Питерса и Р. Уотермена, а также Д.В. Ньюстрема, Л. Смирсича, М. Хетча, Дж. Хоманса, и Г. Хофштеде. Проблемы и барьеры коммуникации в межкультурной среде изучаются в работах С.П. Мясоедова, З.В. Сикевич, Л.М. Дробижевой, D. Richard, L. Samovar, R. Porter, L. Hoescklin.

В своей работе Лян Летень отмечает, что производственные и межкультурные отношения – это прежде всего отношения между людьми. Сами отношения могут быть гармоничными только в том случае, если они строятся на принципах взаимного уважения. Кросскультурный аспект взаимного уважения не может сводиться к уважению отдельно взятой личности, а должен распространяться на уважение традиций, обычаев и ценностей народа, к которому принадлежит данный человек. В рамках многонационального предприятия данный фактор имеет существенное значение. [4]

Управление многонациональным предприятием требует от руководителей и менеджеров разных уровней соответствующих знаний и навыков, позволяющих обоснованно формировать высокий уровень организационной культуры, направленный на развитие духа предприятий (фирм, компаний) и эффективных бизнес-коммуникаций во благо всех заинтересованных сторон и, тем самым, на рост благосостояния народов. Уровень межэтнической толерантности работников является существенным фактором, влияющим на социально-психологический климат, так как он является интегралом более частных групповых состояний. Он не возникает спонтанно, а является результатом усилий многих людей – руководителей и членов коллектива. Адекватная оценка социально-психологического климата в группе или организации ее руководителем является непременным условием его профессионального воздействия на конкретное сообщество, так как без подобного ориентира любые усилия оказываются, по сути дела, безадресными и могут привести к результату, прямо противоположному желаемому.

Современная многонациональная компания должна базироваться не только на уважении отдельной личности, независимо от социального происхождения, этнической и государственной принадлежности, пола, возраста, вероисповедания и т.п., но и на стимулировании культурного многообразия среди персонала, где каждая личность имеет свой опыт работы и ставит собственные цели на перспективу. Создание многонациональной организационной культуры на предприятии и использование потенциала, обусловленного позитивным отношением к плюрализму мнений, требует принятия и активной реализации специального проекта, а также умелого управления со стороны руководителя организации. Кроме того, как показывают наши исследования (Чирковская Е.Г., 2009 г.), низкий социально-психологический климат является барьером успешного внедрения инноваций в организации. [6]

Все это показало необходимость изучения этих тревожных сигналов, одним из которых является толерантность, проявляющаяся у сотрудников организации. Важность исследования обуславливается также наличием в современном российском обществе многонациональных организаций, где руководство организации – учредители и топ-менеджеры – иностранные граждане, представители ближнего зарубежья, а остальной нанятый персонал – жители российского региона.

Исследование проводилось при помощи наблюдения, тестирования, опроса, анкетирования. Были использованы следующие диагностические методики: *Определение пси-*

*холологического климата в организации, Определение склонности к типу организационной культуры, Опросник организационной лояльности Л. Портера, экспресс-опросник «Индекс толерантности» центра «Гратис», диагностика организационной культуры по модели Дениэля Денисона.*

Эмпирическое исследование, проводилось в коммерческой организации, в нем приняли участие представители разного уровня организационной иерархии: руководители, сотрудники основного процесса, сотрудники обеспечивающего процесса. Средний возраст респондентов 27 лет (от 19 до 58 лет), средний стаж профессиональной деятельности – 7,3 года (от 1 года до 35 лет), средний стаж работы в данной организации – 1,8 года (от 0,5 года до 6 лет).

Данные исследования социально-психологического климата в организации зафиксировали его низкий уровень, при этом показатели по шкалам «ответственность», «коллективизм» и «сплоченность» вообще находятся на уровне «ниже низкого».

В целях нашего исследования была выдвинута гипотеза о том, что низкий уровень толерантности работников организации, нетерпимость к разным социальным группам, в том числе и этническим, проявляются в низком уровне социально-психологического климата, если считать, что климат – спонтанное образование, но подверженное влиянию как извне, со стороны управленческого персонала, так и изнутри, со стороны работников.

Результаты исследования индекса толерантности представителей организации с «низким» уровнем социально-психологического климата показали, что большинству респондентов присуще сочетание как толерантных, так и интолерантных черт. В одних социальных ситуациях они ведут себя толерантно, в других могут проявлять интолерантность (93% респондентов). Было также зафиксировано, что на общем более-менее стабильном фоне проявления толерантности (ярко выраженный низкий уровень толерантности был зафиксирован лишь у 3% опрошенных) респонденты отличаются разным уровнем индекса толерантности разных шкал (этнической, социальной, как личностной черты). Больше всего у работников организации выражена толерантность «как личностная черта» (28,1 б.), эти показатели больше всего тяготеют к уровню «выше среднего», это позволяет судить о том, что работники имеют личностные черты, установки и убеждения, которые в значительной степени определяют отношение человека к окружающему миру. «Этническая» же толерантность – отношение человека к представителям других этнических групп и установки в сфере межкультурного взаимодействия у работников организации по средним показателям проявляется ниже всех остальных (24,7 б.). При этом самые низкие значения «этнической» толерантности продемонстрировали обеспечивающие специалисты, самые низкие показатели «социальной» толерантности проявили специалисты основной деятельности, толерантность «как черта личности» менее всего выражена также у обеспечивающих специалистов. Наиболее высокие показатели были продемонстрированы у руководителей по шкале «толерантность, как черта личности», их значения очень близки к уровню «выше среднего». Это говорит о том, что руководители более терпимы к внешним проявлениям, к самим работникам, их особенностям, нежели чем сами работники. Это также свидетельствует о том, что при формировании социально-психологического климата в организации ведущими должны выступать именно руководители организации, задавая нормы поведения в отношениях между людьми и к людям.

В целях нашего исследования была также предпринята попытка исследования особенностей лояльности работников и сравнения показателей по лояльности с показателями толерантности. Исследование проводилось с использованием опросника организационной лояльности Л. Портера.

В общем случае лояльность персонала может означать верность сотрудников своей организации. Применительно к организации можно говорить о лояльном, верном, преданном сотруднике только в том случае, когда он проявляет (или намерен проявлять) добровольную активность, направленную на интересы организации. В случае непричинения вреда, формального соблюдения норм и правил можно говорить о законопослушном, благонадежном, может быть, честном, но не преданном сотруднике. С точки зрения сотрудника, это положительное или нейтральное отношение к организации. С точки зрения руководителя, предан-

ность организации выражается в добросовестном выполнении всех поручений и проявляется в сложившихся в коллективе дружеских отношениях, в наличии командного духа.

Результаты исследования показали, что 40% работников продемонстрировали средний уровень лояльности, 36,7% – ниже среднего и только у 13,3% работников зафиксирован уровень лояльности «выше среднего», а у 10% – «высокий» уровень. Ниже всего показатели лояльности продемонстрировали обеспечивающие работники, они же и продемонстрировали самые низкие показатели по выраженности толерантности. Однако, учитывая более высокие показатели выраженности лояльности персонала организации по сравнению с выраженностью толерантности, особенно межэтнической, можно предположить, что работники организации в большей степени ориентированы на организационные нормативы, требования и задачи, функциональные обязанности. Работники принимают поставленные перед ними задачи лишь ровно настолько, насколько не затрагиваются их межличностные отношения.

Результаты проведенного исследования можно рассматривать лишь с позиции пилотажного этапа широкомасштабного исследования особенностей социально-психологического климата многонациональных организаций, выявления факторов, влияющих на его проявления и характерные черты, необходимость сравнительного анализа проявления факторов, определяющих характер разного уровня социально-психологического климата многонациональных организаций.

## ЛИТЕРАТУРА

- [1]. *Бондырева С.К.* Толерантность . Учеб.-метод. пос. М., 2003.
- [2]. *Дмитриева И.С.* Социокультурные аспекты управления и организационная культура предприятия в условиях этнокультурного многообразия: Дис. ... канд. социол. наук. Набережные Челны, 2005.
- [3]. Идентичность и толерантность: Сб. статей / Отв. ред: Н.М. Лебедева. М.: Институт этнологии и антропологии РАН; Отдел этносоциологии и этнопсихологии ИЭА РАН, 2002.
- [4]. *Лянь Летень* Управление кросскультурными отношениями в организации: Автореф. дис. ... канд. наук. СПб., 2009.
- [5]. Толерантность личности: характеристики, закономерности, механизмы формирования / Под общ. ред. А.А. Деркача. М.: Изд-во РАГС, 2003.
- [6]. *Чирковская Е.Г.* Развитие инновационного потенциала личности руководителя. М.: Изд-во РАГС, 2009.

## CROSS-ETHNICAL TOLERANCE ASPECTS DISPLAYED WITHIN CORPORATE CULTURE

**Elena G. Chirkovskaya** – Candidate of Psychological Sciences,  
The Russian Presidential Academy of National Economy and Public  
Administration; e-mail: tchirkovskaya@rambler.ru; +7(903) 239-74-79

### ABSTRACT

The analysis of the concept of the cross-ethnic tolerance and its role in the social and psychological sphere of multinational organization is given in this article. There is a description of the empirical research of cross-ethnic tolerance displays within the corporate culture of an organization. It is shown that the low level of the tolerance of the employees, intolerance to different social groups, including ethnic, becomes apparent within the low level of corporate climate. The article brings up the question of the importance and relevancy of the research of the corporate culture of multi-national organizations.

**Key words:** cross-ethnic tolerance, multi-national organizations, corporate culture of an organization.