

ИССЛЕДОВАНИЕ УРОВНЯ ДОВЕРИЯ ПЕРСОНАЛА УЧРЕЖДЕНИЯ СИЗО (СЛЕДСТВЕННЫЙ ИЗОЛЯТОР) УГОЛОВНО-ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ СИСТЕМЫ РОССИИ

Александр Владимирович Шаклеин, начальник отдела управления персоналом, ООО «Дентекс», стажер, ГУУ, Москва, Рязанский пр., д. 99; e-mail: a.kadrovik74@mail.ru

АННОТАЦИЯ

Предлагаемое эмпирическое исследование было направлено на изучение уровня доверия персонала в организации, в частности СИЗО УИС.

Для оценки уровня доверия в организации применялся опросный метод «Стандартизированное анкетное интервью» (методика Р.Б. Шо). Методика отражает доверие персонала в системе делового взаимодействия (чтобы эффективно применять на практике результаты исследования доверия, необходимо четко представлять особенности взаимодействующих субъектов, характер их связей, взаимные ожидания и социально-психологические особенности организации (группы), представителями которой они являются). В результате было установлено, что общий уровень доверия работников учреждения СИЗО УИС низкий. Наибольший по выборке, но все же умеренный уровень доверия у женщин.

Ключевые слова: доверие, проявление заботы, порядочность, результативность, следственный изолятор (СИЗО), системы эффективности, профессиональная деятельность.

ВВЕДЕНИЕ

В кризисном состоянии общества России наблюдаются явления массового недоверия различных социальных слоев населения друг к другу, граждан страны к государству, недоверие к общественным институтам, институтам власти, правоохранительным органам, затрагивающие, в том числе, учреждения уголовно-исполнительной системы (УИС) России.

В настоящее время есть значительный объем научных социально-психологических исследований, выполненных в области доверия. Вместе с тем отметим, что феномен доверия в деятельности правоохранительных органов не рассматривался никогда.

МЕТОДИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

Для оценки уровня доверия в организации СИЗО УИС применялся опросный метод «Стандартизированное анкетное интервью» (методика Р.Б. Шо) [4]. Методика отражает доверие персонала в системе делового взаимодействия и состоит из четырех небольших анкет (доверия, результативности, порядочности, проявления заботы), каждая из которых содержит пары противоположных утверждений, которые оцениваются по пятибалльной шкале в зависимости от того, насколько ближе респонденту значимость того или иного утверждения. Данные отдельной анкеты складываются и переносятся в суммарную таблицу «Оценки доверия».

Низкий уровень доверия в методике Р.Б. Шо (32–74 балла; в отдельной анкете 8–18 баллов) негативно характеризует персонал организации и говорит о существенных недостатках в управлении организацией, что наносит сильный урон, связанный, прежде всего, с разрушением мотивационной составляющей профессиональной деятельности персонала, снижающей эффективность этой деятельности. Умеренный уровень доверия (75–117 баллов; в отдельной анкете 19–29 баллов) говорит о том, что деловые взаимоотношения в ор-

ганизации складываются относительно успешно, но только в конкретный момент времени. Следует принять во внимание, что персонал может встретиться с основательными трудностями в будущем, особенно в ситуации реформирования деятельности, организационных и штатных изменений. Организация с высоким уровнем (118–160 баллов; в отдельной анкете 30–40 баллов) доверия успешна и перспективно готова к динамичному развитию. Профессиональная мотивация персонала при этом высока.

Выборку нашего исследования составил персонал следственного изолятора УФСИН России по Московской области ФБУ ИЗ-50/8 (г. Сергиев Посад). Для более полного и детального анализа изучаемой проблемы респонденты были представлены в группах, различающихся по деловому статусу: руководители и рядовые сотрудники, чья деятельность различается с учетом возложенных на них функций и профессиональных задач; и по половой принадлежности.

В исследовании приняли участие 107 респондентов, из них 58 мужчин, 49 женщин. Кроме того, выборка представлена персоналом с разным профессиональным статусом: «руководителями» (далее по тексту – руководители, «офицерский состав») в количестве 32 сотрудников и «рядовыми» (далее по тексту – «рядовые сотрудники», «сержантский состав») – 75 сотрудников. Для понимания их профессионального статуса отметим, что к категории «руководителей» в нашем исследовании относятся сотрудники, имеющие звания от младшего лейтенанта внутренней службы до капитана внутренней службы, в чьи функции входит преимущественно организационно-управленческая деятельность; к категории «рядовые сотрудники» относится персонал, имеющий специальные звания от рядового внутренней службы до старшего прапорщика внутренней службы, чьи функции преимущественно ограничиваются исполнительской деятельностью. Полученные результаты отражены в прилагаемых рисунке (см. рис. на с. 166) и таблице.

ОБСУЖДЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ

По результатам исследования видно, что высокого уровня доверия в организации СИЗО не наблюдается, а общий уровень доверия работников учреждения низкий – 72,73 балла.

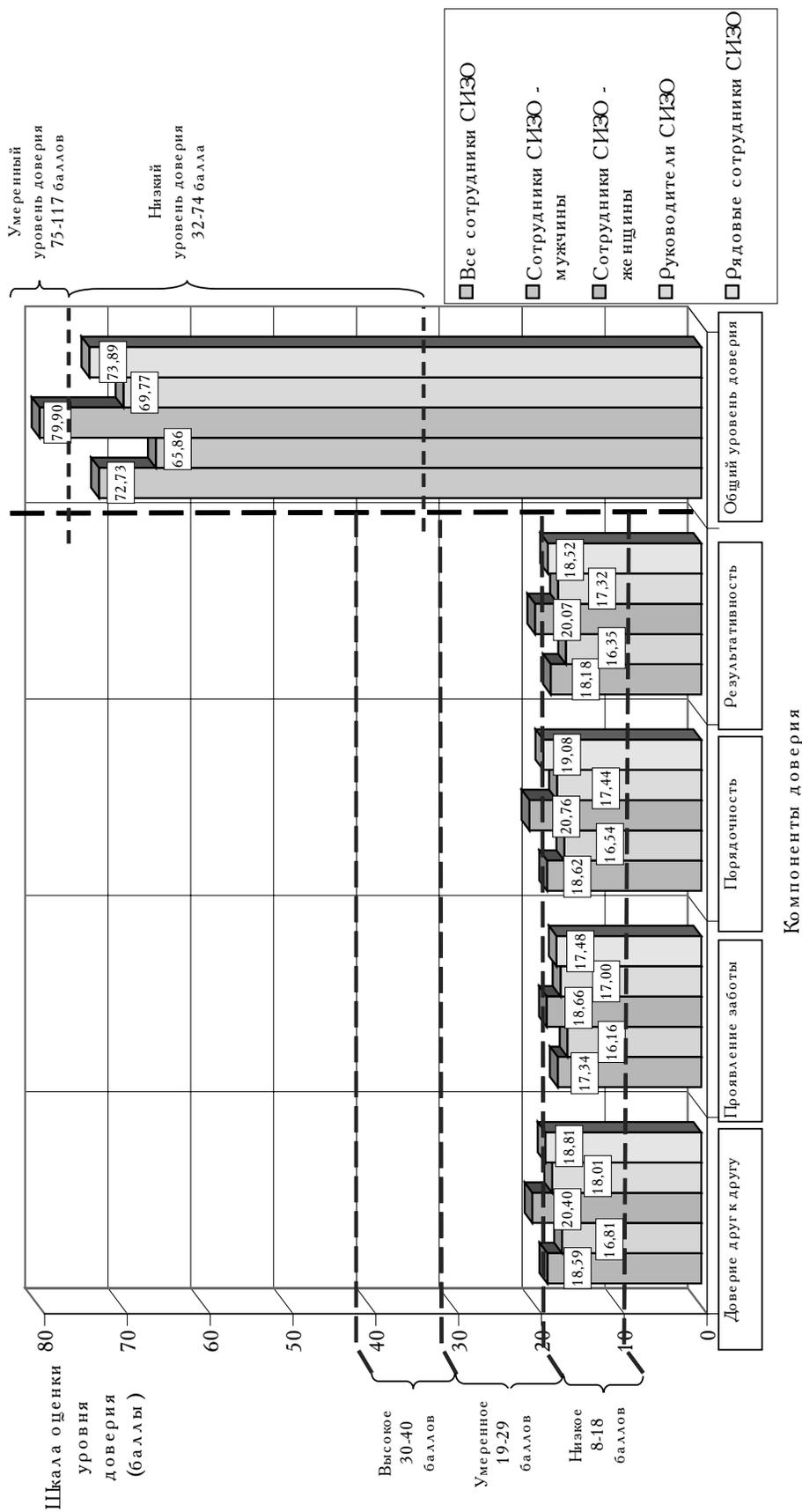
В процентном соотношении (см. таблицу) низкий уровень доверия проявляет 61% респондентов, т.е. больше половины сотрудников.

Таблица

Уровень доверия персонала учреждений СИЗО, в % соотношении

| Персонал | Доверие друг к другу | | Проявление заботы | | Порядочность | | Результативность | | Общий уровень доверия | |
|---------------------------|----------------------|-------|-------------------|-------|--------------|-------|------------------|-------|-----------------------|-------|
| | Уровень доверия | | | | | | | | | |
| | низк. | умер. | низк. | умер. | низк. | умер. | низк. | умер. | низк. | умер. |
| Все сотрудники СИЗО | 51 | 49 | 71 | 29 | 56 | 44 | 61 | 39 | 61 | 39 |
| Сотрудники СИЗО – мужчины | 79 | 21 | 92 | 8 | 92 | 8 | 95 | 5 | 89 | 11 |
| Сотрудники СИЗО – женщины | 24 | 76 | 49 | 51 | 21 | 79 | 31 | 69 | 34 | 66 |
| Руководители СИЗО | 58 | 42 | 81 | 19 | 82 | 18 | 86 | 14 | 81 | 19 |
| Рядовые сотрудники СИЗО | 49 | 51 | 65 | 35 | 47 | 53 | 52 | 48 | 54 | 46 |

Уровень доверия персонала учреждений СИЗО



У мужчин и «руководящего» состава уровень доверия и составляющих его компонентов также низкий – 65,86 и 69,77 балла соответственно, что в процентном соотношении находит свое отражение у 89% сотрудников-мужчин и 81% – «офицерского» состава.

«Рядовые сотрудники» оценивают уровень доверия примерно поровну между низким и умеренным уровнями.

Наибольший, но все же умеренный уровень доверия у женщин учреждения – 79,9 балла, отмечаемый у 66% сотрудниц учреждения, что скорее обусловлено гендерными особенностями доверия. Исследованиями установлено [2], что женщина в целом более доверяющая, чем мужчина. Согласно исследованиям Ю.Е. Аврутина, «женщины гораздо выше ценят доверие в деловых отношениях, к руководителям, в отношениях между людьми вообще, к людям, имеющим высокий социальный статус, в обществе в целом» [3].

Анализ компонентов, составляющих общее доверие в организации СИЗО, аналогично общему уровню доверия в следственных изоляторах, не выдает высоких баллов, оставаясь в умеренных и низких показателях. Особенно низок уровень «проявления заботы» – выбор 71% сотрудников и «результативности» – 61%. Цифры в оценках компонентов доверия сотрудниками-мужчинами низкие: «доверие друг к другу» – 79%, «проявление заботы» – 92%, «порядочность» – 92%, «результативность» – 95%. Аналогично низко, но чуть более сдержанно оценивают компоненты «руководители» учреждения, при этом считая, что «порядочность» и «результативность» также заслуживают низкой оценки.

Только женщины-сотрудницы отмечают умеренный уровень доверия по следующим его компонентам: «доверие друг к другу» – 76%, «проявление заботы» – 51%, «порядочность» – 79%, «результативность» – 69%, что свидетельствует о менее категоричной позиции женщин в оценках межличностных взаимодействий.

Процентное распределение оценок «рядовыми сотрудниками» в основном равное, но все же 65% дают низкую оценку «проявлению заботы».

В целом весь персонал СИЗО дает компоненту «проявление заботы» низкую оценку, что подтверждает общую проблемную тенденцию в следственном изоляторе по данному параметру.

Подводя итоги исследованию доверия взаимодействующих субъектов организации как социально-психологического феномена, необходимо заострить внимание на том, что существующий в настоящее время низкий уровень организационного доверия среди сотрудников учреждения СИЗО объективно снижает эффективность профессиональной деятельности [4].

НАУЧНО-ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

На основании результатов диссертационного исследования, опираясь на значимые компоненты доверия, предлагаются рекомендации по повышению уровня доверия персонала учреждения СИЗО, направленные на оптимизацию эффективности профессиональной деятельности:

1. Один из основных компонентов доверия – надежность партнера по взаимодействию. Представление о надежности партнера подкрепляется, в первую очередь, его способностью и умением добиваться необходимых результатов, выполнять принятые обязательства. Важный элемент доверия, основанного на надежности, – поддержка и забота. Важный показатель заботы – активный интерес к работе, признание заслуг и личного вклада сотрудника.

Для персонала учреждения СИЗО проявлениями заботы могли бы стать мероприятия по усилению как социальной, так и психологической защищенности сотрудников, которые могут повысить субъективную привлекательность труда, повлияв на удовлетворенность работника содержанием своей деятельности, что привело бы к повышению эффективности профессиональной деятельности.

2. Значимое слагаемое доверия – ощущение единства (тождественности). Наиболее важным императивом единства выступает наличие общих целей и принципов. Так, един-

ство внутри организации может быть сформировано при четком установлении приоритетов, выработке мышления по принципу «одна команда, одно видение». Важно развивать у работников организации СИЗО корпоративный дух, который уравнивал бы интересы и цели личностей, групп и структурных подразделений.

В качестве дополнительного средства можно использовать социально-психологические тренинги, направленные на формирование общих целей и расстановку приоритетов, в том числе групповой сплоченности, группового взаимодействия, формирования организационного доверия персонала, развития психолого-педагогических навыков межличностного взаимодействия и общения.

Сближению работников различных подразделений способствует совместная работа, целевые собрания для обсуждения «рабочих» проблем, совместное обучение, неформальные встречи по поводу тех или иных событий в учреждении, т.е. все возможные формы коммуникаций как по вертикали, так и по горизонтали организационной структуры.

3. Такой компонент доверия, как предсказуемость или знание, опирается, в первую очередь, на четкое следование разработанной стратегии, отсутствие резких изменений курса, на обоснование любых перемен ранее принятых решений и, конечно, на честное, порядочное поведение в отношении всех групп заинтересованных лиц. Для целенаправленного формирования честного и последовательного поведения своих работников руководство организации СИЗО может применить ряд мер. Начинать необходимо с демонстрации собственной порядочности и последовательности. Здесь также существенную роль играет организация прохождения информации. Если руководство организации не объяснит своевременно своим работникам причины, вызывающие изменение стратегии, достоверная информация будет заменена слухами. Это крайне негативно скажется на уровне доверия.

4. Выявленные половые различия в оценке уровня доверия персонала СИЗО позволяют сформулировать рекомендации по целенаправленному формированию доверия. В частности, понимая высокое значение надежности и приязни для доверия у женщин, руководителям «женских» коллективов можно посоветовать демонстрировать поддержку своим подчиненным, создавать позитивную психологическую атмосферу, помогать в трудных ситуациях, связанных как с работой, так и с внепроизводственной жизнью сотрудниц. Для коллективов преимущественно «мужских», где выражено доверие на основе расчета, необходимо делать упор на уверенности в выполнении членами коллектива своих обязательств (путем предоставления гарантий и введения мер контроля), а также на поддержании хорошей репутации работников.

ВЫВОДЫ

Для того, чтобы эффективно применять на практике результаты исследования доверия, необходимо четко представлять особенности взаимодействующих субъектов, характер их связей, взаимные ожидания и социально-психологические особенности организации (группы), представителями которой они являются. Повышение эффективности деятельности органов уголовно-исполнительной системы должно представлять собой постоянный процесс, общая целевая ориентация которого заключается в превращении функционирования системы УИС в социально одобряемую, осуществляемую в соответствии с нормами права, морали и нравственности деятельность, обеспечивающую надежную защиту личности, общества и государства от преступных и иных противоправных посягательств. Суть этого процесса – проектирование эффективности, т.е. сознательное и повседневное формирование таких параметров, которые могут оцениваться как эффективные с точки зрения правовых, социальных, экономических, организационных и социально-психологических критериев.

Благодарим за помощь Н.Н. Шенцеву, И.В. Антоненко, Т.П. Скрипкину, А.Б. Купрейченко.

ЛИТЕРАТУРА

- [1]. *Агапов В.С.* Изучение профессионального Я личности в когнитивной психологии // Акмеология. 2011. № 3 (39). С. 71–78.
- [2]. *Агеев В.С., Дубова Т.Ф., Рыжонкин Ю.Я.* Тип объяснения причин неудачи и эффективность спортивной деятельности // Вестник МГУ. 1987. № 3. С. 42–49. Сер. 14. Психология.
- [3]. *Аврутин Ю.Е.* Эффективность деятельности органов внутренних дел: опыт системного исследования: Монография. СПб.: Санкт-Петербургская академия МВД России, 1998. С. 23–57.
- [4]. *Антоненко И.В.* Социально-психологическая концепция доверия. М.: Флинта; Наука, 2006.
- [5]. *Анцупов А.Я., Монахова К.В.* Оценка межличностных отношений в группе // Акмеология. 2011. № 2 (38). С. 58–70.
- [6]. *Бабичев И.В.* Отбор персонала с использованием методов оперативной психодиагностики // Акмеология. 2012. № 3 (43). С. 45–51.
- [7]. *Гольев С.А.* Военная организация как социально-психологический феномен // Акмеология. 2010. № 4 (36). С. 69–80.
- [8]. *Деркач А.А.* Методологические составляющие состояния психической готовности к деятельности // Акмеология. 2012. № 3 (43). С. 10–20.
- [9]. *Колосницына М.Ю., Зайцев Г.С., Кадацкая Е.А., Алифанова Л.Г.* Диагностика девиантного поведения // Акмеология. 2010. № 3 (35). С. 10–16.
- [10]. *Купрейченко А.Б.* Психология доверия и недоверия. М.: Институт психологии РАН, 2008. С. 369.
- [11]. *Маркин В.Н.* Духовность как основание развития профессионала // Акмеология. 2010. № 3 (35). С. 46–47.
- [12]. *Никоненко Л.В.* Психосемантический подход к исследованию доверия // Акмеология. 2011. № 2 (38). С. 70–79.
- [13]. *Пацула А.В.* Профессиональное развитие специалиста и персональный брендинг // Акмеология. 2011. № 3 (39). С. 27–31.
- [14]. *Скрипкина Т.П.* Психология доверия: Учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений. М.: Изд. центр «Академия», 2000.
- [15]. *Шо Р.Б.* Ключи к доверию в организации: результативность, порядочность, проявление заботы. М.: Дело, 2000.

STUDY OF THE LEVEL OF TRUST OF THE REMAND (PRE-TRIAL DETENTION) INSTITUTION STAFF OF THE CRIMINAL EXECUTIVE SYSTEM OF RUSSIA

Alexander V. Shaklein, Head of Personnel Management Department of the LLC «Dentex», trainee, GUU, 99 Ryazansky prosp., Moscow; e-mail: a.kadrovik74@mail.ru

ABSTRACT

To assess the level of trust in the Organization of the Prison System the method of «Standardized questionnaire interview» was used (a technique of R.B. Shaw). The method reflects the confidence of the staff in the system of business interaction. To effectively implement the results of the study of trust in practice, you must have a clear view of the features of all interacting entities, the nature of their relationships, their mutual expectations and socio-psychological characteristics of the Organization (Group), which they represent

Key words: trust, show of caring, integrity, REMAND (pre-trial detention), effectiveness, efficiency, professional activities

REFERENCES

- [1]. *Agapov V.S.* Studying professional I persons in cognitive psychology // *Akmeology*. 2011. № 3 (39). P. 71–78.
- [2]. *Ageev B.C., Dubova T.F., Ryzhonkin Yu.Ya.* Type of an explanation of the reasons of failure and efficiency of sports activity. // *Messenger of the Moscow State University*. 1987. № 3. P. 42–49. It is gray. 14. Psychology.
- [3]. *Avrutin YU.E.* Efficiency of activity of law-enforcement bodies: experience of system research: Monograph. SPb. : Ministry of Internal Affairs St. Petersburg academy of Russia, 1998. P. 23–57.
- [4]. *Antonenko I.V.* Social and psychological concept of trust. M.: Flint; Science, 2006.
- [5]. *Antsupov A.Ya., Monakhova K.V.* Assessment of the interpersonal relations in group // *Akmeology*. 2011. № 2 (38). P. 58–70.
- [6]. *Babichev I.V.* Personnel selection with use of methods of operational psychodiagnostics // *Akmeology*. 2012. № 3 (43). P. 45–51.
- [7]. *Golyev S.A.* Military organization as social and psychological phenomenon // *Akmeology*. 2010. № 4 (36). P. 69–80.
- [8]. *Derkach A.A.* Metodologicheskiye making fortune of mental readiness for activity // *Akmeology*. 2012. № 3 (43). P. 10–20.
- [9]. *Kolosnitsyna M.Yu., Zaycev G.S., Kadatsky E.A., Alifanova L.G.* Diagnostics of deviant behavior // *Akmeology*. 2010. № 3 (35). C. 10–16.
- [10]. *Kupreychenko A.B.* Trust and mistrust psychology. M.: Institute of psychology of the Russian Academy of Sciences, 2008.
- [11]. *Markin V.N.* Spirituality as basis of development of the professional // *Akmeology*. 2010. № 3 (35). P. 46–47.
- [12]. *Nikonenko L.V.* Psychosemantic approach to trust research // *Akmeology*. 2011. № 2 (38). P. 70–79.
- [13]. *Patsula A.V.* Professional development of the expert and personal branding // *Akmeology*. № 3 (39). 2011. P. 27–31.
- [14]. *Skripkina T.P.* Trust psychology: Studies. Grant for the student. высш. пед. studies. institutions. M.: Publishing center «Akademiya», 2000.
- [15]. *Robert B. Shaw* Trust in the Balance: Building Successful Organizations on Results, Integrity, and Concern. March 1997, Jossey-Bass Inc. San Francisco.