

Отзыв

Барахович И.И. научного руководителя о магистерской диссертации Зимник Любови Андреевны по теме «Толерантность как условие эффективности взаимодействий в производственном коллективе», представленной к защите по направлению 44.04.01 Педагогическое образование по программе «Управление профессиональной коммуникацией».

Исследовательская работа Зимник Любовь Андреевны выполнена по актуальной теме. Будучи молодым специалистом, она выявила проблему интолерантности в коллективе, которая явилась негативным фактором в реализации производственных задач. Любови Андреевне удалось установить коммуникацию с руководством коллектива, сформулировать ряд предложений, которые повлияли на взаимодействия сотрудников.

Предложения касались изменений договорных отношений между руководством и работниками; проведения общих собраний, совещаний; содержательного взаимодействия кадровой службы с сотрудниками; организации корпоративных мероприятий и т.д.

В период написания работы проявила настойчивость, добросовестность, самостоятельность. Наблюдательность, умение сравнивать, выявлять причинно-следственные связи между различными явлениями, делать выводы позволили Любови Андреевне сформулировать полезные предложения для изменения положения интолерантности в коллективе, разработать коммуникативные практики, направленные на формирование эффективного взаимодействия сотрудников.

Работу Любови Андреевны Зимник считаю возможным оценить на отлично.

Научный руководитель

И. Барахович д.п.н. И.И. Барахович

10.12.18г.

Рецензия

Кашаповой Нелли Владимировной, к.п.н., заведующей МБДОУ №311 о магистерской диссертации Зимник Любови Андреевны по теме «Толерантность как условие эффективности взаимодействий в производственном коллективе», представленной к защите по направлению 44.04.01 Педагогическое образование по программе «Управление профессиональной коммуникацией».

Представленная на рецензирование диссертационная работа посвящена проблеме толерантности в социуме и построению толерантных взаимодействий в трудовом коллективе. Межнациональные и межличностные конфликты на предприятии возникают вследствие непонимания людей друг другом, поэтому в современном мире развитие толерантности как основополагающего принципа в культуре профессионального взаимодействия является необходимым, поэтому общество декларирует необходимость быть толерантными в организации взаимодействий в трудовом коллективе.

Проанализировав материалы рецензируемой магистерской диссертации, отмечаем следующее:

1. Диссертация выполнена на актуальную тему, связанную с толерантными взаимодействиями в трудовом коллективе.

2. В рамках диссертации автором выполнены следующие задачи:

– теоретически обоснованы организационно-педагогические условия создания эффективного взаимодействия в трудовом коллективе;

– исследованы понятия толерантность, интолерантность, социальные основы взаимодействий;

– уточнено понятие толерантности и выявлены способы ее формирования в теоретических исследованиях;

– выявлено влияние толерантности (интолерантности) на эффективность взаимодействий в трудовом коллективе;

– определены критерии и показатели проявления толерантности (интолерантности) личности в трудовом коллективе;

3. Работа построена логично, грамотно; теоретический материал написан корректным научным языком. Практическая часть имеет четкость представления о проблемах формирования толерантности в трудовом коллективе и логичность изложения.

4. Результаты исследования влияния толерантности на взаимодействия в трудовом коллективе могут быть использованы для дальнейшей реализации руководителями и работниками организаций в управлении производственными, трудовыми коллективами для создания благоприятной психологической атмосферы.

В рамках диссертации автором решены поставленные задачи, раскрыта суть проведенного исследования.

Научная работа содержит в себе достаточное количество необходимых терминов и определений, методик, выявленных критериев, ссылок на литературные источники, характеризующие современное состояние вопроса по данной тематике.

5. Замечания по магистерской диссертации:

– недостаточно количество приведенных зарубежных исследований по данной тематике;

– текст работы содержит незначительные опечатки.

В целом, несмотря на отмеченные недочеты, представленная магистерская диссертация выполнена на достойном научном уровне и заслуживает высокой положительной оценки, а её автор, Зимник Любовь Андреевна, соответствует получаемой квалификации «магистр» по направлению 44.04.01 Педагогическое образование по программе «Управление профессиональной коммуникацией»

Рецензент

Заведующий МБДОУ №311,
кандидат педагогических наук



/ Кашапова Н.В.

» ноября 2018 г.

Отчет о проверке на заимствования №1



Автор: Зимник Любовь lyubasha95.ru@mail.ru / ID: 6109327
Проверяющий: Зимник Любовь (lyubasha95.ru@mail.ru / ID: 6109327)
 Отчет предоставлен сервисом «Антиплагиат»- <http://users.antiplagiat.ru>

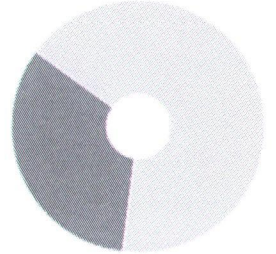
ИНФОРМАЦИЯ О ДОКУМЕНТЕ

№ документа: 52
 Начало загрузки: 13.12.2018 21:38:42
 Длительность загрузки: 00:00:02
 Имя исходного файла: Диссертация
 Размер текста: 633 кБ
 Символов в тексте: 157274
 Слов в тексте: 18159
 Число предложений: 1495

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЧЕТЕ

Последний готовый отчет (ред.)
 Начало проверки: 13.12.2018 21:38:44
 Длительность проверки: 00:00:06
 Комментарии: не указано
 Модули поиска:

ЗАИМСТВОВАНИЯ	ЦИТИРОВАНИЯ	ОРИГИНАЛЬНОСТЬ
32,79%	0%	67,21%



Заимствования — доля всех найденных текстовых пересечений, за исключением тех, которые система отнесла к цитированиям, по отношению к общему объему документа.
Цитирования — доля текстовых пересечений, которые не являются авторскими, но система посчитала их использование корректным, по отношению к общему объему документа. Сюда относятся оформленные по ГОСТу цитаты; общеупотребительные выражения; фрагменты текста, найденные в источниках из коллекций нормативно-правовой документации.

Текстовое пересечение — фрагмент текста проверяемого документа, совпадающий или почти совпадающий с фрагментом текста источника.

Источник — документ, проиндексированный в системе и содержащийся в модуле поиска, по которому проводится проверка.

Оригинальность — доля фрагментов текста проверяемого документа, не обнаруженных ни в одном источнике, по которым шла проверка, по отношению к общему объему документа.

Заимствования, цитирования и оригинальность являются отдельными показателями и в сумме дают 100%, что соответствует всему тексту проверяемого документа. Обращаем Ваше внимание, что система находит текстовые пересечения проверяемого документа с проиндексированными в системе текстовыми источниками. При этом система является вспомогательным инструментом, определение корректности и правомерности заимствований или цитирований, а также авторства текстовых фрагментов проверяемого документа остается в компетенции проверяющего.

№	Доля в отчете	Доля в тексте	Источник	Ссылка	Актуален на	Модуль поиска	Блоков в отчете	Блоков в тексте
[01]	8,59%	8,59%	Скачать	http://zabgu.ru	08 Сен 2017	Модуль поиска Интернет	111	111
[02]	4,89%	5,05%	Межличностная толерантно...	http://dslib.net	02 Июл 2016	Модуль поиска Интернет	36	39
[03]	3,41%	3,6%	Психоэнергетика	http://lib.rus.ec	раньше 2011	Модуль поиска Интернет	43	45

Еще источников: 17

Еще заимствований: 15,91%

И. Баб — 10.12.18

Реферат

Актуальность темы «Толерантность как условие эффективности взаимодействий в производственном коллективе» состоит в необходимости проявления толерантности во взаимодействиях трудового коллектива, как основы для достижения требуемого результата коллективной деятельности, безопасности, терпимости и согласия. Толерантность является одной из основ существования современного общества, выступает необходимой гарантией социальной безопасности и признаком высокого интеллектуального и духовного развития личности, общества в целом.

Объектом исследования являются взаимодействия в трудовом коллективе.

Цель работы – теоретически обосновать организационно-педагогические условия создания эффективного взаимодействия в трудовом коллективе, разработать критерии и показатели сформированности толерантности, подобрать коммуникативные практики формирования толерантных отношений в трудовом коллективе.

В соответствии с целью определено 5 задач, сформулирована гипотеза.

Теоретико-методологической основой исследования стали работы таких ученых, как А.Г. Асмолов, Е.В. Бондаревская, В.В. Бойко, С.Л. Братченко, Л.С. Выготский, В.В. Давыдов, М.С. Мириманова, В.В. Сериков, Г.У. Солдатова, О.И. Тушканова, И.С. Якиманская и других педагогов.

Научная новизна исследования: на основе проведенного исследования были разработаны критерии и показатели сформированности толерантности в трудовом коллективе.

Практическая значимость исследования: состоит в том, что полученные результаты могут быть использованы в реализации педагогами, психологами социально-психологических образовательных программ по развитию толерантности в трудовом коллективе; для чтения курсов лекций людям, занимающих руководящие должности, психологам или педагогам на курсах повышения квалификации, при подготовке студентов педагогических вузов; в

управлении производственными, трудовыми коллективами для создания благоприятной психологической атмосферы, разработана и успешно внедрена программа формирования толерантности в трудовом коллективе.

Апробация и внедрение результатов исследования осуществлялась на базе трудового коллектива ООО «Ярус» г. Новосибирска.

Результат апробации показал, после внедрения программы формирования толерантности в трудовом коллективе наблюдалось повышение толерантности, проявление терпимости, доброжелательности, принятие других и исключение интолерантности в коллективе. Как итог внедрения коммуникативных практик – повысился профессиональный уровень работников данного коллектива, благодаря проявлениям толерантности и умению договориться стали исключительным событием срывы и ошибки в работе, сдача объектов стала своевременной.

Диссертация 107 страниц, 1 табл., 3 приложения, 82 источника литературы.

Была опубликована статья «Коммуникативные проблемы в процессе повышения квалификации работников» на XI Международной научной конференции «Образование и социализация личности в современном обществе», 2018 год.

Abstract

The relevance of the theme “Tolerance as a condition for the effectiveness of interactions in the production team” is the need for tolerance in the interactions of the workforce, as the basis for achieving the desired result of collective activity, security, tolerance and harmony. Tolerance is one of the foundations of the existence of modern society, it is a necessary guarantee of social security and a sign of high intellectual and spiritual development of the individual, society as a whole.

The object of research is the interaction in the workforce.

The purpose of the work is to theoretically substantiate the organizational and pedagogical conditions for creating effective interaction in a work collective, to develop criteria and indicators for the formation of tolerance, to select communicative practices of forming tolerant relations in a work collective.

In accordance with the goal, 5 tasks were defined, a hypothesis was formulated.

The theoretical and methodological basis for the study was the work of such scientists as A.G. Asmolov, E.V. Bondarevskaya, V.V. Boyko, S.L. Bratchenko, L.S. Vygotsky, V.V. Davydov, M.S. Mirimanova, V.V. Serikov, G.U. Soldatova, O.I. Tushkanova, I.S. Yakimansky and other teachers.

Scientific novelty of the research: on the basis of the conducted research, criteria and indicators of tolerance formation in the work collective were developed.

The practical significance of the study: is that the results can be used in the implementation of teachers, psychologists, social and psychological educational programs on the development of tolerance in the workforce; to deliver lecture courses to people in leadership positions, psychologists or teachers in refresher courses, when preparing students of pedagogical universities; in the management of production and labor collectives to create a favorable psychological atmosphere, a program for the formation of tolerance in the work collective was developed and successfully implemented.

Testing and implementation of the research results was carried out on the basis of the work team of Yarus LLC in Novosibirsk.

The result of testing showed that after the introduction of the program of forming tolerance in the work collective, an increase in tolerance, a display of tolerance, goodwill, acceptance of others and exclusion of intolerance in the team were observed. As a result of the introduction of communicative practices, the professional level of the staff of this team has increased, thanks to manifestations of tolerance and the ability to reach an agreement, breakdowns and mistakes in work became an exceptional event, the delivery of objects became timely.

The dissertation is 108 pages, 1 tab., 3 appendices, 82 sources of literature.

The article «Communication problems in the process of professional development of employees» was published at the XI International Scientific Conference "Education and Socialization of the Person in Modern Society", 2018.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования

«КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ им. В.П. Астафьева»

(КГПУ им. В.П.Астафьева)

Филологический факультет

Выпускающая кафедра современного русского языка и методики

Зимник Любовь Андреевна
МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

**Толерантность как условие эффективности взаимодействий в
производственном коллективе**

Направление подготовки 44.04.01 Педагогическое образование

Направленность (профиль) образовательной программы

Управление профессиональной коммуникацией

ДОПУСКАЮ К ЗАЩИТЕ:

Заведующий кафедрой

к.филол.наук, доцент

Н.Н. Бебриш «20» ноября 2018

Руководитель магистерской
программы

д.п.н., профессор

И.И. Барахович «20» ноября 2018

Научный руководитель

д.п.н., профессор кафедры

технологии и предпринимательства

И.И. Барахович _____

Дата защиты «21» декабря 2018

Обучающийся Зимник Л.А.

«__» _____ 2018 _____

Оценка _____

Красноярск 2018

Оглавление

Введение.....	3
<u>Глава 1.</u> Толерантность как социально-психологическая проблема создания эффективного взаимодействия.....	12
1.1 Социально-психологические проблемы толерантности во взаимодействии.....	12
1.2 Влияние толерантности (интолерантности) на взаимодействия в трудовом коллективе	34
1.3 Проблемы толерантных отношений в коллективе	40
Выводы по первой главе.....	43
<u>Глава 2.</u> Формирование толерантности как условия эффективных взаимодействий в коллективе.....	46
2.1 Критерии и показатели эффективного взаимодействия в трудовом коллективе	46
2.2 Коммуникативные практики формирования толерантных взаимодействий в трудовом коллективе	53
2.3 Апробация коммуникативных практик формирования толерантности в трудовом коллективе.....	74
Выводы по второй главе.....	77
Заключение.....	78
Библиографический список.....	84
Приложение А.....	91
Приложение Б.....	101
Приложение В.....	105

Введение

В последние годы тема толерантности в социуме стала одной из наиболее актуальных тем, разрабатываемых в современных гуманитарных науках. В контексте проблем, связанных с межличностными и межгрупповыми отношениями, толерантность разрабатывается в социальной психологии.

Толерантное отношение к другой личности предполагает признание и понимание того, что личность не просто другая, но и имеет право быть другой. Выражение толерантного и уважительного отношения к иной личности способствует свободному и открытому диалогу, достижению согласия в обществе и, как указывается в Декларации принципов толерантности (утверждена резолюцией 5.61 Генеральной конференции ЮНЕСКО от 16 ноября 1995 года), является «необходимым условием мира и социально-экономического развития всех народов». Присутствие в обществе толерантных отношений ведет к непринуждающему, естественному сотрудничеству, сплочению людей разных культур. Непризнание и непринятие других национальных групп, религиозных институтов есть проявление интолерантного отношения. Оно обуславливается возникновением конфликтов, ксенофобии, отчуждения, агрессивного национализма, расизма, антисемитизма, дискриминации и маргинализации.

В социуме возникает проблема построения толерантных взаимодействий, так как общество декларирует необходимость быть толерантными во взаимодействии в трудовом коллективе, однако существуют затруднения в понимании сути толерантности и поиске форм толерантного взаимодействия в конкретном коллективе. Проявление коммуникации как явления лежит в основе социального взаимодействия и служит главным механизмом функционирования культуры и общества.

Социальная коммуникация – это взаимный обмен между субъектами коммуникации (автором) смысловой и оценочной социально значимой информации, которая оказывает влияние и на самих авторов социального взаимодействия, и на общество в целом. В процессе социальной коммуникации

человек осваивает, воспроизводит, транслирует и творит культуру. Именно социальная коммуникация лежит в основе существования любой культуры и любого общества. Коллективная коммуникация необходима и является ключевым компонентом любого производства, выступающим средством для получения результата функционирования профессиональной деятельности.

Осуществление эффективной профессиональной коммуникации между членами современного трудового коллектива становится все более сложной задачей. Усиливающиеся тенденции дифференциации, плюрализации и индивидуализации во всех сферах социальной жизни, определяющие направление и динамику развития общества, создают дополнительные препятствия на пути осуществления социальной коммуникации. Множественность и разнообразие - этническое, культурное, конфессиональное, стилевое - являющиеся основными характеристиками общества, затрудняют процесс социальной коммуникации. При изменении структуры культурного пространства сторону большей дискретности, фрагментарности, нестабильности, неопределенности, осложняется социальная коммуникация. Социальная коммуникация все чаще оказывается неэффективной, а, подчас, и невозможной. В этих условиях толерантность во всех сферах социального взаимодействия обеспечивает саму возможность осуществления социальной коммуникации. Толерантность, в том числе и межэтническая, становится одной из основ существования современного общества, необходимой гарантией социальной безопасности.

Толерантность является признаком высокого интеллектуального и духовного развития личности, общества в целом. В настоящий момент проблема формирования данного качества в социуме поднимается особенно остро. Она полностью соответствует тем гуманитарным задачам, которые ставит перед нами новый век в новом тысячелетии. Её актуальность объясняется рядом причин: глобализация, экономическое, социальное и политическое неравенства, что ведет к росту нетерпимости, обострению межнациональных отношений, развитию религиозного экстремизма, вызванных локальными войнами, проблемами беженцев.

Толерантность характеризуется как стремление к поддержке взаимодействия между людьми, народами, с разными принципами, взглядами, убеждениями, обычаями, вероисповеданиями, но не подразумевает подавление и подмену одних убеждений и ценностей другими.

В современном трудовом коллективе толерантность как практическое основание в культуре профессионального общения является, прежде всего, основой терпимости и безопасности. Всевозможные межнациональные и межличностные конфликты образуются вследствие непонимания, поэтому в современном мире развитие толерантности как основополагающего принципа в культуре профессионального общения является остро необходимым.

В современной ситуации культура выживания - это культура уважения и терпимости. Данная культура еще проходит процесс становления, она формируется постепенно, весьма трудно на протяжении тысячелетий, которые были заполнены самого разного масштаба войнами, конфликтами и кризисами. В настоящее время ни один народ не может быть искусственно изолирован от других, единственной основой, способной объединить разные интересы, расы, классы и позволить людям заняться трудом по переустройству мира, может быть толерантность. Исходя из этого, возникают противоречия между стремлением социума к пониманию, согласию и отсутствием установок толерантности во взаимодействии людей; между пониманием того, что именно согласие в коллективе является основой для достижения требуемого результата коллективной деятельности; между предполагаемым результатом коллективной деятельности и способами достижения согласия и понимания в коллективе.

В соответствии с этим сформулирована тема исследования: «Толерантность как условие эффективности взаимодействий в производственном коллективе».

Объект исследования: взаимодействия в трудовом коллективе.

Предмет исследования: процесс формирования толерантности во взаимодействиях в трудовом коллективе.

Цель исследования: теоретически обосновать организационно-педагогические условия создания эффективного взаимодействия в трудовом коллективе,

разработать критерии и показатели сформированности толерантности, коммуникативные практики формирования толерантности в трудовом коллективе.

Гипотеза: процесс формирования толерантности в трудовом коллективе будет эффективным, если:

- на теоретическом уровне будут исследованы понятия толерантность, интолерантность, социальные основы взаимодействий;
- на практическом уровне будут подобраны и применены коммуникативные практики формирования толерантности работников в трудовом коллективе.

Задачи исследования состоят в следующем:

1. Уточнить понятие толерантности и выявить способы ее формирования в теоретических исследованиях.
2. Выявить влияние толерантности (интолерантности) на эффективность взаимодействий в трудовом коллективе
4. Определить критерии и показатели проявления толерантности (интолерантности) личности в трудовом коллективе.
5. Подобрать коммуникативные практики формирования толерантности в трудовом коллективе.

Основой исследования являются:

- личностно-ориентированный подход, предполагающий сопровождение формирования толерантной личности (Е.В. Бондаревская, В.В. Сериков, И.С. Якиманская и др.);
- деятельностный подход, раскрывающий формы и способы формирования толерантной личности (А.Г. Асмолов, Л.С. Выготский, В.В. Давыдов и др.);

Теоретическую основу исследования составили:

- труды в области психологии взаимодействия в коллективе (А.Г. Асмолов, В.В. Бойко, Г.У. Солдатова);
- труды в области социологии, положения о построении взаимодействий в социуме (А.В. Железнякова, А.А. Шабанова, И.Н. Левченко);
- теоретические основы разработки практик формирования толерантных взаимодействий в коллективе (В.В. Бойко, С.Л. Братченко, Е.Г.Виноградова,

И.Б.Гриншпун, В. А. Лекторский, В.Д.Менделевич, М.С. Мириманова, Ю.Р. Мухина, Г. Оллпорт);

Методы исследования:

Исследование строится на общенаучных методах познания: анализ, синтез, обобщение, систематизация, классификация, выявление причинно-следственных связей. Основными методами эмпирического исследования стали наблюдение, описание, качественный анализ результатов. Из конкретных методик использовались: Тест Бойко (Опросник коммуникативной толерантности В.В. Бойко), Экспресс-опросник "Индекс толерантности» (Г.У.Солдатова, О.А.Кравцова, О.Е. Хухлаев, Л.А.Шайгерова), тест «Насколько Вы терпимы» (автор О.И. Тушканова).

Обработка эмпирических данных осуществлялась качественными методами (описание, категоризация, классификация и типо-логизация).

Теоретическая значимость исследования: выявлены понятия и сущность толерантности, взаимодействия, интолерантности, раскрыты социальный и психологические аспекты толерантности, выявлены критерии создания эффективного взаимодействия в коллективе; результаты, полученные в ходе исследования, дополняют имеющиеся, теоретические представления о толерантности относительно трудового коллектива.

Практическая значимость исследования: заключается в том, что полученные результаты могут быть использованы в реализации педагогами, психологами социально-психологических образовательных программ по развитию толерантности в трудовом коллективе; для чтения курсов лекций людям, занимающих руководящие должности, психологам или педагогам на курсах повышения квалификации, при подготовке студентов педагогических вузов; в управлении производственными, трудовыми коллективами для создания благоприятной психологической атмосферы.

Апробация и внедрение результатов: исходя из подобранных коммуникативных практик повышения толерантности в трудовом коллективе, выявлены и обозначены ситуации проявления интолерантности в коллективе,

руководитель принял предложения по возможным изменениям и нововведениям, после этого произошло исключение интолерантности и проявление терпимости в коллективе. Работать с бригадирами стало легче, так как они освоили русский язык, повысился профессиональный уровень работников данного коллектива, исключились срывы и ошибки в работе, а их сдача стала своевременной. Люди приобрели практику, а значит произошли изменения по тесту определения уровня толерантности личности.

Основные положения, выносимые на защиту:

1. Взаимодействие – это процесс взаимного воздействия людей (групп) друг на друга, каждые действия которых обусловлены как предыдущими действиями, так и ожидаемыми результатами со стороны других людей. Любые взаимодействия предусматривают по меньшей мере двух участников — интерактантов. Таким образом, взаимодействия выступают разновидностями действий, их отличительной чертой является направленность на других людей.

Любое социальное взаимодействие обладает четырьмя признаками: оно предметно, внешне выражено, ситуативно, выражает субъективные намерения участников.

В соответствии с тем, как выполняется контакт между взаимодействующими людьми или группами, выделяют четыре главных вида социального взаимодействия: физическое; вербальное (словесное); невербальное (мимика, жесты); мысленное, выражающееся в основном исключительно во внутренней речи.

2. Толерантность – это интегративная характеристика индивида, определяющая его способность в проблемных и кризисных ситуациях активно взаимодействовать с внешней средой в целях восстановления личного нервно-психического состояния, недопущения конфронтации и успешной адаптации, а так же развития позитивных взаимоотношений с собой и окружающим миром. При возникновении сложных и кризисных ситуаций адаптивное взаимодействие живых систем с внешней средой происходит при помощи существования устойчивых свойств и отношений этой живой системы.

3. Интолерантность – это качество личности, характеризующееся негативным, враждебным отношением к особенностям культуры какой-либо социальной группы, к иным социальным группам в общем или к отдельным представителям данных групп. Она основывается на убеждении, что твоя группа, твоя система взглядов, твой образ жизни стоят выше всех других, неспособности принимать другого за то, что он выглядит, думает, действует иначе.

4. **Социальный аспект толерантности:** рассматривается поведение людей, возникающие в социальных взаимодействиях, в группах. Общество рассматривается как целостная система об отдельных социальных институтах, процессах, общественных группах. Исследуются человеческие взаимоотношения и социальные группы.

Психологический аспект толерантности: психика является высшим продуктом процессов самоорганизации природы и выступает в качестве посредника между объективным внешним миром и человеческим, субъективным, обеспечивая мощный взлет эффективности человеческой деятельности по преобразованию окружающей природной и социальной среды.

Поэтому главное место отдается изучению личности, большое внимание уделяется личностным особенностям, качествам личности, ее способности соответственно поступать в кризисных и проблемных ситуациях, основываясь на ее эмоциональном восприятии окружающей действительности. Характеризуется терпимым отношением личности к другим людям, независимо от их этнической, национальной либо культурной принадлежности, терпимое отношение к другим взглядам, нравам, привычкам.

5. Целями воспитания толерантности являются:

- обширное и углубленное овладение собственной народной культурой, как обязательного условия интеграции в другие культуры;
- становление представлений о многообразии мировых культур и воспитание положительного отношения к особенностям различных культур;
- становление навыков и умений эффективно взаимодействовать с представителями разного рода культур;

– воспитание в духе мира, терпимости и гуманного отношения к различным нациям.

6. Основным образовательным принципом в достижении целей служит **принцип диалога**: соединение в мышлении и деятельности людей различных, не связывающихся между собой культуры (диалог культур), формы поведения и деятельности, ценностные ориентации.

7. В производственном коллективе формируются следующие отношения: «индивид-индивид», «индивид-группа», «группа-группа». Они обусловлены объективно, являются отношениями между социальными группами или представителями социальных групп, и сущность их являет взаимодействие социальных ролей

8. Взаимодействия в производственных коллективах:

8.1 строятся на принципах конвенциональности, прагматизма, продвижения;

8.2 обеспечиваются:

- иерархическими коммуникациями через нормативные акты, предписывающие цели и задачи процесса, организующие совместную деятельность субъектов производственного процесса;

- коммуникациями, предполагающими равнозначимые позиции различных субъектов процесса развития коммуникативного потенциала сотрудника, диалоговое взаимодействие, наличие взаимопонимания в совместной деятельности и обратной связи.

9. Основными продуктивными стратегиями социального взаимодействия являются сотрудничество, партнерство, кооперация.

10. Отношения между субъектами взаимодействий в производственном коллективе строятся: по возрастному принципу; по статусу (статусные); национальной принадлежности; конфессиональной принадлежности.

11. Выявлены критерии определения толерантности личности в трудовом коллективе: знание, умение, владение.

12. Разработан портрет толерантной личности работника и уровни его сформированности: недопустимый, допустимый, достаточный.

13. Подобраны тестовые методики определения толерантности личности:

- Тест «Насколько Вы терпимы» (автор О.И. Тушканова) (Приложение А),
- Методика экспресс-опросника "Индекс толерантности» (Г.У.Солдатова, О.А.Кравцова, О.Е. Хухлаев, Л.А.Шайгерова) (Приложение А),
- Опросник коммуникативной толерантности В.В. Бойко (Тест Бойко) (Приложение А).

Структура диссертации: введение, две главы, заключение, список использованной и цитируемой литературы (82 наименования), 3 приложения. Общий объем диссертации – 107 страниц.

Глава 1. Толерантность как социально-психологическая проблема создания эффективного взаимодействия

1.1 Социально-психологические проблемы толерантности во взаимодействии

Толерантность как идея зародилась в глубокой античности, выступая решением проблем отношения к религиозным меньшинствам; со временем формировались принципы гуманных взаимодействий с инаковерующими и инакомыслящими, основанные на терпимости, нейтрального отношения, уважении взглядов и вероисповедания других людей и народов. Весомый вклад в разработку правового оформления и законодательного введения принципа свободы совести и веротерпимости заложили гуманисты эпохи Возрождения и Реформации, деятели Просвещения (Вольте, «Трактат о веротерпимости»; Дж. Локк, «Письма о веротерпимости»). Проблема религиозной терпимости, как одной из составляющих понятия «социокультурная толерантность» со временем перестала ассоциироваться с проблемой толерантности.

Термин толерантности в большей степени относится к западной теории и практики политкорректности. Высказывание определенных слов (имен), обижаящих различные «виктимизированные» группы населения (женщин, чернокожих, лесбиянок, гомосексуалистов, больных, глупых, старых и т.д.) является по мнению политкорректности недопустимым [с 13, 10].

Слово толерантность (восходящее к лат. *tolerantia* – терпение, терпимость) возникло в российском научном дискусе достаточно недавно и закреплено преимущественно в специальных словарях (энциклопедических, политологических, культурологических, психологических, социологических и других.) Толерантность в большей мере тождественно понятию терпимости.

«Декларация принципов толерантности», утвержденная резолюцией 5.61 Генеральной конференции ЮНЕСКО от 16 ноября 1995 года (в переводе с английского на русский: «Декларация принципов терпимости») синонимизировала эти понятия [с 35, 10].

Значительное количество общественных организаций и деятелей не признают понятие и идею толерантности. К примеру, священники православной церкви находятся в числе постоянных критиков.

В определении понятия «толерантность», предложенном в «Декларации принципов толерантности» ЮНЕСКО, в п. 1.2. Статьи 1 говорится: «Толерантность – это не уступка, снисхождение или потворство. Толерантность – это, прежде всего, активное отношение, формируемое на основе признания универсальных прав и основных свобод человека».

В самом общем виде толерантность понимается как стремление и способность человека жить и действовать в многообразном мире, используя конструктивные методы. Феномен толерантности отличается очень большим разнообразием; из всех возможных ее видов, форм и уровней особый интерес представляет межличностная толерантность – реализация человеком толерантного подхода в непосредственном взаимодействии с другими людьми. Ученые считают, что главное психологическое основание межличностной толерантности – это осознанный и ценностно-осмысленный выбор личности, который он осуществляет руководствуясь собственным мнением и позицией, признавая и уважая при этом право другого воспринимать, мыслить и действовать иначе. Он понимает ценность многообразия, стремится к общению на уровне диалога, построенного на основе взаимного уважения, понимания и сотрудничества. Межличностную толерантность можно рассматривать как базовую составляющую большинства других видов толерантности – межкультурной, национальной, политической, религиозной, гендерной, экономической и др.

Проблема толерантности в межличностных отношениях обостряется, как отмечают специалисты, постоянно. Одной из причин выступает действие двух мощных тенденций: усиления Индивидуализации и ослабления Границ. Исследователи отмечают, что для всякого человека открывается все больше перспектив и разных возможностей, нарастает своеобразие и неповторимость людей и окружающей нас жизни. В мире становится все меньше одинакового и простого, все больше разного и сложного. С другой стороны – ослабевают, даже

исчезают границы между людьми, группами, странами и народами, ранее разделяющих людей и сдерживающих возможность их непосредственного взаимодействия [с 17, 10].

Толерантность является залогом готовности, способности конструктивно действовать в многообразном мире. Ученые придерживаются мнения, что основанием межличностной толерантности предстает осознанный на ценностно-смысловом уровне личностный выбор человека, в соответствии с которым он уважает и признает право другого человека воспринимать, мыслить, действовать по-другому. Общение происходит с помощью диалога, основанного на взаимном уважении, понимании и сотрудничестве [10; 43; 69].

Проявление толерантности – это одно из условий эффективного взаимодействия отдельных людей, различных социальных групп, государств, т.е. нормального функционирования гражданского общества.

Толерантность является необходимой и фундаментальной ценностью для реализации прав человека и достижения мира [с 13, 17]. Т.е толерантность признает за другими их прав, а так же направлена на уважение личности другого человека.

Толерантность предполагает способность принимать индивидуальные особенности других людей, взаимодействуя с ними на основе согласия. В «Декларации принципов толерантности» ЮНЕСКО (п. 1.2 ст.1) говорится: «Толерантность – это, прежде всего, активное отношение, формируемое на основе признания универсальных прав и основных свобод человека».

Проблема толерантности рассматривается в психологии и социологии. Термин «социология» берет свое начало от латинского слова «societas» (общность, группа) и греческого «logos» (слово, учение) и означает, следовательно, «науку об общностях». Изначально этот термин был применен применен Огюстом Контом (1798-1857), крупнейшим французским ученым, в его работе «Курса позитивной философии» (1842). Философия того времени основывалась на достижениях естественных наук, в частности и Конт исследовал проблемы общества и социального поведения в сопоставлении с физикой. Он пытался

решать определенные проблемы человеческих отношений, используя в основном приобретенные знания об обществе.

Один из крупнейших социологов XX столетия Р. Мертон сообщил: «Социология — это очень молодая наука об очень древнем предмете изучения». Социология тесно связана с социальной психологией, занимающейся изучением поведения и деятельности людей. Сфера интересов социологии в основном результаты исследований антропологов, этнографов, этнологов, культурологов. Объект социологии – общество в его общем смысле. Предмет социологии - это первоочередные особенности и свойства объекта.

Предмет социологии характеризуется:

1) изучение социологией конкретных социальных процессов — общественной структуры, распределения взаимодействий, статуса человека, взаимодействия между людьми и группами, образ жизни;

2) исследование социальных и экономических процессов, характеризующих организацию, условия и стимулирование выполнения труда, региональные, трудовые, экологические и демографические проблемы;

3) исследование сущности политических процессов и явлений, в зависимости развития демократии, проблем власти, включенности избирателей в управление деятельностью общественных организаций;

4) исследование духовной жизни общества. Опираясь на проблемы в образовании, науке, культуре, литературе, искусстве, религии, морали и праве.

Центральное место в социологии отводится целостности и системности социального организма. Тем не менее, исследуя общественные явления и процессы, внимание социологов сосредотачивается на интересах и взаимоотношениях человека, в зависимости от общественных изменений. Однако человек при этом выступает не столько как индивид, сколько как член определенной общности — группы, класса или слоя. Человеческое поведение (индивидуальное и групповое) обязательно анализируется в реальных социально-экономических обстановках, определенных отношениях, в рамках различных национальных, социально-демографических и профессиональных структур.

Социология – это наука, которая изучает общество как целостную систему и об отдельных социальных институтах, процессах, общественных группах. Она исследует человеческие взаимоотношения и социальные группы.

Социология больше внимания уделяет не личности, а обществу в целом, рассматривая поведение, возникающие в социальных взаимодействиях, в группах.

Попытки объяснить общественную жизнь предпринимались еще в античности (Платон, Аристотель и др.). Термин социология был введен употребление в середине XIX века Огюстом Контом.

Взаимодействие – это процесс взаимного воздействия людей (групп) друг на друга, каждые действия которых обусловлены как предыдущими действиями, так и ожидаемыми результатами со стороны других людей. Любые взаимодействия предусматривают по меньшей мере двух участников — интерактантов. Таким образом, взаимодействия выступают разновидностями действий, их отличительной чертой является направленность на других людей.

Признаки социального взаимодействия:

- оно предметно, т. е. имеет цель или причину, являющихся внешними относительно взаимодействующих групп или людей;

- оно внешне выражено, а значит доступно для наблюдения; этот признак обусловлен тем, что взаимодействия зачастую предполагают обмен символами, знаками, которые расшифровываются противоположной стороной;

- оно ситуативно, т.е. зачастую имеет связь с какой-либо конкретной ситуацией и зависит от условий протекания (например, встреча товарищей или сдача экзамена);

- оно выражает субъективные намерения участников (например, их цели, мотивы, личные установки и мировоззрения) [с. 179, с. 261, 69; с. 179, с. 182; 35].

Следует отметить, что взаимодействие — это всегда коммуникация, подразумевает прямой обмен информацией и косвенный обмен смыслами. В действительности, даже отсутствие слов между двумя людьми и стремления сообщить что-то другими средствами друг другу, с учетом того, что один наблюдает за действиями другого, а другой об этом знает об этом и делает их

любую активность социальным взаимодействием. При совершении людьми каких-либо действий на глазах друг у друга, которые они могут как-то интерпретировать, то это уже будет обмен смыслами. Черта обратной связи характеризует социальное взаимодействие наличием реакции. Конечно, не всегда может последовать, но она всегда ожидается, допускается как потенциально вероятная.

Американский социолог русского происхождения П. Сорокин обозначил обязательные условия социального взаимодействия:

- участники взаимодействия должны быть наделены психикой и органами чувств, точнее сказать средствами, позволяющими узнавать, чувства, которые испытывает другой человек, исходя из его действий, мимики, интонации голоса, жестов;

- участники взаимодействия должны одинаковым образом выражать свои чувства и мысли, используя подобные символы самовыражения [с. 292-294, 69].

Взаимодействие исследуется на микроуровне и на макроуровне.

На микроуровне взаимодействие понимается как система взаимообусловленных социальных действий, связанных циклической причинной зависимостью. Например, взаимодействия в обыденной жизни, в рамках семьи, небольшого трудового коллектива, студенческой группы, группы друзей.

На макроуровне взаимодействия происходят в рамках социальных структур, институтов и общества в целом. Это отношения между классами, слоями населения и т.д.

В соответствии с осуществляющимся контактом взаимодействующих людей или группа, отмечают четыре основных вида социального взаимодействия:

- физическое;
- вербальное (речь);
- невербальное (жесты, мимика, взгляды);
- мысленное (выражается лишь во внутренней речи).

Первые три – это внешние действия, а четвертое — внутреннее. Им всем присущи такие свойства, как: осмысленность, мотивированность, ориентированность на другого человека.

Социальное взаимодействие возможно в любой сфере жизни общества. Поэтому можно дать следующую типологию социального взаимодействия по сферам:

- экономическая (индивиды выступают как собственники и наемные работники);
- политическая (индивиды противостоят или сотрудничают, выступая представителями политических партий, общественных движений, или субъектами государственной власти);
- профессиональная (индивиды участвуют как представители разных профессий);
- демографическая (в том числе взаимодействия представителей по гендерным, возрастным, национальным и расовым признакам);
- семейно-родственная;
- территориально-поселенческая (происходят столкновение, сотрудничество, конкуренция между местными и пришлыми, постоянно и временно проживающими);
- религиозная (предполагает взаимодействия между представителями разных конфессий, а также верующими и атеистами).

Можно выделить три основные формы взаимодействия:

- кооперация — сотрудничество индивидов для решения общей задачи;
- конкуренция — индивидуальное или групповое соперничество за возможность обладать определенными ценностями (благами), находящимися в дефиците;
- конфликт — скрытое или открытое столкновение соперничающих сторон.

П. Сорокин трактовал взаимодействие как обмен, выделяя на этом основании три типа социального взаимодействия:

- обмен идеями (любые представления, сведения, убеждения, мнения);

- обмен волевыми импульсами (согласование людьми своих действий, для достижения общих целей);

- обмен чувствами. Объединение или разделение людей происходит на основе их эмоциональных отношений к различным чувствам (любовь, ненависть, презрение, осуждение) [23; 31; 47].

Слово «психология» состоит из двух терминов греческого происхождения: «psyche» — душа (происходит от имени греческой богини Психеи) и «logos» - понятие, слово, учение, наука.

Психология, есть наука, объектом которой оказываются закономерности психики как особой, высшей формы жизнедеятельности человека и животных.

На сегодняшний момент психику понимают как высшая форма взаимосвязей живых существ с предметным миром, которая возникла вследствие продолжительного процесса самоорганизации природы. Выражается в умении реализовать свои намерения на основании информации об окружающем мире.

На уровне человека, который выражает высшую ступень процесса организации, упорядоченности бытия, психика обретает качественно новый характер вследствие преобразований биологической природы человека социокультурными факторами, способствующими формированию обширного внутреннего плана жизнедеятельности — сознания, а так же становление человека личностью.

Ряд психологических учений понимают психику высшим результатом самоорганизации процессов природы и выступающую посредником между субъективным, человеческим и объективным, внешним миром. Обеспечивая преобразование окружающей природной и социальной среды она значительно повышает эффективность деятельности человека [23; 31; 47].

Психологические аспекты отношений личности и общества изучает социальная психология.

Формулирование явления коммуникативной толерантности нередко связывают с психологией чувственного выражения личностных различий.

Осознанно, на уровне предсознания или подсознания любой человек реагирует на возможные различия у него с партнером в сфере каких-либо проявлениях личности. Разумеется, мнения о себе или партнере, субъективны, являются продуктом эмоционального восприятия.

Отрицательную оценку партнере могут вызывать как небольшие, так и значительные для совместной деятельности индивидуальные особенности, при том катализатором тревог и волнений смогут стать нелегкие обстоятельства совместной деятельности, взгляды окружающих, совместно проведенные годы. В практической части коммуникативной толерантности значительную роль играет совместимость или несовместимость одноименных качеств партнеров - интеллекта с интеллектом, характера с характером, привычек с привычками, темперамента с темпераментом. Это означает сопоставление и оценку качеств и состояний партнеров на уровне различных подструктур личности.

Коммуникативная толерантность выражается тогда, когда человек или не замечает отдельных отличий между подструктурами своей личности и личности партнера, или не переживает отрицательных волнений относительно отличий.

Следовательно, при меньшем количестве неприятных и неприемлемых себя отличий между личностями, уровень коммуникативной толерантности выше, а проявлений осуждения и раздражения по поводу отличительных особенностей индивидуальностей меньше. Уровень толерантности повышается в случаях, если сообщество будет понимать, что необходимо:

- 1) преодолевать или сглаживать негативные последствия различий, составляющих подструктуры собственной личности и личности партнеров;
- 2) исключать обстоятельства, которые вызывают или подчеркивают данные различия.

Окружающие воспринимают толерантность как положительное энергетическое проявление личности.

Человек, который обладает повышенным уровнем коммуникативной толерантности, довольно уравновешен, предсказуем в отношениях к партнерам и совместим с различными типами людей.

Все эти преимущества способствуют созданию психологически комфортной обстановки для совместных взаимодействий, достижения синергического эффекта. Общение с толерантной личностью способствует достижению комфортного состояния.

Отсутствие или пониженный уровень коммуникативной толерантности объясняется отрицательными ответными действиями личности на выявленные различия подструктур своей личности и личности партнера. При наиболее выраженных негативных переживаниях человека относительно своеобразия другого, его уровень толерантности тоже будет ниже. Ко всему этому, демонстрировать расположение к партнеру, принимать проявления его действий, контролировать свое недовольство им, ему будет сложнее.

Человек, обладающий низким уровнем коммуникативной толерантности является источником отрицательной эмоциональной энергии.

Ученые различают основные подструктуры личности, обуславливающие коммуникативную толерантность. (Бойко В.В., Нижегородцева Н.В., Петленко В.П.).

Интеллектуальная – отображение парадигмы (образца, типа, стиля) мыслительной деятельности определенного человека, т. е. принципы его понимания действительности, привычные для него стереотипы осмысления проблем, идей, принятия решений.

Известно, что каждый думает по-своему: один человек способен обобщать, другой анализировать события и факты; некоторые личности способны мыслить углубленно и обширно, а некоторые могут лишь принимать обстоятельства; то, что одни могут считать важным, другие – второстепенным; кто-то рассуждает последовательно и доказательно, а кто-то не владеет элементарными логическими законами. Однако, при обнаружении интеллектуальных различий, каждый считает что именно он прав и демонстрирует степень своей нетерпимости к интеллектуальным особенностям другого. Возникновение трудно преодолимых интеллектуальных разногласий средствами сотрудничества, взаимных уступок

или заимствования мыслительного стиля партнера, приводит к потребности выразить свое раздражение и выказать недовольство противоположной стороной.

Необходимо учитывать, что при столкновении с интеллектуальными особенностями партнера, проявление низкого уровня коммуникативной толерантности является показателем негибкости или лености ума и затрудняет выход из непростых ситуаций.

В близком окружении не стоит выражать недовольство и нетерпимость умственными потенциалами партнера, и конкретизировать адресата, выражаясь: «твои рассуждения примитивны», «у тебя не все дома», «у руководства – заскок», «свекровь – с ума сошла», «этот пациент – с приветом».

Ценностно-ориентационная подструктура личности – состоит из основных мировоззренческих идеалов определенного человека, его жизненных ближайших и отдаленных целей, интересов, оценок происходящего. У каждого человека имеются свои взгляды и мнения (представление счастья и смысла жизни, понимание значения роли семьи, задуманных планов и совершившихся достижений). Как уверяют психологи, конфликты на данной почве встречаются наиболее часто. При значительном совпадении взглядов партнеров, им удастся прийти к согласию и взаимопониманию.

Этическая подструктура личности – отражает нормы нравственности и морали, которым придерживаются большинство людей. Вместе с тем любая степень включения совести отражается их мыслях, оценок и действий: сказываются ориентации добра и зла, справедливости и несправедливости, пристрастие опираться на чувство долга или устоявшаяся манера безответного поведения. Партнерам, обладающим разным этическим содержанием, зачастую трудно прийти к единому согласию. Так, при поддержании длительных или тесных контактов, это сказывается на их уровне терпимости: они с течением времени начинают испытывать дискомфорт от общения выражают нравоучениями, выделением своего превосходства или ограничения контактов с определенными категориями лиц.

Эстетическая подструктура личности включает в себя предпочтения, чувства, пристрастия, особенности восприятия человеком красивого и безобразного, возвышенного и низменного, комического и трагического. Эстетическое начало проявляется постоянно. Людям свойственно оценивать события, окружающих, предметы и обстоятельства, причем часто превалирует субъективизм.

Эмоциональная подструктура личности – представляет разновидности наиболее часто испытываемых человеком эмоций: радости или печали, оптимизма или пессимизма, возбужденности или спокойствия, подъема или подавленности, беззаботности или тревожности, миролюбивость или агрессивность.

Психологи отмечают, что каждый человек имеет свой эмоциональный фон. При совпадении или не совпадении эмоционального настроения партнеров по коммуникации, нагрузка на коммуникативную толерантность возрастает, вследствие возможного включения особых механизмов психологической защиты (агрессия, отстраненность).

Сенсорная (чувственная) – основывается на чувственном восприятии мира на уровне чувственных ощущений (зрение, слух, обоняние, вкус, кожный и двигательный). Подразумевается чувственная организация конкретно для каждого человека: какой канал восприятия принимает на себя ведущую роль при взаимодействиях с окружающей действительностью – зрительный, слуховой, кинестетический (объединяет анализаторы мышечной и кожной чувствительности), обонятельный или вкусовой. Данное положение влияет на взаимодействие партнеров. Если человек любит слушать и говорить, то речевое общение для него имеет первостепенное значение, ведь он придает значение построению фразы, логике повествования, особенностям голоса и интонаций партнера, тонко выделяет их смысл – таков аудиальный тип. Другой может пристально всматриваться в лица людей, в детали обстановки, легко оперировать наглядными образами, предпочитать в качестве средств обмена информацией схемы и модели, различать вид партнера партнер (одежду) - таков визуальный тип. Третий основывает свои впечатления на кинестетическом восприятии – для него важно потрогать все своими руками, прикоснуться к партнеру, ощутить на

себе его прикосновение – таков кинестетический тип. В ежедневном взаимодействии формируются разные комбинации - соответствие или несоответствие сенсорных подструктур личностей партнеров. Если взаимодействие включает визуала с визуалом, аудиала – с аудиалом, а кинестетического типа с кинестетическим, шансы проявления толерантности будут значительно выше. Если наблюдается присутствие разнородных типов, коммуникативная толерантность имеет способность снижаться.

Энергодинамическая – выражает энергетические свойства человека – качество и сила энергетического поля.

Исследователи считают, что качество излучаемой и распространяемой индивидом энергии зависит от ее знака – положительного, притягивающего к себе; нейтрального, равнодушного; отрицательного, отталкивающего партнеров по коммуникации. Кроме качественной характеристики, энергетическое поле человека, как известно, имеет определенную интенсивность (силу), что отражается в динамике всей психической деятельности – в скорости ответных реакций, в яркости эмоций и чувств, в быстроте или медлительности действий, в решительности поступков. Если партнеры резко различаются, то это может вызывать взаимную неудовлетворенность, возникновение претензий по поводу ритма и продолжительности выполняемой работы. Так, например, флегматик способен действовать на нервы холерику своей нерасторопностью, вялостью движений, медлительностью мышления, а холерик может раздражать флегматика своей суетливостью, спешностью, невоздержанностью.

Алгоритмическая подструктура – характеризуется объединением очень разных личностных качеств, имеющих совместное однообразие воспроизводимости. Например, привычки, умения, стиль деятельности, традиции (в т.ч бытовые, семейные и религиозные). Им свойственна жесткость повторения, в разных условиях они осуществляются будто бы по «накатанным путям», используя известные алгоритмы и приемы.

Алгоритмическое устройство партнеров может быть более или менее идентичным. Если привычки, навыки, умения, действия, стили поведения имеют

значительные сходства, то это дает большую вероятность более свободного и беспрепятственного проявления в присутствии партнера. Как следствие, психическая деятельность каждого будет протекать легче.

Характерологическая – характеризуется сосредоточиванием устойчивых и типобразующих черт личности (врожденные или приобретенные под воздействием ближайшего окружения, как результат воспитания или подражания показанным примерам). Следует обращать внимание на то, что обнаружение черт характера в поведении индивида упрощает реализацию различных форм его психической деятельности в рамках врожденного и приобретенного, однако могут возникнуть разногласия с окружающими. Характер – это система самовыражения личности, посредством которой она адаптируется к самой себе, а именно осуществляет свою психическую деятельность в наиболее удобных и привычных для себя формах и режимах. Коммуникативная толерантность проявляется в способности партнера принимать, сглаживать и не утрировать или замечать различия.

Функциональная подструктура личности закрепляет различные системы жизнеобеспечения и поддержания комфорта личности – это, прежде всего потребности и возникающие на их основе предпочтения и желания.

Вероятность проявления коммуникативной толерантности на уровне функциональной подструктуры личности тем выше:

- чем больше сходства в репертуаре потребностей партнеров, то есть сходства в количестве и наименовании активно задействованных, проявленных и защищаемых потребностей;

- чем более совпадают у партнеров предпочтения, потребности, то есть совпадают в их значимости и последовательности осуществления;

- чем более сходны желания партнеров, то есть сходны в стремлении удовлетворить конкретные потребности [22; 50; 57].

Таковы основные личностные подструктуры, обуславливающие коммуникативную толерантность. Характеризуя любого человека, можно определить для него:

1) уровень ситуативной коммуникативной толерантности – отмечается в отношении личности к определенному другому человеку, например, к супругу, коллеге, клиенту, случайному попутчику. В данном случае поток энергии эмоций строго направлен. Пониженный уровень ситуативной толерантности может проявляться, к примеру, в выражениях «терпеть не могу этого человека», «он меня раздражает своим присутствием», «меня трясет от него», «меня все в нем возмущает». О высоком уровне свидетельствуют выражения типа: «мне очень импонирует этот деловой партнер», «с этим человеком легко общаться». О среднем уровне говорят высказывания типа: «не все я принимаю в этом человеке», «иногда он невыносим», «кое-что меня в нем раздражает»;

2) уровень типологической коммуникативной толерантности - выявляется в отношениях человека к собирательным типам личностей или группам людей, например, к представителям конкретной нации, социального слоя, профессии. Определенная эмоциональная энергия обнаруживается во взаимодействии с определенными типами людей. Пониженный уровень типологической толерантности заключен, к примеру, в словах: «такой тип людей меня раздражает», «я не стал бы жить в одной комнате с нацменом», «с пенсионерами – клиентами лучше дел не иметь».

Средний уровень проявляется в речевых оборотах: «такие работники вызывают противоречивые чувства», «если захотеть, его можно вытерпеть в качестве партнера». О высоком уровне типологической толерантности свидетельствуют выражения: «обычно представители этой нации – хорошие люди», «обожаю такой тип мужчин»;

3) уровень профессиональной толерантности – проявляется в отношениях к собирательным типам людей, с которыми приходится иметь дело по роду деятельности. В этом случае дополнительная энергия эмоций обнаруживается у личности, главным образом, в рабочей обстановке. Так, можно говорить о терпимости врача или медсестры в отношениях с больными – капризными, преувеличивающими тяжесть заболевания, нарушающими больничный режим и т.

п. У стюардесс есть понятие «хороший» или «плохой» пассажир, у официантов, парикмахеров, водителей такси – «хороший» или «плохой» клиент;

4) уровень общей коммуникативной толерантности – в нем просматриваются тенденции отношения к людям вообще, тенденции, вызванные жизненным опытом, убеждениями, свойствами характера, нравственными принципами, состоянием психического здоровья человека [22].

Общая коммуникативная толерантность в значительной мере предопределяет прочие ее формы – ситуативную, типологическую, профессиональную.

Общее понимание толерантности как научной психологической категории заключается в отсутствии или в ослаблении реагирования на какой-либо неблагоприятный фактор в результате снижения чувствительности к его воздействию. При этом не происходит нарушения адаптивных способностей человека, организм функционирует за счет повышения порогов чувствительности, но не в ущерб собственному здоровью [4; 6; 22]. То есть, толерантность является фактором, стабилизирующим систему изнутри, а также и извне.

Использование в психологии понятия «толерантность» в контексте терпимости приводит к необходимости, прежде всего, раскрытия, анализа и выделения психологической сущности терпимости, ее смысловой наполненности.

В отечественной и зарубежной психологической литературе вопрос терпимости (а так же нетерпимости) достаточно рельефно не выделялся, и сегодня он находится на стадии становления.

В словаре древнерусского языка глагол «терпеть» означает «претерпевать, переносить, быть терпеливым в отношении кого-либо, быть в силах перенести, мочь, быть в состоянии, выдерживать, сохраняться в целостности», терпение определялось как «стойкость, старательность, внимательность» [с. 1087-1088, 70]. В. Даль в «Толковом словаре живого великорусского языка» дает следующую трактовку терпимости как «терпеливать, выносить, переносить, сносить, нуждаться, страдать, крепиться, мужаться, держаться, стоять не изнемогая, не унывая; ожидать, выжидать чего-то лучшего, надеяться, быть кротким, смиряться, снисходить, допускать, послаблять, потакать, поноравливать, давать повадку; не

спешить, не торопить, не гнать, сноравливать» [с. 701, 25]. С.И. Ожегов определяет терпимость как «терпимое отношение к чему-нибудь. Терпимый - такой, что может терпеть, с которым можно мириться; умеющий без вражды, терпеливо относиться к чужому мнению, характеру» [с. 824, 55].

В психологии понимание терпимости сходно с пониманием, предлагаемым в справочной литературе. Понимание терпимости, как в зарубежной психологии, так и в отечественной, подобно, аналогично. Терпимость относят к волевым качествам, наряду с выдержкой, самообладанием, настойчивостью и упорством [30]. В структуре общего феномена терпимости А.А. Реан и Я.Л. Коломинский [61] выделяют два вида терпимости, связанных с разными ее механизмами: 1) сенсуальную терпимость личности, обусловленную устойчивостью личности к воздействиям среды, связанную с ослаблением реагирования на какой-либо неблагоприятный фактор за счет снижения чувствительности; 2) диспозиционную терпимость личности, характеризующуюся предрасположенностью, готовностью личности к терпимой реакции на среду.

В психологической литературе «терпимость», «терпение», «терпеливость», «сдержанность» часто используются как взаимодополняющие по смысловому содержанию друг друга понятия.

Терпение проявляется во многих несходных ситуациях и потому получает различное наименование: выдержка, стойкость, упорство [30]. Е.П. Ильин [30] выделяет в основе терпения волевые качества личности, среди которых выдержка, самообладание, самоконтроль. По мнению автора, выдержка особо ярко проявляется при переходе от решения к действию, когда немедленная реализация плана нецелесообразна. Выдержка позволяет затормозить влияние несвоевременных побуждений, мешающих успешному продвижению к цели.

И.А. Долгова [27] строит моделирование семантики терпения на основе выделения «неблагоприятного обстоятельства» и «отношения субъекта к этим обстоятельствам». Понимание понятия терпения И.А. Долговой близко к пониманию П.Я. Захаровой [28]. Она приводит анализ современного понимания терпения, которое заключается в существовании в основе терпения «нечто

неприятного», что указывает на наличие какой-то неприятной ситуации. Под воздействием такой неприятной ситуации человек отходит от активного поиска и переходит к пассивному поведению, происходит «терпеливое перенесение неприятного».

«Социокультурная толерантность» - это моральное качество личности, характеризующее терпимое отношение к другим людям, независимо от их этнической, национальной либо культурной принадлежности, терпимое отношение к иному рода взглядам, нравам, привычкам; необходима по отношению к особенностям различных культурных групп или к их представителям. Она является признаком уверенности в себе и сознания надёжности своих собственных позиций, признаком открытого для всех идейного течения, которое не боится сравнения с другими точками зрения и не избегает духовной конкуренции. Проявляется в желании достичь взаимного уважения, понимания и согласования разнородных интересов и точек зрения без применения давления, преимущественно методами разъяснения и убеждения.

В нашей работе мы будем придерживаться следующего определения. Г.У. Солдатова [67] рассматривает понятие «толерантность» в широком диапазоне (от нервно-психической устойчивости до нравственного императива личности) как интегративную характеристику индивида, определяющую его способность в проблемных и кризисных ситуациях активно взаимодействовать с внешней средой в целях восстановления своего нервно-психического состояния, успешной адаптации, недопущения конфронтации и развития позитивных взаимоотношений с собой и окружающим миром. При возникновении сложных и кризисных ситуаций адаптивное взаимодействие живых систем с внешней средой происходит при помощи существования устойчивых свойств и отношений этой живой системы.

Для более полного выяснения сущности понятия «толерантность» рассмотрим его противоположное значение - «интолерантность» («нетерпимость»). По Г.У. Солдатовой толерантность как интегративная характеристика индивида, определяет его способность в проблемных и кризисных ситуациях активно

взаимодействовать с внешней средой с целью восстановления своего нервно-психического состояния, успешной адаптации, недопущения конфронтации и развития позитивных взаимоотношений с собой и окружающим миром. При возникновении сложных, кризисных ситуаций адаптивное взаимодействие живых систем с внешней средой происходит благодаря наличию устойчивых свойств и отношений этой живой системы. Исходя из определения толерантности, идентифицируем интолерантность как качество личности, характеризующееся негативным, враждебным отношением к особенностям культуры какой-либо социальной группы, к иным социальным группам в общем или к отдельным представителям данных групп.

Основанием проявления интолерантности (нетерпимости) выступают убеждения, что собственная группа, взгляды, мировоззрения, образ жизни находятся выше других. Интолерантность категорически отрицает приятие образов, мыслей и поступков другого человека. Следствием нетерпимости является желание к господству и ликвидации людей, придерживающихся иных норм жизни, отказывая им в праве на существование в частности.

Выделяют основные формы выражения интолерантности:

- оскорбления, насмешки, выражения пренебрежения;
- негативные стереотипы, предубеждения, предрассудки, опирающиеся на отрицательные качества и черты индивидов;
- этноцентризм – это склонность человека оценивать разные социальные и природные явления на основании норм и обычаев своей группы.

Взаимоотношения между «мы-группой» и «они-группой» строятся на основе этноцентризма в каждой из них и проявляются как враждебность и недоверие. Формы выражения этноцентризма бывают разными: от идеи исторической миссии и избранности собственного народа до чувства попранного национального достоинства, от патриотизма до шовинизма.

Этноцентризм обозначает стремление судить людей, относящимся к другим группам и обществам, или ведущих иной образ жизни, по собственной культуре, часто рассматривая аутгруппы как нижестоящие;

– дискриминацию (в виде лишения социальных благ) по разным причинам, ограничение прав и свобод человека, искусственно созданную изоляцию внутри общества;

- расовую и национальную вражду, фашизм и эксплуатацию;
- ксенофобию в форме этнофобии, мигрантофобии;
- осквернение религиозных и культурных памятников;
- изгнание, сегрегацию, репрессии;
- преследования религиозного характера.

Причины возникновения интолерантности с точки зрения А.П. Садохина состоят в следующем: психика человека содержит инстинкты самосохранения и сохранения своего потомства, в соответствии с которыми происходит деление окружающих людей на «своих» и «чужих». В силу этих инстинктов человек лоялен к своим близким и подозрителен (часто враждебен) к чужим. Это естественно для выживания человека в окружающем его мире [с. 20-30, 24].

В настоящее время формы проявления интолерантности обуславливаются различными мотивами, потому проблема формирования толерантности является актуальной.

На фоне многоязычия, многокультурности **воспитание толерантности** подразумевает различные сложности, зачастую имея характер многокультурного образования, который характеризуется следующими целями:

- обширное и углубленное овладение собственной народной культурой, как обязательного условия интеграции в другие культуры;
- становление представлений о многообразии мировых культур и воспитание положительного отношения к особенностям различных культур;
- становление навыков и умений эффективно взаимодействовать с представителями разного рода культур;
- воспитание в духе мира, терпимости и гуманного отношения к различным нациям.

Принцип диалога выступает основным образовательным принципом достижения намеченных целей, что представляет возможность объединять в

мышлении и деятельности людей не связанные между собой культуры, формы поведения и деятельности, ценностные ориентации. Данное значение диалога объясняется следующим: диалог рассматривается в форме эвристического приема усвоения различных знаний фактора, определяющего суть и смысл транслируемой информации; он вносит реальный практический смысл взаимодействующих между собой культур, и становится непрерывно функционирующей основой в развитии и взаимодействии культур.

Таким образом, нами выявлены следующие понятия темы:

1. Взаимодействие – это процесс взаимного воздействия людей (групп) друг на друга, каждые действия которых обусловлены как предыдущими действиями, так и ожидаемыми результатами со стороны других людей. Любые взаимодействия предусматривают по меньшей мере двух участников — интерактантов. Таким образом, взаимодействия выступают разновидностями действий, их отличительной чертой является направленность на других людей.

Признаки социального взаимодействия: оно предметно, внешне выражено, ситуативно, выражает субъективные намерения участников.

В соответствии с тем, как выполняется контакт между взаимодействующими людьми или группами, выделяют четыре основных вида социального взаимодействия: физическое; вербальное (словесное); невербальное (мимика, жесты); мысленное, выражающееся в основном исключительно во внутренней речи.

2. Толерантность – это интегративная характеристика индивида, определяющая его способность в проблемных и кризисных ситуациях активно взаимодействовать с внешней средой в целях восстановления своего нервно-психического состояния, успешной адаптации, недопущения конфронтации и развития позитивных взаимоотношений с собой и окружающим миром. При возникновении сложных и кризисных ситуаций адаптивное взаимодействие живых систем с внешней средой происходит при помощи существования устойчивых свойств и отношений этой живой системы.

3. Интолерантность – это качество личности, характеризующееся негативным, враждебным отношением к особенностям культуры какой-либо социальной группы, к иным социальным группам в общем или к отдельным представителям данных групп. Она основывается на убеждении, что твоя группа, твоя система взглядов, твой образ жизни стоят выше всех других. В основе интолерантности лежит неприятие другого за то, что он выглядит, думает, поступает иначе.

4. Социальный аспект толерантности: рассматривается поведение людей, возникающие в социальных взаимодействиях, в группах. Общество рассматривается как целостная система об отдельных социальных институтах, процессах, общественных группах. Исследуются человеческие взаимоотношения и социальные группы.

Психологический аспект толерантности: психика является высшим продуктом процессов самоорганизации природы и выступает в качестве посредника между субъективным, человеческим и объективным, внешним миром, обеспечивая мощный взлет эффективности человеческой деятельности по преобразованию окружающей природной и социальной среды.

Поэтому главное место отдается изучению личности, большое внимание уделяется личностным особенностям, качествам личности, ее способности соответственно поступать в кризисных и проблемных ситуациях, основываясь на ее эмоциональном восприятии окружающей действительности. Характеризуется терпимым отношением личности к другим людям, независимо от их этнической, национальной либо культурной принадлежности, терпимое отношение к другим взглядам, нравам, привычкам.

5. Целями воспитания толерантности являются:

- обширное и углубленное овладение собственной народной культурой, как обязательного условия интеграции в другие культуры;
- становление представлений о многообразии мировых культур и воспитание положительного отношения к особенностям различных культур;
- становление навыков и умений эффективно взаимодействовать с представителями разного рода культур;

– воспитание в духе мира, терпимости и гуманного отношения к различным нациям.

6. Основным образовательным принципом в достижении целей служит **принцип диалога**: соединение в мышлении и деятельности людей различных, не связывающихся между собой культур (диалог культур); формы поведения и деятельности ориентированы на понимание и принятие различий между людьми; уважение к культурным различиям – есть ценностный ориентир.

1.2 Влияние толерантности (интолерантности) на взаимодействия в трудовом коллективе

В данной работе рассматривается понятие толерантности с точки зрения социологии, психологии, ее влияние на развитие профессиональных отношений, исследуются проблемы толерантных отношений в коллективе.

В социальной психологии принята классификация взаимоотношений, исходя из различных видов общественных (социальных, экономических, политических, идеологических, межличностных и других). Выделяют следующие отношения: «индивид-индивид», «индивид-группа», «группа-группа». Они обусловлены объективно, являются отношениями между социальными группами или представителями социальных групп, и сущность их являет взаимодействие социальных ролей (**табл. 1**).

Отношения между субъектами взаимоотношений основываются на принципах конвенциональности, прагматизма, продвижения.

Согласно принципу конвенциональности взаимодействие между людьми основано на произвольных соглашениях (определения, условности, конвенции между учеными), выбор которых регулируется соображениями целесообразности, удобства, «принципом экономии мышления».

Принцип прагматизма: истинным является все, что соответствует личным интересам, основывается на ощущениях и переживаниях, отрицая объективные законы развития мира. Мнения считаются истинными, при соблюдении условий

их полезности и функциональности. В большинстве случаев, истинной признается все, что будет практически полезно для личных интересов.

Принцип продвижения – это такая форма действий, которая используется для информирования, напоминания и убеждения субъектов взаимодействий. И имеет целью своей направленности получение желаемого результата от взаимодействия через воздействия на субъект и его поведение. При всем при этом еще преследует цель поддержания благоприятного отношения между различными субъектами.

Коллективная деятельность людей предполагает взаимодействия между ними и обмен необходимой информацией. Основываясь на этом, объединенные в организацию люди могут достигать определенных целей. Каждая организация, в числе прочего и на уровне малой группы, непременно имеет соответствующую систему коммуникаций (связей), которая обеспечивает возможность обмена информацией между ее членами. Результатом взаимодействия является социальное поведение, люди, объединившиеся социальными действиями с целью воздействия на других. Далее происходит процесс взаимных ожиданий в рамках принятых норм.

Таблица 1

Характер взаимодействия	Субъекты взаимодействия
«Индивид-индивид»	Руководитель-сотрудник Сотрудник-сотрудник (коллеги) Руководитель - руководитель отдела Руководитель фирмы - заказчик
«Индивид-группа»	Руководитель – рабочий коллектив Бригадир-бригада Работник отдела - отдел Помощник директора - рабочие Работник-отдел кадров Заказчик - исполнители
«Группа-группа»	Проверяющая организация – исполняющая организация Профессионалы-молодые специалисты Отдел-отдел Бригада-бригада Служба-отдел

В целях осуществления какой-либо коммуникации необходимы отправитель информации (коммуникатор) и ее получатель (коммуникант, или реципиент). Заметим, что вся деятельность, касающаяся управления каким-то производственным коллективом является постоянными коммуникационными актами, участниками которых являются члены данного коллектива.

Согласно основным функциям современного трудового коллектива можно выделить следующие главные цели осуществляемых в нем коммуникаций:

- 1) решение официальных задач коллектива в области трудовой или общественно-политической деятельности;
- 2) удовлетворение социальных потребностей его субъектов (в коммуникации, в привязанности, в получении информации).

Возможные отношения между субъектами взаимодействий в производственном коллективе: возрастные; по статусу (статусные); национальной принадлежности; конфессиональной принадлежности.

Таким образом, взаимодействия в трудовом коллективе обеспечиваются:

- иерархическими коммуникациями через нормативные акты, предписывающие цели и задачи процесса, представляющие иерархию в построении взаимодействий и организующие совместную деятельность субъектов производственного процесса. Иерархия обеспечивает реализацию коммуникативных целей – проинформировать, проинструктировать. Иерархию (вертикаль) взаимодействия можно представить схематично следующим образом. Убедить, доказать - обозначают как движение от коммуниканта (К) к реципиенту (R): $K \rightarrow R$, используя логическую операцию (знак « \rightarrow ») следования (импликации). Данная коммуникативная стратегия развития коммуникативного потенциала сотрудника продуктивна в обеспечении нормативности взаимодействия, понимании коммуникативных статусов участников взаимодействий. Например, руководитель информирует или приказывает, а иные участники взаимодействия понимают, принимают, используют; общественные структуры советуют, рекомендуют, помогают, сопровождают – этим определяются конкретные коммуникативные действия (тактики) [с 252-253, 11].

– коммуникациями, предполагающими равнозначимые позиции различных субъектов процесса развития коммуникативного потенциала сотрудника, диалоговое взаимодействие, наличие взаимопонимания в совместной деятельности и обратной связи. Достижение взаимопонимания происходит путем обмена информацией на семинарах, конференциях, в групповой работе (разработка проектов и т.д.) с целью получения недостающих знаний. Они отрабатывают умения слушать, формулировать вопрос и ответ, выделять главное, создавать устные и письменные тексты, произносить текст, используя нормы и правила речи, закономерности понимания (невербальные и пара-, экстралингвистические способы взаимодействия) и восприятия, учитывая возрастные и психологические особенности, правила построения межличностных коммуникаций. Равнозначимые взаимодействия в развитии коммуникативного потенциала позволяют, например, разрабатывать системы контроля знаний и умений; показатели проявления тех или иных профессиональных компетенций [с 253-254, 11].

Исследователи отмечают, что все иерархии взаимопроникают и взаимодополняют друг друга, а в небольших организациях сложно провести четкую грань между ними.

Взаимосвязи, взаимоотношения, связи в организации — это механизмы обмена информацией, ресурсами и др. Внутри организаций во взаимодействии решаются профессиональные, организационные, информационные, кадровые и другие вопросы.

Исследователи называют основные **продуктивные стратегии социального взаимодействия:**

- **сотрудничество** – стратегия поведения союзников, направленная на конструктивное обсуждение проблемы, поиск способов ее разрешения, отличающаяся желанием всех субъектов коммуникации к согласованной, слаженной работе, готовностью оказать поддержку и взаимопомощь, учитывая истинные цели и интересы всех коммуникантов. Характерна атмосфера доверия, моральный комфорт, желание уступить в споре, желание потерпеть неудобства,

носит консервативный характер. Например, это могут быть взаимодействия в строительной компании между проектировщиками, сметчиками и строителями, совместная деятельность которых направлена на получение единого результата (продукт их деятельности – объект строительства и т.д.) деятельности каждого из них, относительно профессиональных обязанностей.

- **партнерство** – стратегия, в рамках которой происходит командное взаимодействие партнеров (заказчиков конкретного, параметрически и критериально обозначенного продукта и исполнителей), для которой характерны взаимопонимание сторон, точное и качественное выполнение условий, применение наиболее продуктивных способов взаимодействия сторон для получения высококачественного результата. Например, Заказчик и подрядная организация, они стремятся к общей цели – выполнить проект, но при этом, выполняют различную функцию, Заказчик дает задание подрядной организации, оговаривая сроки и требования, обязуется в свою очередь выплатить установленную сумму за успешное выполненный объем работ.

- **кооперация** – стратегия, основанная на принципе кооперации: каждый из коммуникантов вносит во взаимодействие тот вклад, который необходим на конкретной стадии развития взаимоотношений в коммуникации. Правила определяют, регулируют и ограничивают поведение коммуникантов, предписывают возможные и необходимые коммуникативные ходы, отличающие кооперативные отношения, отображают содержание, формально-логические законы тождества, следования и ясности, достаточного основания. Коммуникативная стратегия кооперации предполагает сохранение и продвижение кооперативных отношений, т.к. это является залогом как морального, так и материального удовлетворения участников коммуникации. Например, Проектная организация занимается разработкой проектов, а Строительная выполнением данных работ согласно проекта, в дальнейшем Проектная организация предоставляет их Строительной организации для выполнения последующих видов работ.

Взаимодействия в производственном коллективе подчиняются Уставам, нормам, положениям, инструкциям, определяющим взаимодействия, действующим в организации локальным нормативным актам и требованиям к работе, например, в Трудовом договоре приема на работу прописаны права и обязанности работника согласно должностной/производственной инструкции, его прямые должностные обязанности, а так же обозначено какому субъекту он подчиняется, рабочее время и время отдыха, условия оплаты труда работника, а так же обозначены виды выполняемых работ. Установленные обязанности соблюдения правил Внутреннего трудового распорядка, производственная и финансовая дисциплина. Обязанности работодателя относительно обеспечения условий труда, предусмотренные трудовым законодательством и относительно обусловленной трудовой функции. На основании этого документа стороны договариваются, соглашаются с указанными условиями и понимают какие последствия могут иметь невыполнение обязательств.

Заключение договора с каждым конкретным работником должно опираться на особенности данной персоны: национальная принадлежность, например, питание в общей столовой (например, мусульмане не едят свинину, но едят остальные), образ жизни (наличие или отсутствие вредных привычек). Религиозные устои, запрещающие делать то, или иное действие и т.д.

Регуляторами взаимодействия внутри коллектива выступают уставы предприятий, договоры трудоустройства, законы и нормы, правила. Регуляторами же взаимодействий субъектов на рынке труда выступают законодательные акты, обеспечивающие право на труд, основные принципы государственной политики в области занятости, положения и приказы Федеральной службы занятости населения, Министерства труда, профсоюзов и т.д.

Таким образом,

1. В производственном коллективе формируются следующие отношения: «индивид-индивид», «индивид-группа», «группа-группа». Они обусловлены объективно, являются отношениями между социальными группами или

представителями социальных групп, и сущность их являет взаимодействие социальных ролей

2. Взаимодействия в производственных коллективах:

2.1 строятся на принципах конвенциональности, прагматизма, продвижения;

2.2 обеспечиваются:

- иерархическими коммуникациями через нормативные акты, предписывающие цели и задачи процесса, организующие совместную деятельность субъектов производственного процесса;

- коммуникациями, предполагающими равнозначимые позиции различных субъектов процесса развития коммуникативного потенциала сотрудника, диалоговое взаимодействие, наличие взаимопонимания в совместной деятельности и обратной связи.

3. Основными продуктивными стратегиями социального взаимодействия являются сотрудничество, партнерство, кооперация.

4. Отношения между субъектами взаимодействий в производственном коллективе строятся: по возрастному принципу; по статусу (статусные); национальной принадлежности; профессиональной принадлежности.

1.3 Проблемы толерантных отношений в трудовом коллективе

Коллектив – это объединение людей, основанное на общепринятых целях, единых ценностных ориентациях, аналогичных интересах, единых нормах и правилах поведения, и занимающееся выполнением совместной целенаправленной деятельностью. Действия субъектов построены на взаимном доверии, взаимопомощи, взаимовыручке, коллективном чувстве ответственности.

Выполняемые функции коллектива по отношению к личности:

– социальная (предоставляет опыт подчинения, управления, самоуправления, регулирования деятельности);

– психологическая (развивает эмпатию, перцепцию, предоставляет психологическую защиту);

– воспитательная (воспитывает коллективное чувство, толерантность, коммуникативность и др.).

Коллектив играет важную роль в становлении личности. Российский ученый – педагог А.С. Макаренко разработал теорию коллектива, законы создания коллектива, которые легли в основу организации производства в таких странах как Япония, Южная Корея и др.

Как видно, определение данного термина основывается на двух понятиях: «толерантность» и «коммуникативность», следовательно, определение можно вывести из определения этих двух понятий. Толерантность в русском языке определяется на основе другого близкого понятия «терпимость», которое означает свойство, качество или способность терпеть что-либо или кого-либо «по милосердию, снисхождению» [25]; «умение без вражды, терпеливо относиться к чужому мнению, взглядам, поведению» [55]. В словарях дается следующее определение понятий «толерантный» и «толерантность»: «способный, умеющий терпеть что-нибудь чужое, мириться с чужим мнением, характером и т.п.» [74]; «терпимость к чужим мнениям, верованиям, поведению» [66]. Равным образом, «коммуникативность» подразумевается как «положительное нравственно-этическое качество личности, отражающее расположение человека к общению, к установлению контактов, связей, отношений» [13]; «процесс взаимодействия между людьми, в ходе которого возникают, проявляются и формируются межличностные отношения. Коммуникативность предполагает обмен мыслями, чувствами, переживаниями и т. п.» [54]. Таким образом, на основе понятийного анализа термина, можно сделать вывод, что коммуникативная толерантность – это характеристика, описывающая взаимоотношения между людьми, которая определяется личностно-значимой, бесконфликтной манерой поведения человека. Это одна из его наиболее важных и информативных характеристик, отражающая личный и социальный опыт коммуникантов, отличительные черты их мышления, характер, поведение, привычки, интересы, образование, культуру. В.В. Бойко [22] считает, что человек, владеющий высоким уровнем коммуникативной культуры, характеризуется как уравновешенный, способный общаться с разными людьми,

благодаря чему возникает психологически комфортная среда для сотрудничества. В противоположность этому отсутствие коммуникативной толерантности или пониженный её уровень представляет негативную личностную характеристику, которая препятствует успешному общению в социальной, профессиональной или бытовой сфере.

В.В. Бойко выделяет несколько категорий коммуникативной толерантности:

- ситуационная коммуникативная толерантность – проявляется как личное отношение к конкретному человеку;
- типологическая коммуникативная толерантность – проявляется по отношению к личности определенного типа или группе людей (отдельная раса, национальность, социальная группа);
- профессиональная толерантность – обнаруживается между людьми – участниками взаимоотношений в профессиональной среде;
- общая коммуникативная толерантность [22].

Сферой наших интересов является профессиональная коммуникативная толерантность как одна из наиболее значимых личностно- профессиональных характеристик.

Ученые отмечают, что в коммуникативном поле производственного коллектива существуют различные проблемы.

Проблемы социальные:

- проблема совместимости (национальной, конфессиональной);
- нарушение границ – профессиональных, деловых, этических (что создает напряжение в коллективе);
- проблема различного образа жизни сотрудников (наличие вредных привычек).

Проблемы психологические:

- нетерпимость к конкретному человеку, проявлениям его характера (например, в бригаде, где присутствует низкий уровень культуры);

– наличие в коллективе сплетников, любителей жаловаться и обсуждать других сотрудников, либо руководство, а так же давать непрошенные советы, критиковать вышестоящих и обсуждать недостатки их работы;

– различный профессиональный уровень коллег.

Выводы по первой главе

1. Взаимодействие – это процесс взаимного воздействия людей (групп) друг на друга, каждые действия которых обусловлены как предыдущими действиями, так и ожидаемыми результатами со стороны других людей. Любые взаимодействия предусматривают по меньшей мере двух участников — интерактантов. Таким образом, взаимодействия выступают разновидностями действий, их отличительной чертой является направленность на других людей.

Признаки социального взаимодействия: оно предметно, внешне выражено, ситуативно, выражает субъективные намерения участников.

В соответствии с тем, как выполняется контакт между взаимодействующими людьми или группами, выделяют четыре основных вида социального взаимодействия: физическое; вербальное (словесное); невербальное (мимика, жесты); мысленное, выражающееся в основном исключительно во внутренней речи.

2. Толерантность – это интегративная характеристика индивида, определяющая его способность в проблемных и кризисных ситуациях активно взаимодействовать с внешней средой в целях восстановления своего нервно-психического состояния, успешной адаптации, недопущения конфронтации и развития позитивных взаимоотношений с собой и окружающим миром. При возникновении сложных и кризисных ситуаций адаптивное взаимодействие живых систем с внешней средой происходит при помощи существования устойчивых свойств и отношений этой живой системы.

3. Интолерантность – это качество личности, характеризующееся негативным, враждебным отношением к особенностям культуры какой-либо социальной

группы, к иным социальным группам в общем или к отдельным представителям данных групп. Она основывается на убеждении, что твоя группа, твоя система взглядов, твой образ жизни стоят выше всех других, неспособности принимать другого за то, что он выглядит, думает, действует иначе.

4. Социальный аспект толерантности: рассматривается поведение людей, возникающие в социальных взаимодействиях, в группах. Общество рассматривается как целостная система об отдельных социальных институтах, процессах, общественных группах. Исследуются человеческие взаимоотношения и социальные группы.

Психологический аспект толерантности: психика является высшим продуктом процессов самоорганизации природы и выступает в качестве посредника между объективным внешним миром и человеческим, субъективным, обеспечивая мощный взлет эффективности человеческой деятельности по преобразованию окружающей природной и социальной среды.

Поэтому главное место отдается изучению личности, большое внимание уделяется личностным особенностям, качествам личности, ее способности соответственно поступать в кризисных и проблемных ситуациях, основываясь на ее эмоциональном восприятии окружающей действительности. Характеризуется терпимым отношением личности к другим людям, независимо от их этнической, национальной либо культурной принадлежности, терпимое отношение к другим взглядам, нравам, привычкам.

5. Целями воспитания толерантности являются:

- обширное и углубленное овладение собственной народной культурой, как обязательного условия интеграции в другие культуры;
- становление представлений о многообразии мировых культур и воспитание положительного отношения к особенностям различных культур;
- становление навыков и умений эффективно взаимодействовать с представителями разного рода культур;
- воспитание в духе мира, терпимости и гуманного отношения к различным нациям.

6. Основным образовательным принципом в достижении целей служит **принцип диалога**, что представляет возможность соединять в мышлении и деятельности людей различные, не связывающиеся между собой культуры, формы поведения и деятельности, ценностные ориентации.

7. В производственном коллективе формируются следующие отношения: «индивид-индивид», «индивид-группа», «группа-группа». Они обусловлены объективно, являются отношениями между социальными группами или представителями социальных групп, и сущность их являет взаимодействие социальных ролей

8. Взаимодействия в производственных коллективах:

8.1 строятся на принципах конвенциональности, прагматизма, продвижения;

8.2 обеспечиваются:

- иерархическими коммуникациями через нормативные акты, предписывающие цели и задачи процесса, организующие совместную деятельность субъектов производственного процесса;

- коммуникациями, предполагающими равнозначимые позиции различных субъектов процесса развития коммуникативного потенциала сотрудника, диалоговое взаимодействие, наличие взаимопонимания в совместной деятельности и обратной связи.

9. Основными продуктивными стратегиями социального взаимодействия являются сотрудничество, партнерство, кооперация.

10. Отношения между субъектами взаимодействий в производственном коллективе строятся: по возрастному принципу; по статусу (статусные); национальной принадлежности; конфессиональной принадлежности.

Глава 2. Формирование толерантности как условия эффективных взаимодействий в коллективе

2.1 Критерии и показатели эффективного взаимодействия в трудовом коллективе

Критерий – это средство оценки правильности или соответствия бытия чего-либо тому, что используется в качестве "эталона", "нормы"; признак, согласно которому проводится оценка какого-либо явления, предмета, действия, его определение и классификация, мерило оценки; зависимая переменная характеристика, предположительно являющаяся наиболее адекватной для решения практических проблем.

В мышлении, рефлексии в роли критериев могут выступать абстракции разных уровней. Использование конкретного и стихийного представления в качестве критерия зачастую приводит к стремительному снижению качества оценки.

В теории познания критерий выступает в роли признака, позволяющего отличить истинное от ошибочного, предоставив возможность суждения. Поиском критерия истины занимаются почти все философы – это и будет отличительным знаком, с помощью которого мы ее сможем узнать.

Главными характеристиками «показателя» являются конкретность и диагностичность, измеряющие данные явления (действия и т.д.) и позволяющие показателям быть доступным для наблюдения, учета и их фиксирования.

Показатели подразделяются на:

- качественные – отражают существенные, устойчивые свойства объекта;
- количественные – представляют возможность их обработки статистическими методами.

Разработка критериев тех или иных явлений представляет собой определенные трудности в следствии того, что сам предмет педагогики сложен и очень многообразен в своих проявлениях.

Мы будем придерживаться понятия «критерий» как признака, выступающего в роли мерило, на основе которого будем осуществлять оценку составляющих создания эффективного взаимодействия.

Критерии создания эффективного взаимодействия основываются на следующих принципах: знание; умение; владение.

Важными признаками эффективного взаимодействия являются: умения контролировать собственные действия (самоконтроль в общении); умение слушать; владеть техниками невербального взаимодействия, излагать свои мысли, готовность к диалогу.

Самоконтроль в общении – это способность человека управлять своими эмоциями и речью при коммуникации с другими людьми.

Умение слушать – значит адекватно воспринимать, понимать и принимать партнера по коммуникации; распознавать особенности коммуникативного поведения разных субъектов взаимодействия (по конфессиональному, этнокультурному, статусному и другим признакам); понимать сущность, смысл, значение информации (соотнесение языковых кодов, норм и правил речи, понятийного аппарата).

Активное слушание коммуникантов обеспечивается знанием обсуждаемой проблемы, коммуникативными знаниями, владением способами активного слушания (эмпатического, понимающего, рефлексивного); техниками активного слушания (активизацией партнера по коммуникации с помощью вопроса; реагированием на слова говорящего, анализом, выделением смысла и значения информации).

Эмпатическое слушание позволяет переживать те же чувства, которые переживает собеседник, отражать эти чувства, понимать эмоциональное состояние собеседника и разделять его. Запрещается: давать советы, оценивать говорящего, критиковать, морализировать, поучать.

Нерефлексивное (пассивное) слушание — это умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями. Данное слушание полезно при проявлении собеседником различных глубоких чувств (гнев, горе, желание

высказать свое мнение, обсудить наиболее важные вопросы). Ответы при нерелексивном слушании должны быть сведены к минимуму типа «Да!», «Ну-и-ну!», «Продолжайте», «Интересно» и т. д.

В деловом, как и в любом другом общении, важно сочетание нерелексивного и релексивного слушания.

Релексивное (активное) слушание представляет собой процесс расшифровки смысла сообщений. Выяснить реальное значение сообщения помогают релексивные ответы, среди которых выделяют выяснение, перефразирование, отражение чувств и резюмирование.

Приемами активного слушания являются постоянные уточнения правильности понимания информации, которую хочет донести до вас собеседник путем задания уточняющих вопросов.

К невербальным техникам профессионального слушания можно отнести активную позу с выразительной мимикой и жестами, представляющими открытость и заинтересованность, неподдельное внимание к сообщению, чтобы расположить к себе говорящего партнера и, кроме того, подготовить его к тому, чтобы он в свою очередь выслушал вас; сосредоточенное молчание – как эффективный коммуникативный акт. Минимальные словесные реакции: «да, верно», «это точно», «так-так, понимаю», «да, подождите, пожалуйста» и т. д. – стимулируют говорящего к высказыванию последующих мыслей. Зеркальное отражение чувств оппонента обеспечивает понимание хода мыслей и переживаний партнера на эмоционально-чувственном (эмпатическом) уровне; уточнения являются сигналом обратной связи, обозначающими просьбу дать необходимые пояснения: «уточните, пожалуйста», «не смогли бы вы пояснить это примером?», «не трудно ли вам будет повторить?». Пониманию партнера способствуют следующие техники: цитирование, дословное повторение высказываний партнера; перефразирование, краткая передача сути высказывания; интерпретация, логическое следование из высказываний партнера.

Диалог представляет собой рациональную деятельность взаимодействующих субъектов по обмену целенаправленной социально-значимой информацией,

мнениями, взглядами в конкретной ситуации, репрезентации системы знаний, норм, ценностей, образцов поведения, принятых в конкретной коммуникативной среде. Логический смысл диалога – в доказательстве логической операции обоснования истинности какого-либо положения (мнения, взгляда, позиции) с помощью других истинных и связанных с ним положений. Диалог как логико-коммуникативный процесс, при котором люди взаимодействуют посредством своих смысловых позиций, в наиболее отчетливой форме проявляется в беседе, споре, дискуссии.

Умение последовательно непротиворечиво и аргументировано выражать свои мысли очень полезно во многих различных ситуациях. В профессиональной сфере отсутствие данных навыков может послужить причиной возникновения серьезных конфликтов. Неразборчиво сформулированное задание, или же неверно изложенная информация может повлечь за собой негативные последствия, и послужить результатом впустую потраченного рабочего времени и напряженных отношений в коллективе. Вот почему любой человек обязан уметь четко и ясно излагать свои мысли окружающим.

Показатели эффективного взаимодействия

- Уровневость – наличие обусловленной динамической последовательности коммуникативных признаков, расположенных на разных уровнях.

Портрет толерантной личности работника

1. Знание: способов организации сотрудничества, производственных связей, особенностей производственного процесса, законов правильного мышления, видов слушания, правил построения монолога, диалога. Знание правил иерархических взаимодействий, работы в группе, команде, коллективе.

Выделим следующие уровни развития толерантной личности и обозначим их.

Недопустимый – самый низкий уровень взаимодействий, неприемлемый в трудовом коллективе.

Допустимый – наиболее часто встречающийся уровень, который позволяет выстроить взаимодействия в коллективе, однако могут иметь место быть отдельные проявления нетерпимости.

Достаточный – рекомендуемый для развития сотрудничества и партнерства в коллективе.

Первый уровень развития толерантности личности (недопустимый): не знает производственные связи, коммуникативные роли, особенности производственного процесса, своей роли в команде, группе, коллективе, не понимает культурные и социальные различия между людьми, не учитывает интеллектуальные, социальные, культурные различия между людьми в деятельности, не знает правил ведения монолога и диалога.

Второй уровень (допустимый): знает производственные связи, коммуникативные роли, основы производственного процесса, свою роль в команде, группе, коллективе; интеллектуальные, культурные и социальные различия между людьми. Знает методы перевода конфликта в конструктивную форму, проявляет инициативу в коммуникации, стремление к партнерству, сотрудничеству, кооперации; различные выразительные (вербальные и невербальные) средства, повышающие эффективность коммуникации.

Третий (достаточный): знает производственные связи, коммуникативные роли, особенности организации производственного процесса, свою роль в команде, группе, коллективе, способы организации сотрудничества, различные виды деятельности, а так же методы их организации, понимает и принимает на себя ответственность за результат введения инноваций. Знает правила построения и ведения переговоров с любыми субъектами социума, знает способы для достижения их взаимопонимания; различные виды слушания (рефлексивное, нереклексивное, эмпатическое), техники способствующие пониманию партнера по коммуникации. Знает и понимает интеллектуальные, культурные и социальные различия между людьми.

2. Умение: грамотно организовать сотрудничество, выполнять возложенные обязанности, грамотно формулировать мысль, слушать и слышать,

последовательно непротиворечиво и аргументировано выражать свои мысли, вести диалог и аргументировано обосновать свою точку зрения, распознавать особенности коммуникативного поведения разных субъектов взаимодействия, адекватно воспринимать, понимать и принимать партнера по коммуникации, управлять своими эмоциями и речью при коммуникации с другими людьми, понимать сущность, смысл, значение информации.

Первый уровень (недопустимый): не умеет организовывать сотрудничество, принимать самостоятельные решения, регулировать свое поведение в ходе взаимодействия, проявлять сдержанность, открытость, сопереживание. Не умеет аргументировать свою точку зрения, действовать в нестандартной коммуникативной ситуации, в том числе работать в незнакомой команде; умеет инициировать конфликт.

Второй уровень (допустимый): умеет быстро ориентироваться в коммуникативной ситуации, создавать коллектив, команду, принимать самостоятельные, ответственные решения в стандартных коммуникативных ситуациях, адекватно реагировать на изменение коммуникативной ситуации и принимать их. Умеет легко регулировать свое поведение в группе, поведение участников взаимодействия, договариваться и выстраивать контакт с людьми, слушать партнера, стремится к пониманию; переводить конфликт в конструктивную форму, не избегая его; целенаправленно действовать в любой коммуникативной ситуации.

Третий (достаточный): умеет слушать, слышать, понимать и принимать партнера, распознавать особенности его поведения; получать и перерабатывать полученную информацию, сочетать рефлексивное и нерефлексивное слушание; управлять своими эмоциями и речью во время коммуникации с другими людьми, понимать и разделять эмоциональное состояние партнера, предвидеть развитие межличностных отношений и моделировать их; включаться в любую нестандартную, неизвестную коммуникативную ситуацию, принимать самостоятельные ответственные решения, свободно и результативно коммуницировать в ней. Умеет распознавать коммуникативный потенциал

партнера и включать его (партнера) в коллективную деятельность, последовательно непротиворечиво и аргументировано излагать свои мысли; создавать виды деятельности; разрешать нестандартные коммуникативные ситуации, создавая новые формы взаимодействия.

3. Владение: технологиями монолога, диалога, организации деятельности, техниками слушания, техниками, способствующим пониманию партнера.

Первый уровень (недопустимый): не владеет техниками рефлексивного и нерефлексивного слушания, способами организации взаимодействия в коллективе, редко проявляет инициативу в коммуникации, не всегда проявляет сдержанность в споре, владеет непродуктивными способами выхода из конфликта.

Второй уровень (допустимый): владеет различными выразительными (вербальные и невербальные) средствами, повышающими эффективность коммуникации, конструктивными способами убеждения и доказательства своих взглядов; техниками ведения конфликта и перевода его в конструктивную форму; некоторыми техниками слушания; организацией деятельности стандартными методами. Владеет своей речью и эмоциями при коммуникации в стандартной ситуации, проявляет терпение к проявлениям различий в поведении людей, стремление к пониманию; техниками ведения диалога.

Третий (достаточный): владеет различными способами и техниками (рефлексивного, эмпатического и нерефлексивного) слушания, техниками ведения диалога, монолога; организацией деятельности с помощью различных нестандартных методов; техниками организации и ведения переговоров с любыми субъектами социума, способствуя достижению взаимопонимания. Владеет своей речью и эмоциями при коммуникации, контролем над различными сложившимися ситуациями, в т.ч. нестандартными; конструктивными методами решения конфликта на основе партнерства, сотрудничества, кооперации.

Таким образом, нами выявлены критерии определения толерантности личности в трудовом коллективе: знание, умение, владение.

Разработан портрет толерантной личности работника и уровни его сформированности: недопустимый, допустимый, достаточный.

2.2 Коммуникативные практики формирования толерантных взаимодействий в трудовом коллективе

Коммуникативные практики – это ценностная, интенциональная, социально-регламентированная, целенаправленная, деятельностная активность личности, обеспечивающая ей на знаниевой основе: определенность статусно-ролевой позиции в производственном процессе; эффективное продвижение в развитии ее коммуникативного потенциала (недопустимый, допустимый, достаточный); осмысление и овладение конвенциональными стратегиями и тактиками в профессиональной деятельности; постоянное воспроизводство систем коммуникации разного уровня, формирование толерантности личности и исключение проявления феномена интолерантности [8, 11, 38, 41].

В рамках коммуникативных практик, построенных на конвенциональных стратегиях (сотрудничество, партнерство, кооперация), наиболее продуктивно происходит развитие коммуникативного потенциала толерантности личности, а именно: разрешаются проблемы возможного проявления интолерантности, проводятся мероприятия по ее предупреждению и регулированию взаимодействий, обеспечивающих толерантные взаимодействия в трудовом коллективе (общественные идеалы, общественные нормы и правила поведения; предметно-воплощенные и личностные ценности).

1. Практические семинары

Практические семинары – это такая деятельностная активность (форма обучающих занятий), которая главным образом основана на принципах диалога, обсуждения и спора. Стратегии кооперации и партнерства основаны на тактике взаимопонимания, развития коммуникации и коммуникативного потенциала работника. Включают наличие обратной связи в виде развития диалога и коррекции коммуникативных действий субъектов коммуникации. Результатом

своей деятельности образует порождение идей, новых смыслов, значений; совместное решение коммуникативной задачи.

В организации принято проведение двух семинаров в год:

1) Установочный – практикуется при приеме на работу (компетенция Отдела кадров), в котором рассказываются история организации и направления ее деятельности, подразделения, основные нормы и правила предприятия, что принято в коллективе (возможные традиции), состав работников (их имена), когда и к кому можно обращаться, достижения и перспективы развития компании, возможность карьерного роста. Оговариваются различные условия, включая возможность и необходимость изучения русского языка, порядок и требования взаимоотношений в коллективе.

2) Анализ хода взаимодействий, складывающихся в коллективе.

В ходе установочного семинара принято, что необходим учитель русского языка для выходцев Средней Азии или Кавказа. Консультации психолога для разрешения конфликтных ситуаций.

Проведением консультаций и приемов занимается Отдел кадров, а так же отвечает за их результативность.

2. Консультации

Консультации – это совместные занятия трудового коллектива, направленные на решения возникших интеллектуальных и психологических вопросов. Нацелены на освоение индивидуальных форм взаимодействия; выделения главного в устных и письменных текстах, выявления проблем. Стратегия сотрудничества на основе взаимопонимания. Результатом является освоение (принятие) информации и углубление знаний. Обратная связь вопросно-ответная; поддерживающая.

Это будут консультации психолога, работа с которым необходима бригадирам и опытных специалистов для формирования у них толерантности, взаимопомощи, доброжелательного отношения к коллегам, понимать и принимать их индивидуальные особенности.

3. Упражнения

Направлены на развитие коммуникативных умений, таких как, слушать и слышать, создавать и произносить тексты, вести диалог и договариваться.

Упражнения бывают:

- индивидуальные: рекомендуется работнику для развития способности к самоанализу, самопознанию; формирование навыков ведения позитивного внутреннего диалога о самом себе.

- коллективные формирования и коррекции коммуникативных навыков взаимодействия людей в коллективе.

Руководитель назначает выполнение упражнений группой, в которую включает опытных ведущих сотрудников, выпускников ВУЗов, сотрудников не соблюдающих трудовые требования, а так же проявляющих интолерантность. Задается совместное задание, формируется команда и отрабатывается работа в команде.

Работа в команде – это деятельность людей, объединенных общими целями и интересами, в нашем случае качественным выполнением работ и получением прибыли сотрудниками трудового коллектива, включая разделение обязанностей и ответственности для достижения общего результата. Основана на стратегиях сотрудничества и партнерства.

Рекомендации: руководство нанимает специального человека (ведущего) корпоративных мероприятий, которому обозначают его задачу, план действий и требований, заранее договариваясь о желаемых результатах проведения данных упражнений. Они могут иметь применение, например на Новогоднем корпоративе, или быть разделены и использованы на других совместных праздниках, когда присутствует основная часть трудового коллектива - двадцать человек.

Например:

Упражнение « Наблюдение»

Ведущий разделяет участников на группы по три человека. Один из них – наблюдающий за процессом общения, остальные два – собеседники. Первому необходимо рассказать о своей проблеме, второй должен внимательно слушать,

проявлять участие, желание помочь. Проблемы могут быть как профессиональные, так и возникающие при общении с коллегами, заказчиками, подрядчиками и проверяющими.

Обсуждение. Что помогало или мешало понимать проблему собеседника? Какие формы участия и помощи встречаются наиболее часто? Что помогает продлевать контакт? Что больше всего вызывало раздражение рассказчика? Какие личные возможности в общении выделили все участники?

Упражнение "Лукошко"

Цель: проработка понятия "толерантности" с помощью ассоциативного ряда; развитие фантазии, творческого мышления.

Материалы: лукошко или пакет с мелкими предметами (например, игрушками из "киндер-сюрпризов", значками, небольшими мячами, карандашами). Необходимо, чтобы количество предметов превышало количество участников коллектива.

Описание. Ведущий должен пройти по кругу с лукошком, в котором находятся различные мелкие предметы. Участники, не заглядывая в лукошко, вынимают по одному предмету, после чего должны выявить взаимосвязь данного предмета и понятия толерантности. Рассказывать начинает участник, получивший первый предмет. К примеру: "Мне попался мячик. Он похож земной шар. Я полагаю, что толерантность имеет место быть распределена по всему миру».

Рефлексия

Ведущий:

- Какие чувства вы испытываете в настоящий момент?
- Какие мысли вы желали бы разделить с коллективом?
- Какими чувствами вы были охвачены при выполнении упражнений?
- Что на ваш взгляд являлось наиболее интересным, новым, неожиданным?

Упражнение «Стенка на стенку».

Участникам необходимоделиться на две группы и выстроиться попарно в шеренги на расстоянии трех метров друг напротив друга. Всем участникам необходимо закрыть глаза. Когда ведущий озвучит команду, одна шеренга

должна начать двигаться в сторону другой. При этом каждый участник должен двигаться к своей паре. Если участник стоящей шеренги почувствовал дискомфорт от приближающегося к нему человека, ему необходимо сказать «стоп!» Далее шеренги должны поменяться ролями.

Организация обсуждения. Какие ощущения вы испытывали? Как себя чувствовали при приближении партнера, в чем проявлялся дискомфорт?

Теоретический блок.

Чтобы общение не доставляло дискомфорта, необходимо уважать пространство личности и знать типы межличностного пространства.

В настоящее время общепринята следующая классификация межличностного пространства:

До 0,5 метра - интимное расстояние - соответствует интимным отношениям (спорт, балет).

От 0,5 до 1,2 метра - межличностное расстояние - разговор друзей с соприкосновением и без него.

От 1,2 до 3,7 метра - неформальные социальные и деловые переговоры (верхний предел соответствует более формальным требованиям).

От 3,7 и более - публичное расстояние.

Верно подобранная дистанция задает тон последующему взаимодействию. На длительность и частоту визуальных контактов влияет межличностное пространство. Чем меньше между людьми расстояние, тем короче и реже их взаимные взгляды. При нахождении на удаленном расстоянии, они могут дольше смотреть друг на друга и использовать средства невербального общения для удержания внимания в разговоре.

Рефлексия. Что вам понравилось? Что было для вас новым? Какая связь разговора о толерантности и способах разрешения конфликтов? Будете ли вы пользоваться полученными знаниями в собственной жизни?

Упражнение «Слушай и делай»

Цель упражнения: снять напряжение, сформировать доверие и поддержку внутри коллектива.

Необходимое время: 1 минута.

Инструкция: Ведущий предлагает делать определенные движения тем, кто обладает требуемыми умениями или качествами.

«Хлопните в ладоши, кто сегодня умывался»

«Помашите рукой все те, кто сегодня говорил слово: «Привет!»

«Погладьте себя по животу, кто сегодня завтракал»

«Кивните головой те, кто приехал на машине или автобусе»

«Топните те, кто пришел на работу пешком»

«Встаньте те, кто занимается в спортивной секции»

«Поднимите две руки все те, кто умеет плавать»

«Улыбнитесь все те, кто любит встречаться с друзьями»

«Сделайте два хлопка, кто рад нашей встрече»

Ведущий напоминает о принятых ранее правилах работы в команде (Никого не притеснять. В кругу говорит один).

Упражнение «Я - хороший, ты - хороший»

Цель упражнения: удовлетворение потребности в самопринятии, развитие доверия и поддержки внутри коллектива.

Необходимое время: 2 минуты.

Участники стоят или сидят в кругу. У ведущего в руке мяч.

Инструкция: Сейчас я предлагаю передать мяч по кругу. И каждому, у кого в руках оказывается мяч, назвать свое положительное качество, начинающееся на первую букву имени. Например, Андрей – активный, Игорь – интересный.

Упражнение знакомство «Я такой, как я хочу» (5 мин)

Цель: развитие коммуникативных навыков, осознание своих положительных и отрицательных качеств.

Описание. Участники в порядке очереди оглашают свое имя. Произносят выражение: «Я такой, как я хочу...» и заканчивают предложения, отмечая свои личностные свои качества.

Упражнение «Правила работы в группе» (2 мин)

1. Соблюдение регламента.

2. Обсуждение по теме и от своего имени.
3. Слушать и слышать.
4. Проявление доброжелательности.
5. Соблюдение принципа конфиденциальности.
6. Проявление активности.
7. Не критиковать: у каждого есть право на собственное мнение.
8. Говорить по очереди.

Упражнение «Шкатулка ожиданий» (5 мин)

Все участники записывают свои ожидания на стикерах и вкладывают в «Ящик ожиданий» (по желанию озвучивают).

4. Тренинги коммуникативной компетенции и собеседования

Тренинги используются для решения очень широкого круга задач в развитии коммуникации в период адаптации людей в новых социальных группах (студенты, рабочие и служащие на новых рабочих местах и др.). Благодаря обратной связи и эмоциональному подкреплению обучение проходит быстрее: пополняются и трансформируются знания, исправляются недостатки, формируются автоматизмы, закрепляются навыки коммуникации для разных типов ситуаций.

Определение собеседования является достаточно обширным понятием. Собеседование может выражаться как в форме приятной дружеской беседы, так и в форме допроса. Это напрямую зависит от организующих его людей. Вообще, суть этого мероприятия в том, чтобы выяснить, что потенциальный работник из себя представляет: его образование, навыки, опыт, взгляды, вкусы.

В настоящее время очень часто практикуется проведение не одного собеседования, а нескольких, причем это могут быть разные люди. Например, сначала потенциальный работник будет общаться с сотрудником компании (начальником отдела, где вы он планирует работать), потом – с психологом, работниками службы безопасности и, наконец, с представителем руководства. Причем, у каждого из этих собеседований есть своя цель и свой ряд вопросов!

Психологический тренинг «Коммуникативная толерантность»

Цель: установление контакта между участниками тренинга, развитие коммуникативных умений, сплочение коллектива.

Ход занятия:

Правила работы в группе: конфиденциальность, доброжелательность, взаимное уважение, искренность.

Упражнение. Знакомство. Приветствие. «Поздоровайся локтями»

Цель: установление контакта между участниками.

Процедура проведения: отставьте в сторону стулья и столы, чтобы участники могли свободно ходить по помещению.

1. Попросите участников встать в круг.

2. Предложите всем рассчитаться на «один-четыре» и сделать следующее:

- каждый «номер первый» складывает руки за головой, так чтобы локти были направлены в разные стороны;

- каждый «номер второй» упирается руками в бедра так, чтобы локти также были направлены вправо и влево;

- каждый «номер третий» кладет левую руку на левое бедро, правую руку - на правое колено, при этом руки согнуты, локти отведены в сторону;

- каждый «номер четвертый» держит сложенные крест-накрест руки на груди (локти смотрят в сторону).

3. Скажите участникам, что на выполнение задания им дается только 5 минут. За это время они должны познакомиться с как можно большим числом членов группы, просто назвав свое имя и коснувшись друг друга локтями.

4. Через 5 минут соберите участников в четыре подгруппы так, чтобы вместе оказались соответственно все первые, вторые, третьи и четвертые номера. Пусть участники поприветствуют друг друга внутри своей подгруппы.

Эта смешная игра ломает привычные стереотипы приветствия и способствует установлению контакта между участниками.

Упражнение: Все участники тренинга садятся в круг. Каждый участник называет свое имя и заканчивает предложение «Я люблю.....». Далее ведущий предлагает тем, кто согласен с предыдущим участником сесть рядом с ним и т.д.

Упражнение: «Плюсы и минусы». 10 мин

Цель: формирование коммуникативных умений и навыков, организация работы в парах.

Процедура проведения: Все участники тренинга делятся на пары. Ведущий тренинга дает задание. Каждой паре необходимо ответить на ряд вопросов:

-Что положительно влияет на процесс общения?

-Что может повлиять отрицательно на процесс общения?

В конце упражнения все зачитывают свои ответы и в ходе дискуссии, мы выделяем пару, которая более точно ответила на вопросы.

Притча « Как наладить общение»

Молодой, горячий, сильно вспыльчивый юноша и пожилой, очень строгий, сердитый отец семейства обратились к мудрецу за наставлением и советом.

Юноша грешил тем, что очень легко раздражался на людей и в сердцах мог наговорить много обидных слов. Потом он остывал, раскаивался, просил прощения. Его умудренный жизнью спутник не позволял себе говорить сгоряча, он хорошо знал слабые места людей, поэтому мог отчитать их так рассчитано и жестоко, что они долго приходили в себя. И, конечно, он никогда не просил прощения, потому что считал себя правым и справедливым.

Ни молодой, ни пожилой не видели ничего страшного в своем поведении, ссылаясь на особенности своего характера и своего окружения. Не устраивало их только то, что их не понимали близкие, и не было отношений с людьми того качества, которого им бы хотелось. А поэтому оба они чувствовали себя одинокими и несправедливо обиженными.

Мудрец выслушав их, сказал, что поменять их окружающих он, к сожалению не может, но, если они сами готовы выполнить точно и терпеливо очень сложное задание, то ситуация с отношениями может измениться. Поразмыслив, спутники согласились.

Тогда мудрец велел им закупить досок из самого прочного и драгоценного сорта дерева и построить вместе красивую изгородь. Когда, после серьезных финансовых вложений и нелегких трудов, забор был готов, он дал им большие

гвозди и тяжелый молоток и предложил каждый раз, когда они с кем-нибудь ссорятся, забивать гвоздь в доску примерно на ту глубину, какой силы был конфликт и рассказывать друг другу подробности ситуации.

В первые несколько дней гвоздей у юноши было очень много, у пожилого меньше, но забивать ему приходилось глубже. Они оба сбили руки в кровь и изнемогали от усталости, а, слушая рассказы друг друга о происшедшем, сами изумлялись неразумности своих поступков. Потом гвоздей становилось все меньше, и пришли дни, когда не стало вбиваться ни одного гвоздя.

Тогда мудрец дал им клещи и предложил выдернуть свои гвозди. Юноша вытягивал свои легче, но их было много и ему пришлось побегать вдоль забора. Пожилой же тащил свои редкие гвозди с большим усилием. Когда они закончили, изгородь была покрыта множеством дырок разной глубины.

«Посмотрите на дело рук своих, так обстоят дела и в вашей жизни», сказал мудрец. – «сколько сил и средств стоит построить изгородь отношений, как неблагодарны усилия обидчика, ранящего чужие души, как не просто потом выдернуть гвозди обид и как безнадежно испорчена драгоценная изгородь, ибо дыры от обид остаются в душах навсегда. И, не суть важно, частые и мелкие это обиды или редкие и глубокие – вы все равно окажетесь в дырявых отношениях»

Говорят, с тех пор эти два человека стали просто образцом добрых отношений с людьми, только они почему-то приходили периодически к своей странной изгороди и подолгу у нее стояли. И тех, кто обращался к ним за советом, как строить теплые и близкие отношения, как у них, они тоже приводили туда. А те, в свою очередь, приводили других вопрошающих или рассказывали им об этом. Так эта история дошла и до меня, и я тоже пристально и долго смотрела на дыры в драгоценной, давшейся мне трудом и вложениями изгороди своих отношений.

Не хотите взглянуть, какая изгородь у вас?

Рефлексия:

- сегодня я узнал...
- сегодня я понял....
- сегодня я почувствовал...

Тренинг «Толерантность» (Автор Светлана Христ)

Цели: формирование у сотрудников установки на толерантное поведение.

Задачи: познакомить с понятием “толерантность”; помочь осознать работникам свою индивидуальность, уважать и принимать себя и коллег; показать, что толерантность к себе и толерантность к другим взаимосвязаны;

1. Вводная часть

Тема нашего сегодняшнего занятия – толерантность. Что это такое? Это качество человека, которое включает в себя: уважение других людей, их права быть не такими, как мы; признание равенства всех людей на земле; признание того, что могут существовать различные точки зрения. Мы рассматриваем толерантность как профессионально важное качество в коллективе, один из аспектов коммуникативной компетентности, так как эта черта находит свое проявление в межличностном взаимодействии.

Разминка

Упражнение «Мировое приветствие»

Цель: Приветствовать коллег без слов, принятыми в различных странах способами.

Материал: таблица с вариантами приветствий:

- Россия – объятие и троекратное лобызание поочередно в обе щеки.
- Китай – легкий поклон со скрещенными на груди руками.
- Франция – рукопожатие и поцелуй в обе щеки.
- Индия – легкий поклон, ладонь к ладони руки согнуты перед грудью.
- Япония – легкий поклон, руки и ладони вытянуты по бокам.
- Испания – поцелуй в щеку, ладони лежат на предплечьях партнера.
- Германия – простое рукопожатие и взгляд в глаза.
- Малайзия – мягкое рукопожатие обеими руками, касание только кончиками пальцев.
- Эскимосская традиция – потереться друг о друга носами.

Инструкция: Встанем в круг и по очереди поприветствуем друг друга без слов, принятыми в разных странах способами, используя подсказку.

Упражнение «Линейка»

Цель: осознание характеристик толерантного и не толерантного человека.

Материал: листы бумаги- желтый, красный, зеленый.

Инструкция: Посмотрим, понимаете ли вы, что такое толерантность. У красного листа встаньте те, кто считает, что для толерантного человека характерно «неприятие, отвержение других; представление о том, что ты, твоя страна, твои традиции лучше других». А у желтого – те, кто считает, что для толерантного человека свойственно абсолютное принятие мнения других, отказ от своего мнения, своих традиций. Вы можете занять и промежуточную позицию у зеленого листа ближе к тому или другому полюсу (сотрудники располагаются согласно своему решению, далее проводится опрос отдельных сотрудников о причине их выбора).

Правы оказались те, кто занял промежуточное положение, но ближе к желтому листу. Оно означает, что толерантный человек может иметь и отстаивать свое мнение, но в тоже время с уважением относиться к мнению других.

А как ведет себя не толерантный человек? Он позволяет себе: оскорбления, насмешки, предубеждение.

Позицию человека по отношению к другому можно отразить в следующих вариантах:

«Я хороший – ты плохой»;

«Я плохой – ты хороший»;

«Я плохой – ты плохой»;

«Я хороший – ты хороший».

Последний вариант отражает позицию толерантного человека. То есть первый шаг к развитию толерантности – уважение к себе и коллегам, своей стране, своим традициям.

2. Основная часть

Мини-лекция

Толерантность стала предметом психологического изучения относительно недавно. За рубежом ее стали исследовать в первую очередь Г. Оллпорт и К.

Роджерс. Г. Оллпорт, рассматривая развитие личности, вводит два понятия: «психологический рост» и «психологическая зрелость», а в качестве критериев последней выделяет наряду с другими «способность устанавливать теплые отношения с окружающими», которая является одним из проявлений толерантности.

Понимание толерантности неоднозначно в разных культурах: в английском языке толерантность – “готовность и способность без протеста воспринимать личность или вещь”, во французском – “уважение свободы другого”, в китайском – быть толерантным значит “позволять, допускать, проявлять великодушие в отношении других”, в арабском - “прощение, снисхождение”, в персидском – “терпение, выносливость, готовность к примирению”.

З. А. Кочергина, обобщая современные представления зарубежных психологов, дает следующее определение толерантности: «это сознательное допущение субъектом чего-либо, что им не одобряется; это добровольное воздержание от учинения препятствий осуждаемому "другому" при условии, что у субъекта есть возможность оказать ему сопротивление, есть власть помешать свободному самовыражению "другого"».

Г. В. Безюлева и Г. М. Шаламова дают следующее понятия «толерантности»: терпение, терпимость; адаптация как приспособление человека к чему-либо; устойчивость, выносливость (к стрессу, к конфликту и пр.); допущения, позволения (разных точек зрения, ценностей, идеалов); принятие (другого); стремление достичь понимания с другими, согласовать разные установки, мотивы, ориентации, не прибегая к насилию и подавлению человеческого достоинства.

В русском языке термин толерантность использовался, в основном, в медицине как «отсутствие или ослабление реагирования на какой-то неблагоприятный фактор в результате снижения чувствительности к его воздействию». А термин «терпимость» (способность, умение терпеть, мириться с чужим мнением, быть снисходительным к поступкам других людей) не включал до последних пяти – семи лет в себя все значения, присуще толерантности.

На сегодняшний день толерантность рассматривается в контексте таких понятий как признание, принятие, понимание. Признание - это способность видеть в другом именно другого, как носителя других ценностей, другой логики мышления, других форм поведения. Принятие - это положительное отношение к таким отличиям. Понимание - это умение видеть другого изнутри, способность взглянуть на его мир одновременно с двух точек зрения: своей собственной и его.

Существует семь основных принципов толерантности:

- Уважение человеческого достоинства всех без исключений людей.
- Уважение различий.
- Понимание индивидуальной неповторимости.
- Взаимодополняемость как основная черта различий.
- Взаимозависимость как основа совместных действий
- Культура мира.
- Сохранение памяти.

В 1996 году Генеральная Ассамблея ООН предложила государствам-членам ежегодно 16 ноября отмечать Международный день, посвященный терпимости, приурочивая к нему соответствующие мероприятия, ориентированные как на учебные заведения, так и на широкую общественность.

Упражнение «Эмблема толерантности»

Цель: обобщить понятие толерантности с позиции коллектива.

Материалы: бумага, фломастеры.

Инструкция: Разделится на группы. Задача – нарисовать эмблему толерантности.

Затем представители от каждой команды должны продемонстрировать и пояснить рисунки.

Упражнение «Новый круг»

Цель: снять напряжение.

Инструкция: Необходимо встать всем в один большой круг и взяться за руки. Расцепить руки. Одно мгновение постоять неподвижно с закрытыми глазами, ощутить свое тело, почувствовать свое положение в пространстве комнаты.

Хорошо, если вы сумеете расслабиться и успокоиться. По команде все должны начать, не открывая глаз, двигаться к центру круга до тех пор, пока не сойдется в середине. Делать это необходимо очень медленно и осторожно и вновь взять друг друга за руки. Когда вы окажетесь в центре, там необходимо спокойно постоять минуту, не открывая глаз. Потом следует так же медленно и спокойно, все еще не открывая глаз, снова отойти назад и там открыть глаза. Вот и все.

Упражнение дает возможность участникам почувствовать солидарность и уважение друг к другу. Физический контакт является символом единства группы.

А теперь проведем викторину и узнаем, что Вы запомнили.

Викторина

Материалы: бумага, ручки, таблица «Принципы толерантности», задание к викторине.

1. Что в вашем понимании означает «Толерантность»?
2. Придумайте пять глаголов, которые подходят к термину «ТОЛЕРАНТНОСТЬ».
3. Кто по вашему мнению самый толерантный человек в нашем коллективе и почему?
4. Когда празднуется Международный День толерантности?
5. Как расшифровывается аббревиатура «ООН»?
6. Что на ваш взгляд является самым главным принципом толерантности?
7. Какое самое интолерантное событие в истории России и истории Мира вам известно?
8. Придумайте синквейн на тему «ТОЛЕРАНТНОСТИ»
 - 1 строчка – одно существительное, отражающее тему викторины.
 - 2 строчка – два прилагательных, наиболее характеризующих первое существительное.
 - 3 строчка – три глагола, раскрывающие тему.
 - 4 строчка – 1 короткое предложение, акцентирующее основную идею викторины.
 - 5 строчка – одна ассоциация.

Команды обсуждают ответы.

Определено, что толерантность основана на признании возможности людей быть другими. А также желание помочь ближнему, видеть нуждающегося в помощи.

Упражнение на невербальную поддержку

Цель: сформировать умение принимать и оказывать помощь

Сейчас Вы с закрытыми глазами будите ходить по комнате. Как только я дотронусь до плеча одного из Вас, Вы кричите: «SOS». Те, кто находится ближе всего, берут «терпящего бедствие» за руки с двух сторон, остальные образуют «круг защиты». Глаза открыть по команде!

Затем проводится интервью с «терпящим бедствие» - что ты почувствовал, когда по твоему сигналу к тебе подошли «спасатели»?

Каждый человек – это уникальная и неповторимая личность, одна-единственная в своём роде. Поэтому мы должны бережно, с любовью и уважением относиться к себе и окружающим, дорожить своей жизнью и жизнью каждого человека, принимать себя и других такими, какие мы есть, то есть относиться к себе и другим с терпимостью. Сходным по значению со словом “терпимость” является слово “толерантность”.

Упражнение «Волшебное озеро».

Цель: принятие себя

Материал: шкатулка, в которую заранее кладётся небольшое зеркало

Инструкция: Садитесь в круг и закрывайте глаза. Сейчас вы будете передавать друг другу шкатулку. Тот, кто получает эту шкатулку, должен открыть глаза и заглянуть внутрь. Там, в маленьком “волшебном” озере, вы увидите самого уникального и неповторимого человека на свете. Улыбнитесь ему. Закройте шкатулку и передайте ее соседу. Шкатулка должна побывать у каждого.

Обсуждение:

Как вы понимаете слово «Уникальность»?

Как вы должны относиться к себе? К другим людям?

Упражнение «Примерка социальных ролей»

Цель: осознание степени толерантности по отношению к другому человеку, формирование милосердия и эмпатии к различным социальным группам.

Материал: бумажные обручи с надписями социальных ролей (президент, банкир, бомж, директор школы, алкоголик, «панк», ВИЧ инфицированный, пенсионер, "гасторбайтер", олигарх.

Инструкция: Вы сейчас по одному будите надевать на голову обруч с с указанной социальной ролью, не читая. Остальные будут подходить к Вам и обращаться с просьбами, вопросами, но при этом не называть социальную роль, которую Вы играете.

Обсуждение: комфортно ли чувствовали себя? Догадывались ли о социальном статусе своего героя, если да, то по каким признакам? Насколько мы терпимы к другим людям?

Мы еще раз убедились в том, что человеческие отношения многообразны. Вам предлагается оценить себя в девяти предложенных несложных ситуациях взаимодействия с другими людьми. При ответе важна первая реакция. Помните, что нет плохих или хороших ответов. Отвечать надо, долго не раздумывая, не пропуская вопросы. Свои ответы следует проставлять «+» в одной из четырех колонок.

Экспресс-опросник "Индекс толерантности" (Приложение А)

Итак, вы ознакомились с некоторыми поведенческими признаками, свидетельствующими о низком уровне общей коммуникативной толерантности. Подсчитайте сумму баллов, полученных вами по всем признакам, и сделайте вывод: чем больше баллов, тем ниже уровень коммуникативной толерантности. Максимальное число баллов, которые можно заработать – 135, свидетельствует об абсолютной нетерпимости к окружающим, что вряд ли возможно для нормальной личности. Точно так же невероятно получить ноль баллов – свидетельство терпимости ко всем типам партнеров во всех ситуациях. В среднем, по данным исследований, опрошенные набирают:

руководители организаций – 40 баллов,

офисные работники – 43 балла,

рабочие – 31 балл.

Сравните свои данные с приведенными и сделайте вывод о своей коммуникативной толерантности.

3. Заключительная часть

Счастье редко дается человеку “большим куском”. В течение дня бывают такие кусочки, но мы их не замечаем. Учиться замечать их просто необходимо. Это помогает видеть хорошее не только в себе, но и в окружающих, в том числе и в учениках, которые вас часто огорчают.

Завершая наши занятия, я хочу предложить вам последнее упражнение

Упражнение «Я заслуживаю...»

Цель: создание положительного эмоционального фона, повышение уверенности в себе.

Инструкция: Сейчас подумайте и продолжите фразу “Я заслуживаю...”, вспомните все то хорошее, что у вас произошло сегодня, и проговорите это про себя. Например: “Я заслуживаю вовремя пришедшего автобуса”, “Я заслуживаю того, чтобы муж вынес мусор”, и т. п.

Дома каждый вечер перед сном вспоминайте не менее двадцати хороших событий дня, начиная фразой: “Я заслуживаю. ” Поверьте – это изменит ваше отношение к себе и окружающим.

Рефлексия занятия

Цель: услышать мнение о проведенном занятии, дать возможность проговорить то, что не успели сказать или упустили.

Инструкция: Передавая игрушку по кругу, поделитесь своими чувствами, впечатлениями о нашей встрече, выскажите свои пожелания.

Рекомендации: руководство целенаправленно приглашает специально обученных тренеров и психологов в коллектив организации для проведения данных тренингов и улучшения взаимодействий и уровня толерантности в коллективе.

Способы определения толерантности

Тестовые методики

Отсутствие необходимой толерантности в межличностных отношениях часто приводит к конфликтам. Поэтому одним из важных факторов для профилактики и разрешения конфликтов является достаточный уровень толерантности. Например, тест коммуникативной толерантности В.В. Бойко позволяет оценивать аспекты отношений наиболее подверженных конфликтам, чтобы зная причину конфликта, иметь возможность его избежать или найти способы конструктивного разрешения конфликта.

Опросник коммуникативной толерантности В.В. Бойко (Тест Бойко) (Приложение А). Толерантность в общении (которая способствует пониманию других) коротко можно охарактеризовать следующей фразой (статусом): *позволь себе быть собой, а другим - другими*. Тест Бойко поможет разглядеть свои слабые места и понять какие поведенческие реакции, стратегии и установки в межличностном общении стоит подкорректировать, чтобы сделать коммуникационный процесс приятным и эффективным.

Методика экспресс-опросника «Индекс толерантности» (Г.У.Солдатова, О.А.Кравцова, О.Е. Хухлаев, Л.А.Шайгерова) (Приложение А) включает 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 уделяется 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.

Тест «Насколько Вы терпимы» (автор О.И. Тушканова) (Приложение А) помогает определить степень терпимости личности.

Наблюдения

Наблюдение – это метод целенаправленной фиксации в специально разработанном протоколе изучаемого явления с последующим его анализом (научный способ сбора информации). Значение и ценность данного метода заключается в накоплении материала непосредственно из жизни при наблюдении за психической деятельностью людей, проявляющейся в их движениях, поступках, действиях, высказываниях. Данный метод характеризуется как один из эмпирических методов психологического исследования, которое обнаруживается в чувственном познании явления или исследуемого предмета.

Наблюдение – метод психологического исследования, состоящий в преднамеренном, систематическом и целенаправленном восприятии и фиксации проявлений поведения, получения суждений о субъективных психических явлениях наблюдаемого. Основные области применения данного метода:

1) анализ поведения при систематических изменениях ситуации; что дает возможность проследить характер последовательности действий, способы планирования и контроля деятельности, точность воспроизведения инструкций, частоту использования определенных техник, технологий и образовательных инструментов;

2) наблюдение за работой одного сотрудника в различных ситуациях взаимодействия участников производственного процесса, что дает возможность оценивать влияния различных ситуаций на качество деятельности;

3) наблюдение за действиями различных сотрудников в одинаковых условиях; данное наблюдение позволяет выявлять индивидуальные особенности каждого, дать сравнительную характеристику их стилей, методик и качества деятельности.

Существуют различные виды наблюдения:

– наблюдение как научный метод (всегда целенаправленно, спланировано и систематизировано);

– включенное наблюдение – фиксация изучаемого параметра, при котором наблюдатель может находиться либо внутри изучаемой группы, либо

осуществлять профессиональную деятельность, в процессе которой осуществляется наблюдение;

– внешнее наблюдение – способ фиксации изучаемого явления или процесса, при котором наблюдатель находится на расстоянии от данного явления и фиксация проводится со стороны.

Выделяют виды наблюдения и по другим параметрам:

– непосредственное и опосредованное, где действуют сам исследователь или его помощники или же факты фиксируются по нескольким косвенным показателям.

– сплошные (охватывают процессы в целостном виде) и дискретные наблюдения (выборочное фиксирование изучаемых явлений, процессов);

– лонгитюдное (длительное наблюдение за одним и тем же объектом с использованием для фиксации дневников наблюдения) и ретроспективное (обращенное к прошлому).

В нашем случае это может быть наблюдение за будущим сотрудником во время собеседования приема на работу, наблюдение за тем как он слушает, как разговаривает, его готовность к диалогу.

Вывод: развитие коммуникативной компетентности обеспечивается:

-иерархическими коммуникациями (нормы, законы, предписания, инструкции)
-коммуникациями равнозначных субъектов взаимодействия
-интерактивными коммуникациями разнопорядковых субъектов совместной деятельности в разноуровневых пространствах.

Таким образом, подобраны коммуникативные практики и рассчитаны на формирование знания о толерантных взаимоотношениях, умения строить взаимоотношения на основе стратегий сотрудничества и партнерства, принимать и оказывать помощь, договариваться, выражать доверие и необходимую поддержку коллегам и владения техниками ведения диалогов (монологов), активного слушания, понимать и уважительно относиться к другим людям, понимать и принимать индивидуальные особенности других.

2.3 Апробация коммуникативных практик формирования толерантности в трудовом коллективе

Были сделаны предложения руководителю по формированию толерантных отношений в трудовом коллективе. Это стало возможным в связи с тем, что сам руководитель характеризуется:

- пониманием того, что качество работы зависит не только от профессиональных знаний и умений, но и от качества взаимодействий в коллективе;

- умением слушать и слышать своих сотрудников,

- позитивно реагировать на предложения от сотрудников по вопросам изменения трудовых взаимодействий, внедрения различных инноваций;

- видит необходимые перспективы развития организации, включая личностный и профессиональный рост сотрудников;

- взаимодействия в коллективе были направлены на выполнение производственных планов:

- видит, что коллектив представляет собой специалистов разного уровня (знания, умения в области производства и умений строить эффективные взаимодействия);

- понимает, что количество выполняемой работы влияют различные условия организации труда, проживания, оплаты труда, территориальное расположение организации, социальных гарантий и прочего.

Исходя из этого мною были сформулированы предложения:

1. Разработка дополнительных соглашений о премировании сотрудников проявляющих толерантность;
2. По найму учителя русского языка для выходцев из Средней Азии и Кавказа;
3. Дополнительные соглашения по стабилизации трудовых обязанностей.

За три месяца наблюдений в Проектно-строительной компании ООО «Ярус» наблюдались проявления интолерантности: нетерпимость во взаимоотношениях опытного специалиста и молодого специалиста, выражаемого не только в

нежелании помочь, но так же и в явном выражении пренебрежительности относительно данного сотрудника. Например: главный инженер - проектировщик, выступающий в роли опытного специалиста на просьбы о помощи, еще не вошедшего в курс дела молодого специалиста (проектировщика), отвечал довольно грубо и нетактично: «Тебя же этому в институте учили, вот и делай, как надо, а я потом проверю!», «У меня и без тебя работы полно, не мешай!», «Вспоминай, чему тебя учили, или ищи в других источниках», «спроси у другого проектировщика».

Для решения данной проблемы руководитель использовал различные коммуникативные практики, а именно, проводил консультации (вел разъяснительные беседы с сотрудниками, со стороны которых проявлялась интолерантность), давал необходимые рекомендации, в некоторых вопросах сам помогал и консультировал, стимулировал желание и заинтересованность специалиста в понимании и оказании своей помощи молодому сотруднику.

Необходимо констатировать следующее: руководитель выстроил сотрудничество между опытным специалистом и начинающим, для достижения данного результата применяя такой метод, как материальное стимулирование работника, с целью обучения и профессионального роста молодого специалиста. Кроме этого: наблюдения показали не только рост профессионализма начинающего специалиста, но и проявление доброжелательности, терпимости, принятия и понимания иной личности у другого рабочего.

Пример: состав рабочей бригады в большем своем количестве состоит из выходцев из Средней Азии и Кавказа. Они не владеют русским языком, с трудом понимают, как следствие это приводит к несвоевременной сдаче объекта и неверному выполнению работ, либо допущению ошибок. Для решения данной проблемы среди них был выявлен наиболее авторитетный человек, который лучше всех остальных в бригаде владеет русским языком, и мог доступно и понятно объяснить остальным.

Было выявлено их стремление работать в России продолжительное время, условия их проживания.

Действия руководства:

-кадровой службой было разработано дополнительное соглашение с данными работниками, в котором оговаривались обязанности сторон (руководства и рабочих), сроки и перспективы, относительно организации возможности обучения и повышения уровня знаний русского языка (договорные отношения);

-изменили условия проживания – это необходимо для повышения доверия к данной компании, а также способствовало хорошей работоспособности. Проявление внимания выражалось и в частично, либо полностью оплачиваемом съемном жилье, так же по возможности в шаговой доступности к объекту строительства, для обеспечения им достойных условий проживания и исключения дополнительных транспортных расходов;

- определили время выходных дней, связанных отправлением религиозных потребностей. Для данной бригады были определены выходные праздничные дни в связи с их религиозными праздниками и введены в действие приказом руководства «О праздничных и выходных днях, не совпадающих с Российскими по конфессиональным различиям», как следствие это проявилось в уважении со стороны компании к иным национальным и религиозным основам, а следовательно, проявлению толерантности.

Пример: отсутствие работника, занимающегося составлением исполнительной документацией на рабочем месте без уважительной причины выполнение его рабочих обязанностей другим специалистом, не входящих в спектр его рабочих обязанностей.

(в связи с просьбой руководства).

Действия руководства:

- обращение к сотруднику, прошедшему в недавнем времени повышение квалификации (включая возможность составления исполнительной документации) с просьбой выполнить ряд самых неотложных дел. Выполнение данной работы способствовало росту доверия к сотруднику, его профессиональному росту в глазах руководства. Так же снижение уровня

ответственности и доверия к отсутствующему работнику, формирование впечатления безответственного, недисциплинированного сотрудника.

- выражение благодарности и премирования за отлично выполненную работу за отсутствующего работника – это необходимо для стимулирования сотрудников и исключения проявления интолерантности в коллективе;

- вынесен строгий выговор на планерке отсутствующему работнику с лишением премии – это необходимо для того, чтобы исключить повторение подобных ситуаций в коллективе в целом.

Как следствие возникновение данной ситуации привело к тому, что руководство осознало необходимость дополнительного обучения и прохождения курсов повышения квалификации сотрудников. Можно было наблюдать рост профессионального уровня работника и проявления толерантности с его стороны к коллеге, так как он не стал выражать свое недовольство в сложившейся ситуации и в дальнейших отношениях с коллегой, проявив уважение к руководству и терпимость к коллеге.

Так, например, во время обучения данного сотрудника руководство иногда проявляло интолерантность. Не желая отпускать его на занятия, считая, что в данный момент нет в этом необходимости. Это говорит о неумении со стороны руководства правильно расставлять приоритеты. Ведь его обучение принесло пользу как ему в качестве повышения уровня его профессиональных знаний, так и компании. Это привело к пересмотру взглядов руководителя на необходимость дополнительного обучения сотрудников. И проявление мудрости, терпения и понимания в подобных ситуациях.

Выводы по второй главе

1. Отношения между субъектами взаимодействий в производственном коллективе строятся: по возрастному принципу; по статусу (статусные); национальной принадлежности; конфессиональной принадлежности.

2. Выявлены критерии определения толерантности личности в трудовом коллективе: знание, умение, владение.

3. Разработан портрет толерантной личности работника и уровни его сформированности: недопустимый, допустимый, достаточный.

4. Подобраны тестовые методики определения толерантности личности (Приложение А).

5. Разработаны коммуникативные практики для достижения толерантности в трудовом коллективе: Практические семинары (установочные и анализа хода взаимодействий, складывающихся в коллективе); консультации (совместные занятия трудового коллектива); упражнения (индивидуальные, коллективные); тренинги коммуникативной компетенции и собеседования.

6. Подобраны коммуникативные практики и рассчитаны на формирование знания о толерантных взаимоотношениях, умения строить взаимоотношения на основе стратегий сотрудничества и партнерства, принимать и оказывать помощь, договариваться, выражать доверие и необходимую поддержку коллегам и владения техниками ведения диалогов (монологов), активного слушания, понимать и уважительно относиться к другим людям, понимать и принимать индивидуальные особенности других.

7. Разработанные критерии и включенные в деятельность коллектива повлекли за собой изменения в отношениях сотрудников организации, усилилось взаимное доверие, взаимодействия в большей степени стали строиться на стратегиях сотрудничества и партнерства, коллеги стали лучше понимать и уважительно относиться друг к другу, повысился уровень толерантности в коллективе.

Заключение

В последние годы тема толерантности в социуме стала одной из наиболее актуальных тем, разрабатываемых в современных гуманитарных науках. В контексте проблем, связанных с межличностными и межгрупповыми отношениями, толерантность разрабатывается в социальной психологии.

В соответствии с обозначенной проблемой была сформулирована тема исследования: «Толерантность как условие эффективности взаимодействий в производственном коллективе», объект, предмет, цель, задачи, гипотеза исследования.

В результате исследования данной работы были:

- теоретически обоснованы организационно-педагогические условия создания эффективного взаимодействия в трудовом коллективе;
- исследованы понятия толерантность, интолерантность, социальные основы взаимодействий;
- уточнено понятие толерантности и выявлены способы ее формирования в теоретических исследованиях;
- выявлено влияние толерантности (интолерантности) на эффективность взаимодействий в трудовом коллективе;
- определены критерии и показатели проявления толерантности (интолерантности) личности в трудовом коллективе;
- подобраны и реализованы коммуникативные практики формирования толерантности в трудовом коллективе.

Нами выявлены следующие понятия по теме:

Взаимодействие – это процесс, в котором люди и группы воздействуют друг на друга, каждое действие которых обусловлено как предыдущими действиями, так и ожидаемыми результатами со стороны других людей. Любые взаимодействия предполагают минимум двух участников — интерактантов. Следовательно, взаимодействия представляют собой разновидности действий, отличительными чертами которых являются направленность на других людей.

Любое социальное взаимодействие обладает четырьмя признаками: оно предметно, внешне выражено, ситуативно, выражает субъективные намерения участников.

В соответствии с тем, как выполняется контакт между взаимодействующими людьми или группами, выделяют четыре основных вида социального

взаимодействия: физическое; вербальное, или словесное; невербальное (мимика, жесты); мысленное, которое выражается только во внутренней речи.

Толерантность – это интегративная характеристика индивида, определяющая его способность в проблемных и кризисных ситуациях активно взаимодействовать с внешней средой в целях восстановления своего нервно-психического состояния, успешной адаптации, недопущения конфронтации и развития позитивных взаимоотношений с собой и окружающим миром. При возникновении сложных и кризисных ситуаций адаптивное взаимодействие живых систем с внешней средой происходит при помощи существования устойчивых свойств и отношений этой живой системы.

Интолерантность – это качество личности, характеризующееся негативным, враждебным отношением к особенностям культуры какой-либо социальной группы, к иным социальным группам в общем или к отдельным представителям данных групп. Она основывается на убеждении, что твоя группа, твоя система взглядов, твой образ жизни стоят выше всех других. В основе интолерантности лежит неприятие другого за то, что он выглядит, думает, поступает иначе.

Социальный аспект толерантности: рассматривается поведение людей, возникающие в социальных взаимодействиях, в группах. Общество рассматривается как целостная система об отдельных социальных институтах, процессах, общественных группах. Исследуются человеческие взаимоотношения и социальные группы.

Психологический аспект толерантности: психика является высшим продуктом процессов самоорганизации природы и выступает в качестве посредника между субъективным, человеческим и объективным, внешним миром, обеспечивая мощный взлет эффективности человеческой деятельности по преобразованию окружающей природной и социальной среды.

Поэтому главное место отдается изучению личности, большое внимание уделяется личностным особенностям, качествам личности, ее способности соответственно поступать в кризисных и проблемных ситуациях, основываясь на ее эмоциональном восприятии окружающей действительности. Характеризуется

терпимым отношением личности к другим людям, независимо от их этнической, национальной либо культурной принадлежности, терпимое отношение к другим взглядам, нравам, привычкам.

Целями воспитания толерантности являются:

- обширное и углубленное овладение собственной народной культурой, как обязательного условия интеграции в другие культуры;
- становление представлений о многообразии мировых культур и воспитание положительного отношения к особенностям различных культур;
- становление навыков и умений эффективно взаимодействовать с представителями разного рода культур;
- воспитание в духе мира, терпимости и гуманного отношения к различным нациям.

Основным образовательным принципом в достижении целей служит **принцип диалога**: соединение в мышлении и деятельности людей различных, не связывающихся между собой культуры (диалог культур), формы поведения и деятельности, ценностные ориентации.

В производственном коллективе формируются следующие отношения: «индивид-индивид», «индивид-группа», «группа-группа». Они обусловлены объективно, являются отношениями между социальными группами или представителями социальных групп, и сущность их являет взаимодействие социальных ролей

Взаимодействия в производственных коллективах:

1. строятся на принципах конвенциональности, прагматизма, продвижения;
2. обеспечиваются:

- иерархическими коммуникациями через нормативные акты, предписывающие цели и задачи процесса, организующие совместную деятельность субъектов производственного процесса;

- коммуникациями, предполагающими равнозначимые позиции различных субъектов процесса развития коммуникативного потенциала сотрудника,

диалоговое взаимодействие, наличие взаимопонимания в совместной деятельности и обратной связи.

Основными продуктивными стратегиями социального взаимодействия являются сотрудничество, партнерство, кооперация.

Отношения между субъектами взаимодействий в производственном коллективе строятся: по возрастному принципу; по статусу (статусные); национальной принадлежности; конфессиональной принадлежности.

Выявлены критерии определения толерантности личности в трудовом коллективе: знание, умение, владение.

Разработан портрет толерантной личности работника и уровни его сформированности: недопустимый, допустимый, достаточный.

Подобраны тестовые методики определения толерантности личности (Приложение А).

Разработаны коммуникативные практики для достижения толерантности в трудовом коллективе: Практические семинары (установочные и анализа хода взаимодействий, складывающихся в коллективе); консультации (совместные занятия трудового коллектива); упражнения (индивидуальные, коллективные); тренинги коммуникативной компетенции и собеседования.

Применение практик производилось: проведением консультаций и приемов (Отдел кадров); консультациями психолога, выполнением упражнений на корпоративных праздниках; приглашение тренеров и психологов для работы с коллективом.

Оценка применения коммуникативных практик и уровня толерантности в коллективе осуществлялась с помощью тестовых методик (Тест «Насколько Вы терпимы», экспресс-опросник "Индекс толерантности», опросник коммуникативной толерантности В.В. Бойко (Тест Бойко) (Приложение А).

Разработанные критерии и включенные в деятельность коллектива повлекли за собой изменения в отношениях сотрудников организации, усилилось взаимное доверие, взаимодействия в большей степени стали строиться на стратегиях

сотрудничества и партнерства, коллеги стали лучше понимать и уважительно относиться друг к другу.

Была опубликована статья «Коммуникативные проблемы в процессе повышения квалификации работников» на XI Международной научной конференции «Образование и социализация личности в современном обществе», 2018 год.

Задачи решены, гипотеза доказана и цель реализована.

Список использованной литературы и источников

1. Абульханова-Славская К.А. Деятельность и психология личности. М.: Наука, 1980. 335 с.
2. Ананьев Б.Г. Человек как предмет познания. СПб.: Питер, 2002. 288 с.
3. Андрианов М.С. Невербальная коммуникация: психология и право. М.: Институт Общегуманитарных исследований, 2007. 256 с.
4. Асмолов А.Г. Психология личности. Принципы общепсихологического анализа. М.: Изд-во Моск. ун-та, 1990. 367 с.
5. Асмолов А.Г. Толерантность от утопии к реальности. // На пути к толерантному сознанию. М.: 2000.
6. Асмолов А.Г. Толерантность в общественном сознании России. М.: ИЭАРАЮ, 1998.
7. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение: учебное пособие. Мн.: Новое знание, 2001. 205 с.
8. Барахович И.И. Коммуникация как социальный феномен: функциональный аспект // Ученые записки Забайкальского государственного гуманитарно-педагогического университета им. Н.Г. Чернышевского; Забайкальский государственный гуманитарно-педагогический университет им. Н.Г. Чернышевского, 2010. №5. С. 5-10.
9. Барахович И.И. Коммуникативный аспект стандарта профессиональной деятельности // Философия образования. 2011. № 2. С. 253-260.
10. Барахович И.И. Воспитание толерантности: хрестоматия; сост. И.И. Барахович, В.П. Калинина; Краснояр. гос. пед. ун-т им. В.П. Астафьева. Красноярск, 2012. 214 с.
11. Барахович И.И. Коммуникативный потенциал педагога: прогнозный сценарий развития: монография; Краснояр. гос. пед. ун-т им. В.П. Астафьева. Красноярск, 2014. 408 с.
12. Батурина О.С., Корниенко А.Ф. Соотношение понятий «толерантность» и «терпимость» / Материалы IV Всероссийского съезда РПО 18-21 сентября 2007

- года. Т.1. Психология - будущему России. М. - Ростов-на-Дону: Изд-во «Кредо», 2007. С. 84-85.
13. Безрукова В.С. Основы духовной культуры (энциклопедический словарь педагога) / В.С. Безрукова. — Екатеринбург, 2000. — 57 с.
14. Белая Е.Н. Теория и практика межкультурной коммуникации: учебное пособие. М.: ФФОРЦИ, 2011. 208 с.
15. Белая О.П., Горювая В.И. Инновационное образовательное пространство и инновационная культура общества: диалектика взаимовлияния. Вестник Красноярского государственного педагогического университета им. В.П. Астафьева. Т.1. Психолого-педагогические науки. 2011. № 3 (17); Краснояр. гос. пед. ун-т им. В.П. Астафьева. 2011. 316 с.
16. Беляев Г.Ю. Модели поведения как мотивы воспитания // Педагогика. 2011. № 10. С. 33-38.
17. Бетти Э. Риэрдон. Толерантность – дорога к миру. М.: Изд-во «Бонфи», 2001. 304 с.
18. Библер В.С. Диалог. Сознание. Культура (идея культуры в работах М.М. Бахтина) // Одиссей. Человек в истории. М., 1989. С. 21-59.
19. Блауберг И.В., Юдин З.Г. Становление и сущность системного подхода. М.: Наука, 1973. 270 с.
20. Богачева Т.Г. Что такое компетентность? // Философия образования. 2008. № 2. С. 93-101.
21. Бодалев А.А. Личность и общение. М.: Педагогика, 1983. 272 с.
22. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В.В. Бойко. – М.: Информационно- издательский дом «Филинь», 1996. – 472 с.
23. Бондырев С.К., Колесов Д.В. Толерантность. Введение в проблему. М.: издательство Московского психолого-социального института; Воронеж: издательство НПО «МОДЭК», 2003. 240 с.
24. Грушевицкая Т.Г., Попков В.Д., Садохин А.П. Основы межкультурной коммуникации. Учебник для вузов (Под ред. А. П. Садохина). – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. 352с.

25. Даль В.И. Толковый словарь живого великорусского языка: в 4 т. [Электронный ресурс] / В.И. Даль. – Электрон. текстовые дан. – СПб., 1863-1866. – Режим доступа: <http://dic.academic.ru/contents.nsf/enc2p/>, свободный
26. Декларация принципов толерантности // Век толерантности, 2001. № 1. С. 62—68.
27. Долгова И.А. Концептуальное поле «терпение» в английской и русской лингвокультурах: автореф. дис. канд. филол. наук. Волгоград, 2006. 26 с.
28. Захарова П.Я. Терпение как ментальное свойство русского народа: причина и следствия: дис. ...канд. филос. Наук / П.Я. Захарова. - Горно-Алтайск, 2007. 164 с.
29. Золотухин В.М. Две концепции толерантности. - Кемерово: Кузбасс. гос. техн. университет. 1999. 63 с.
30. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. СПб.: Питер, 2013. 576 с.
31. Ищенко Ю.А. Толерантность как философско-мировоззренческая проблема // Философская и социологическая мысль. Киев, 1990. № 4. с. 48—60.
32. Ключева Н.В. Технология работы психолога с учителем. — М.: Сфера, 2000. 120 с.
33. Кон И.С. В поисках себя. М.: Политиздат, 1984. 335 с.
34. Кондаков А.М. Формирование установок толерантного сознания // Всероссийская научно-практическая конференция «Культура мира и ненасилия в воспитании учащихся: опыт регионов России»: сборник материалов. — М.: ИТАР-ТАСС, 1999. с. 95—97.
35. Кравченко А.И. Социология: Учебник для вузов. - М.: Издательская корпорация "Логос", Екатеринбург: "Деловая книга", 2000. 382 с.
36. Крайг Г., Бокум Д. Психология развития. 9-е изд. СПб: Питер, 2007. 940 с.
37. Кристалл Г. Аффективная толерантность // Журнал практической психологии и психоанализа, 2001. № 3.
38. Крутецкий В.А., Балбасова Е.Т. Педагогические способности и структура, диагностика, условия формирования и развития. М.: Прометей, 1991. 112 с.

39. Крутова К.В. Формирование у старшеклассников отношения к толерантности как социально значимой ценности в обучении гуманитарным дисциплинам. Дисс. канд. пед. наук. — Волгоград, 2002.
40. Кузьмина Н.В. Методы исследования педагогической деятельности. Л.: изд-во ун-та, 1970. 114 с.
41. Купина Н.А., Михайлова О.А. Культурные практики толерантности в речевой коммуникации // Коллективная монография. Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2004. 595 с.
42. Лабунская В.А. Невербальное поведение. Ростов-на-Дону:РГУ,1986.204 с.
43. Леонтьев А.А. Основы психолингвистики. 3-е изд. М.: Смысл; СПб.: Лань, 2003. 186 с.
44. Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность. М.: Академия, 2004. 352 с.
45. Лотман Ю.М. Культура и программы поведения // Избранные статьи. Таллин, 1992. Т. 1. С. 249-287.
46. Максимова Ф.А. Коммуникативный потенциал / URL http://www.schoolbuild.ru/soprovozhdenie-dosugovoi-deyatelnosti_p_23.html
47. Мацковский М.С. Толерантность как объект социологического исследования. Межкультурный диалог: исследования и практика / Под ред. Г.У Солдатовой, Т.Ю. Прокофьевой, Т.А. Лютой. - М.: Центр СМИ МГУ им. М.В. Ломоносова, 2004. 304 с. С.141-155.
48. Мильнер Б.З. Управление знаниями. М.: ИНФРА-М., 2003. 137 с.
49. Михайлова О.А. Толерантность и терпимость: Взгляд лингвиста // Философские и лингвокультурные проблемы толерантности. С. 108-109.
50. Нижегородцева Н.В. Системогенетический анализ готовности к обучению. — Ярославль, «Аверс-пресс», 2004. 338 с.
51. Новейший философский словарь. 3-е изд., испр. Минск: Кн. дом, 2003. 1280 с.
52. Оконешникова Н.Л. Формирование толерантности в семье: автореф. дис. канд. психол. наук СПб, 2006.60 с.
53. Олпорт Г.У. Толерантная личность // Век толерантности. 2003. № 6.

54. Основные термины, глоссарий образовательных технологий [Электронный ресурс] / Национальная педагогическая энциклопедия. – Электрон. текстовые данные. - Режим доступа: <http://didacts.ru/dictionary/1005/symbol/202>, свободный
55. Ожегов С. И., Шведова Н. Ю. Толковый словарь русского языка: 80 000 слов и фразеологических выражений // Российская академия наук. Институт русского языка им. В. В. Виноградова. — 4-е изд., дополненное. — М.: Азбуковник, 1999. — 944 с.
56. Петровская Л.Я. Коммуникативность в общении. М.: МГУ, 1989. 146 с.
57. Петленко В.П. Основы валеологии. Книга третья. 1999. 433 с.
58. Поваренков Ю.П. Психологическая характеристика профессиональной толерантности учителя // Вопросы психологии внимания: сб. науч. трудов / под ред. проф. В.И. Страхова. Саратов: изд-во Сарат. ун-та, 2003. Вып. 21. 256 с.
59. Почепцов Г.Г. Теория коммуникации. М.Ж. «Рефя-Бук», К.: «Ваклер» 2001. 656 с.
60. Психология. Словарь / под общ. ред. А.В. Петровского, М.Г. Ярошевского. 2-е изд., испр. и доп. М., 1990. 494 с.
61. Реан А. А., Коломинский Я. Л. Социальная педагогическая психология — СПб.: Издательство «Питер», 2000. 416 с.
62. Роджерс Э., Агарвала-Роджерс Р. Коммуникации в организациях: пер. с англ.; под ред. Л.И. Ивенко. М.: Экономика, 1980. 176 с.
63. Рожков М.И., Байбородова Л.В., Ковальчук М.А. Воспитание толерантности у школьников. Ярославль: Академия развития: Академия холдинг, 2003. 192 с.
64. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. СПб.: Речь, 2003. 208 с.
65. Скотт Дж. Г. Способы разрешения конфликтов. Киев, 1991. 286 с.
66. Советский энциклопедический словарь / ред. А.М.Прохоров. - 4-е издание. — М.: Советская Энциклопедия, 1990. — 1632 с.
67. Солдатова, Г.У. Практическая психология толерантности, или как сделать так, чтобы зазвучали лучшие струны человеческой души Текст. / Г.У. Солдатова // Век толерантности. - 2003. - № 6. 60-69.

68. Сорокин, П. А. Человек. Цивилизация. Общество: пер. с англ. /П. А. Сорокин; общ. ред. А. Ю. Согомонов. М.: Политиздат, 1992. 218 с.
69. Сорокин П.А. Система социологии. Т.1. Социальная аналитика: Учение о строении простейшего (родового) социального явления. - М.: Наука, 1993. - 447 с.
70. Срезневский И.И. «Материалы для словаря древнерусского языка по письменным памятникам» СПб.: типография Императорской Академии Наук, 1893.
71. Стернин И.А., Шилихина К.М. Коммуникативные аспекты толерантности. Воронеж: Истоки, 2001. 136 с.
72. Темницкий, А.Л. Социологические исследования толерантности студентов МГИМО / А. Л. Темницкий ; МГИМО(У) МИД России, каф. социологии. – М. : МГИМО-Университет, 2005. – 193 с.
73. Тряпицина А.П. Современное диссертационное исследование по педагогике: Оценка качества: Книга для эксперта. Саратов: Саратовский государственный социально-экономический университет, 2006. 288 с.
74. Толковый словарь русского языка Ушакова [Электронный ресурс] / Д.Н. Ушаков. – Электрон. текстовые дан. - Режим доступа: <http://dic.academic.ru/contents.nsf/ushakov/>, свободный
75. Философский энцикл. словарь / под ред. А.А. Ивина. М.: Гардарики, 2004. 488 с.
76. Хабермас Ю. Моральное сознание и коммуникативное действие. Изд. второе, стереотип. СПб.: Наука, 2006. 337 с.
77. Хасан Б.И. Конфликтная компетентность как основа толерантности: психолого-педагогический аспект // Толерантность и коммуникативная культура педагога: материалы Всероссийской научно-практической конференции / под ред. А.П. Сковородникова. Красноярск, 2005. С. 140-155.
78. Цицерон М.Т. Речи в 2-х томах. Т. I. М.: Наука, 1993. 443 с.
79. Шалин В.В. Толерантность (культурная норма и политическая необходимость). Краснодар: Периодика Кубани, 2000. 256 с.

80. Шилова М.И. Теория и методика воспитания: традиции и новации: Избранные педагогические труды. Красноярск: Универс, 2003. 446 с.
81. Шмелёва Т.В. Речевой жанр // Культура русской речи. Энциклопедический словарь-справочник / под ред. Л.Ю. Иванова и др. М.: Флинта: Наука, 2003. 840 с.
82. Якобсон П.М. Общение людей как социально-психологическая проблема. М.: Знание, 1973. 32 с.; под ред. Е.М. Борисовой. М: Изд-во «Ин-т практ. психологии» Воронеж: МОДЭК, 1998. 304 с.

Тест Бойко (Опросник коммуникативной толерантности В.В. Бойко)

Инструкция.

Необходимо ответить на 45 вопросов, разделенные на 9 блоков, каждый из которых отражает особенности вашего поведения в определенных условиях общения. Воспользуйтесь оценками от 0 до 3 баллов, чтобы выразить, насколько верны ниже приведенные суждения по отношению к вам. Будьте искренни, вы отвечаете для себя.

0 баллов — неверно;

1 балл — верно в некоторой степени;

2 балла — верно в значительной степени;

3 балла — верно в высшей степени.

Тестовый материал к методике:

1)

Медлительные люди обычно действуют мне на нервы.

Меня раздражают суетливые, непоседливые люди.

Шумные детские игры переношу с трудом.

Оригинальные, нестандартные личности чаще всего действуют на меня отрицательно.

Безупречный во всех отношениях человек насторожил бы меня.

2)

Меня обычно выводит из равновесия несообразительный собеседник.

Меня раздражают любители поговорить.

Я тяготился бы разговором с безразличным для меня попутчиком в поезде, самолете, если он проявит инициативу.

Я тяготился бы разговорами случайного попутчика, который уступает мне по уровню знаний и культуры.

Мне трудно найти общий язык с партнерами иного интеллектуального уровня.

3)

Современная молодежь вызывает неприятные чувства своим внешним видом (прическа, косметика, одежда).

Некоторые люди производят неприятное впечатление своим бескультурьем.

Представители некоторых национальностей в моем окружении откровенно не симпатичны мне.

Есть тип мужчин (женщин), который я не выношу.

Терпеть не могу деловых партнеров с низким профессиональным уровнем.

4)

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.

5)

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.

6)

Меня раздражают старики, когда в час пик они 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.

7)

Обычно я надеюсь, что моим обидчикам достанется по заслугам.

Меня часто упрекают в ворчливости.

Я долго помню нанесенные мне обиды 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.

8)

Я осуждаю людей, которые плачутся в чужую жилетку.

Внутренне я не одобряю коллег (приятелей), 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.

9)

Как правило, мне трудно идти на уступки партнерам.

Мне трудно ладить с людьми, у которых плохой характер.

Обычно я с трудом приспосабливаюсь к новым партнерам по совместной работе.

Я воздерживаюсь поддерживать отношения с несколькими странными людьми.

Чаще всего я из принципа настаиваю на своем, даже если понимаю, что партнер прав.

Ключ к тесту Бойко.

Подсчитывается сумма баллов, полученных по всем девяти признакам. Максимальное число баллов — 135, по каждому из блоков — 15. 1-45 высокая степень толерантности 45-85 средняя степень толерантности 85-125 низкая степень толерантности 125-135 полное неприятие окружающих.

Интерпретация методики Бойко.

Чем больше баллов, тем ниже уровень коммуникативной толерантности, что свидетельствует об абсолютной нетерпимости к окружающим и высокой

вероятности конфликтов. Необходимо обращать внимание на то, по каким поведенческим блокам получены высокие суммарные оценки. Чем больше баллов по конкретному признаку, тем меньше испытываемый терпим к людям в данном аспекте отношений с ними и сложнее наладить эффективный процесс общения. Напротив, чем меньше оценки по тому или иному поведенческому признаку, тем выше уровень общей коммуникативной толерантности по данному аспекту отношений.

Расшифровка блоков:

1. Неприятие или непонимание индивидуальности человека: вы не умеете либо не хотите понимать или принимать индивидуальные особенности других людей.

2. Использование себя в качестве эталона при оценках других: оценивая поведение, образ мыслей или отдельные характеристики людей, вы рассматриваете в качестве эталона самого себя.

3. Категоричность или консерватизм в оценках людей: вы категоричны или консервативны в оценках людей, вам не хватает гибкости и широты кругозора.

4. Неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства: вы не умеете скрывать или хотя бы сглаживать неприятные чувства, возникающие при столкновении с некоммуникабельными качествами у партнеров.

5. Стремление переделать, перевоспитать партнера по общению: вы стремитесь переделать, перевоспитать, изменить по вашему желанию своего собеседника.

6. Стремление подогнать других участников коммуникации под себя: вам хочется подогнать других к своему характеру, привычкам, притязаниям.

7. Неумение прощать другому ошибки: вы не умеете прощать другому его ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные вам неприятности.

8. Нетерпимость к дискомфортным (болезнь, усталость, отсутствие настроения) состояниям партнера по общению: вы не терпимы к физическому или психическому дискомфорту, в котором оказался другой.

9. Неумение приспосабливаться к другим участникам общения: вы плохо приспосабливаетесь к характерам, привычкам или притязаниям других.

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

Диагностировать общий уровень можно с помощью экспресс-опросника "Индекс толерантности", разработанного группой психологов центра "Гратис". В его основе лежит отечественный и зарубежный опыт данной области (Солдатова, Кравцова, Хухлаев, Шайгерова, 2002). Стимульный материал опросника составили утверждения, отражающие общее отношение к окружающему миру и другим людям, социальные установки в различных сферах взаимодействия, где проявляются толерантность и интолерантность человека. Методика включает утверждения, выявляющие отношения к разным 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	Не согласен	Скорее не согласен	Скорее согласен	Согласен	Полностью согласен
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	В средствах массовой информации может быть представлено любое мнение						
2.	В смешанных браках обычно больше проблем, чем в браках между людьми одной национальности						
3.	Если друг предал, надо отомстить ему						
4.	К кавказцам станут относиться лучше, если они изменят свое поведение						
5.	В споре может быть правильной только одна точка зрения						
6.	Нищие и бродяги сами виноваты в своих проблемах						
7.	Нормально считать, что твой народ лучше, чем все остальные						
8.	С неопрятными людьми неприятно общаться						
9.	Даже если у меня есть свое мнение, я готов выслушать и другие точки зрения						
10.	Всех психически больных людей необходимо изолировать от общества						
11.	Я готов принять в качестве члена своей семьи человека любой национальности						
12.	Беженцам надо помогать не больше, чем всем остальным, так как у местных проблем не меньше						
13.	Если кто-то поступает со мной грубо, я отвечаю тем же						
14.	Я хочу, чтобы среди моих друзей были люди разных национальностей						
15.	Для наведения порядка в стране необходима "сильная рука"						
16.	Приезжие должны иметь те же права, что и местные жители						
17.	Человек, который думает не так, как я, вызывает у меня раздражение						
18.	К некоторым нациям и народам трудно хорошо относиться						
19.	Беспорядок меня очень раздражает						
20.	Любые религиозные течения имеют право на существование						
21.	Я могу представить чернокожего человека своим близким другом						
22.	Я хотел бы стать более терпимым человеком по отношению к другим						

Для количественного анализа подсчитывается общий результат, без деления на субшкалы.

Каждому ответу на прямое утверждение присваивается балл от 1 до 6 ("абсолютно не согласен" – 1 балл, "полностью согласен" – 6 баллов). Ответам на обратные утверждения присваиваются реверсивные баллы ("абсолютно не согласен" – 6 баллов, "полностью согласен" – 1 балл). Затем полученные баллы суммируются.

Номера прямых утверждений: 1, 9, 11, 14, 16, 20, 21, 22.

Номера обратных утверждений: 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 12, 13, 15, 17, 18, 19.

Индивидуальная или групповая оценка выявленного уровня толерантности осуществляется по следующим ступеням:

22-60 – низкий уровень толерантности. Такие результаты свидетельствуют о высокой интолерантности человека и наличии у него выраженных интолерантных установок по отношению к окружающему миру и людям.

61-99 – средний уровень. Такие результаты показывают респонденты, для которых характерно сочетание как толерантных, так и интолерантных черт. В одних социальных ситуациях они ведут себя толерантно, в других могут проявлять интолерантность.

100-132 – высокий уровень толерантности. 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).

Для качественного анализа аспектов толерантности можно использовать разделение на субшкалы:

Этническая толерантность: 2, 4, 7, 11, 14, 18, 21.

Социальная толерантность: 1, 6, 8, 10, 12, 15, 16, 20.

Толерантность как черта личности: 3, 5, 9, 13, 17, 19, 22.

Субшкала "этническая толерантность" выявляет отношение человека к представителям других этнических групп и установки в сфере межкультурного взаимодействия. 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. Субшкала "толерантность как черта личности" включает пункты, диагностирующие личностные черты, установки и убеждения, которые в значительной степени определяют отношение человека к окружающему миру.

Тест: «Насколько вы терпимы?» (О.И. Тушканова)

Прислушиваетесь ли вы к чужому мнению? Относитесь ли к нему с уважением, терпимы ли вы? Перед вами тест, который, надеемся, хотя бы приблизительно поможет определить степень вашей терпимости. Но одно условие: отвечайте быстро, не задумываясь.

Вы считаете, что у вас возникла интересная идея, но её не поддержали. Расстроитесь?

- а) да
- б) нет

Вы встречаетесь с друзьями, и кто-то предлагает начать игру. Что вы предпочтёте?

- а) да
- б) нет

Спокойно ли воспринимаете неприятную для вас новость?

- а) да
- б) нет

Раздражают ли вас люди, которые в общественных местах появляются нетрезвыми?

а) если они не переступают допустимых границ, меня это вообще не интересует

б) мне всегда были неприятны люди, которые не умеют себя контролировать

Можете ли вы легко найти контакт с людьми с иными, чем у вас, профессией, положением, обычаями?

а) мне трудно было бы это сделать

б) я не обращаю внимания на такие вещи

Как вы реагируете на шутку, объектом которой становитесь?

а) мне не нравится ни сами шутки, ни шутники\

б) если даже шутка будет мне неприятна, я постараюсь ответить в такой же манере

Согласны ли вы с мнением, что многие люди «сидят не на своём месте», «делают не своё дело»?

а) да

б) нет

Вы приводите в компанию друга (подругу), который становится объектом всеобщего внимания. Как вы на это реагируете?

а) мне, честно говоря, неприятно, что таким образом внимание отвлечено от меня

б) я лишь радуюсь за него (неё)

В гостях вы встречаете пожилого человека, который критикует современное молодое поколение, превозносит былые времена. Как отреагируете вы?

а) уйдёте пораньше под благовидным предлогом

б) вступите в спор

А теперь подсчитайте баллы. Запишите по два балла за ответы: 1б, 2б, 3б, 4а, 5б, 6б, 7б, 8б, 9а.

От 0 до 4 баллов. Вы непреклонны и, простите, упрямы. Возникает впечатление, что вы стремитесь навязывать своё мнение другим во что бы то ни

стало. Часто повышаете голос. С вашим характером вам трудно поддерживать нормальные отношения с людьми, которые думают иначе, чем вы, не соглашаются с тем, что вы говорите и делаете.

12 баллов. Вы способны твёрдо отстаивать свои убеждения. Вы, безусловно, можете и вести диалог, менять своё мнение, если это необходимо. Способны иногда и на излишнюю резкость, неуважение к собеседнику. И в такой момент вы действительно можете выиграть спор с человеком, у которого более слабый характер. Но стоит ли «брать горлом» тогда, когда можно победить более достойно?

14-18 баллов. Твёрдость ваших убеждений отлично сочетается с большой тонкостью, гибкостью ума. Вы можете принять любую идею, с пониманием относитесь к достаточному парадоксальному, на первый взгляд, поступку, даже если вы его не одобряете. Вы достаточно критично относитесь к своему мнению и способны с уважением тактом по отношению к собеседнику отказаться от взглядов, которые, как выяснилось, ошибочны.

Утверждаю
Руководитель ООО «Ярус»

« ___ » _____ 20__ г.

**Положение о премировании работников
ООО «Ярус»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о премировании работников ООО "Ярус" (далее - Положение) является локальным нормативным актом общества с ограниченной ответственностью "Ярус" (далее - "Общество" или "Работодатель"), разработанным в соответствии с законодательством РФ, и предусматривает порядок и условия премирования работников Общества.

1.2. Настоящее Положение распространяется на работников Общества (далее - Работники).

1.3. Настоящее Положение вводится с целью повышения уровня толерантности, исключения проявления интолерантности, качества и эффективности работы, соблюдения трудового распорядка и материальной заинтересованности Работников в получении максимального эффекта от своей деятельности, улучшения результатов своей деятельности и не является гарантированной выплатой, предоставляемой Обществом.

1.4. Премирование Работников по результатам их труда есть право, а не обязанность работодателя и зависит от количества и качества труда Работников, финансового состояния Общества и прочих факторов, которые могут оказать влияние на сам факт и размер премирования.

1.5. Премирование Работников осуществляется при наличии свободных денежных средств, которые могут быть израсходованы на материальное стимулирование без ущерба для основной деятельности Общества.

2. Показатели премирования и размер премии

2.1. Премия начисляется при одновременном выполнении следующих условий:

- успешное и добросовестное исполнение Работником своих должностных обязанностей;
- выполнение показателей премирования;
- выполнение соответствующего индивидуального плана;
- **толерантное отношение к коллегам;**
- **оказание взаимопомощи в работе;**
- **соблюдение трудового распорядка (исключая опоздания и неявки);**
- **кураторство или оказание помощи сотруднику – выпускнику ВУЗа;**
- положительные результаты работы Общества.

2.2. Показателем премирования является выполнение индивидуального плана по проектам и сданным объектам за месяц.

Планы по проектам и объектам устанавливаются приказом Генерального директора Общества на каждый календарный месяц.

2.3. Приказ об установлении общего плана на месяц утверждается до 20-го числа предшествующего месяца и доводится до Работников под подпись.

2.4. За выполнение индивидуального плана по проектам и сданным объектам Работникам устанавливается премия в размере 20 процентов от должностного оклада.

2.5. При невыполнении условий, предусмотренных пунктом 2.1 настоящего Положения, премия Работнику не выплачивается полностью.

Вне зависимости от применения к Работнику мер дисциплинарного взыскания премия не выплачивается в следующих случаях:

невыполнения или ненадлежащего выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором или должностными инструкциями;

нарушения установленных администрацией требований оформления документации и результатов работ;

нарушения сроков выполнения или сдачи работ, установленных приказами и распоряжениями администрации или договорными обязательствами;

невыполнения приказов, указаний и поручений непосредственного руководства либо администрации;

ввиду однократного грубого нарушения Работником трудовых обязанностей:

а) прогула, то есть отсутствия на рабочем месте без уважительных причин в течение всего рабочего дня (смены) независимо от его (ее) продолжительности, а также в случае отсутствия на рабочем месте без уважительных причин более четырех часов подряд в течение рабочего дня (смены);

б) появления Работника на работе (на своем рабочем месте либо на территории организации-работодателя или объекта, где по поручению работодателя Работник должен выполнять трудовую функцию) в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения;

в) разглашения охраняемой законом тайны (государственной, коммерческой, служебной и иной), ставшей известной Работнику в связи с исполнением им трудовых обязанностей, в том числе разглашения персональных данных другого Работника;

г) совершения по месту работы хищения (в том числе мелкого) чужого имущества, растраты, умышленного его уничтожения или повреждения, установленных вступившим в законную силу приговором суда или постановлением судьи, органа, должностного лица, уполномоченных рассматривать дела об административных правонарушениях;

д) установленного комиссией по охране труда или уполномоченным по охране труда нарушения требований охраны труда, если это нарушение повлекло за собой тяжкие последствия (несчастный случай на производстве, аварию, катастрофу) либо заведомо создавало реальную угрозу наступления таких последствий.

3. Представление на премирование и порядок премирования

3.1. Выплата премии, предусмотренной настоящим Положением, производится один раз в месяц на основании приказа Генерального директора Общества в дни выплаты заработной платы - 10-го числа месяца, следующего за отчетным.

3.2. Списки на премирование составляются на основании представления о премировании генерального исполнительного директора Общества.

3.3. Приказ о премировании издает Генеральный директор Общества.

4. Заключительные положения

4.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения и действует до принятия нового положения, регулирующего вопросы премирования работников Общества.

4.2. По инициативе Работодателя или Работников в настоящее Положение могут вноситься изменения и дополнения в порядке, установленном трудовым законодательством.

Выдержка из дополнительного соглашения «Об образовании»

«9.1. Работодатель направляет Работника на курсы обучения по программе изучения русского языка на период с 7 мая по 15 июня 2018 года включительно.

9.2. После обучения, указанного в п. 10.1. настоящего Соглашения, Работник обязуется отработать у работодателя 3 года.

9.3. В случае увольнения без уважительных причин до истечения срока, указанного в п. 9.2. настоящего Соглашения, Работник обязан возместить затраты, понесенные работодателем на его обучение, исчисленные пропорционально фактически не отработанному после окончания обучения времени.

Под увольнением без уважительных причин понимается увольнение Работника по следующим основаниям:

Расторжение трудового договора по инициативе работника, пункт 3 части 1 статьи 77 ТК РФ; Расторжение трудового договора по инициативе работодателя, пункт 3, 5, 6, 7 статьи 81 ТК РФ.

Затраты, понесенные работодателем на обучение работника, равны стоимости обучения, установленной договором с Центром изучения русского языка «Russian Fast» в размере 15 000 рублей.»

Заповеди толерантности:

- Быть терпимее и мудрее к другим;
- смотреть и оценивать себя и свои действия реально, строго и объективно;
- нести ответственность за свою работу и за себя;
- стараться достичь внутренней гармонии и согласия с самим собой;
- научиться преодолевать стрессы и плохое настроение, не выплескивать свои негативные эмоции на других;
- стремиться к духовному равновесию;
- проявлять доброжелательность, терпимость и гибкость во взаимодействиях с коллегами;
- стараться находить общий язык с коллегами, выявить то, что может с ними объединять;
- стараться находить в любом человеке положительные качества, если не удастся, то хотя бы не искать повода для ссор (конфронтации), либо максимально ограничить общение, эмоционально отстраниться;
- расти и развиваться в профессиональной сфере, заниматься работой, а не собирать сплетни и не плести интриги;
- совершенствовать свой профессионализм;
- прислушиваться к критике и замечаниям в свой адрес, т.к они могут нести в себе нашу оценку со стороны;
- работать над собой, самосовершенствоваться;
- не нарушать субординацию и не расширять круг своих обязанностей (дабы не уменьшать количество своего времени и, как следствие не повышать уровень своей тревожности);
- избегать тем, которые могут спровоцировать конфликты (например, заработная плата, особенности поведения, внешности и личных качеств);

- общаться с коллегами и вышестоящими по статусу спокойно, корректно и ненапряженно, без лицемерия и подобострастия;
- не выяснять и не спорить кто прав, кто виноват;
- уважать в себе «себя», но так же оценивать особенности других, их опыт, желание быть принятыми и понятыми в осуществлении жизненных целей (получение достойной заработной платы, обретение жизненного комфорта, спокойствия и уверенности в завтрашнем дне);
- при невозможности избежать конфликт, использовать честный диалог, возможно прибегая к следующим приемам:
 - начинать свое высказывание со слов «С моей точки зрения...», чем показать собеседнику, что не претендуем на истину в последней инстанции;
 - стараться говорить о конкретном случае, без обобщения;
 - постараться доказать, что своим поведением человек может сам себе навредить, создать себе лишние проблемы;
 - предложить собеседнику в мягкой форме сменить манеру поведения, исправить в себе то, что мешает коллективу и ему самому.
- при чувстве нарастания собственного напряжения необходимо постараться сосредоточиться на чем-то другом (психологи советуют рассматривать предметы, картинки, перебирать мелкие детали, четки и т.д.; возможно перевести взгляд в окно, постараться мгновенно переместиться в пространстве и времени в то место, где вы отдыхаете и душой, и телом; либо незаметно для других сосредоточиться на напряжении некоторых мышц, отрегулировать дыхание). Другими словами, необходимо прийти в себя, наладить свое душевно-психологическое равновесие и не дать возможной стихии конфликта разыграться;
 - сосредотачиваться не на личности, а на трудовом процессе;
 - возможно использование методики НЛП:
 - представить для себя ситуацию, когда было хорошо, и когда я был умиротворен и счастлив во всей приятных деталях - звук, цвет, запах, ощущения;
 - затем мысленно переместиться в ситуацию критики или конфликта, представляя себя и человека, который нас задел со стороны;

- попытаться «удалить» образ «обидчика», оставив его слова будто напечатанными на бумаге;
- глядя на воображаемый текст, проанализировать мотивы действий того человека, выделяя при этом главное для него, а не для нас;
- постараться почувствовать себя более спокойным, понимая, что знаем причины, явные и скрытые мотивы «нападок» на нас;
- соединить несколько ощущений — внутреннего спокойствия и комфорта, удовлетворённости от верно проведённого анализа действий другого человека, уверенности в том, что нам удастся преодолеть разочарование, гнев, обиду и извлечь из этого урок и исправить ситуацию;
- так можно стать спокойнее, мудрее, учиться рассматривать неудачи как возможность для собственного самосовершенствования и роста.