

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ НАУКИ

DOI 10.24411/2686-9764-2019-10018

УДК 159.9

Особенности проявления толерантности у занятых в различных сферах профессиональной деятельности сотрудников федеральных служб, подведомственных Министерству юстиции Российской Федерации

В. Е. ЛАПШИН – профессор кафедры психологии личности и специальной педагогики Владимирского государственного университета им. А. Г. и Н. Г. Столетовых, профессор кафедры психологии и педагогики профессиональной деятельности Владимирского юридического института ФСИН России, доктор педагогических наук, кандидат юридических наук, доцент;

Е. А. ВИНАРЧИК – доцент кафедры психологии личности и специальной педагогики Владимирского государственного университета им. А. Г. и Н. Г. Столетовых, кандидат психологических наук

Реферат

Толерантность – это отсутствие негативной реакции индивида во всех тех случаях, когда она возможна и ожидаема внешним наблюдателем. Проблема толерантности – это проблема сдерживания индивидом своей негативности в оценке, отношении, побуждении. Главное здесь – перестать воспринимать различие как недостаток. За основу эмпирического исследования была принята характеристика различий между толерантной и интолерантной личностями, предложенная Г. В. Безюлевой, С. К. Бондыревой и Г. М. Шеламовой. Целью исследования было изучение психологических особенностей толерантности занятых в различных сферах профессиональной деятельности сотрудников подведомственных Министерству юстиции Российской Федерации федеральных служб.

Результаты исследования могут быть использованы психологами в практической работе, послужить основанием для формирования нового подхода к комплексному изучению толерантных черт личности при профотборе сотрудников, а также разработки практических рекомендаций психологам по профилактике интолерантности сотрудников.

Сравнительный анализ результатов проведенного исследования позволяет утверждать, что судебные приставы являются более общительными, им свойственна социальная предприимчивость, их манера общения носит активный характер, а не сводится к пассивному сопереживанию, судебные приставы более терпимы к чужим убеждениям и ценностям, даже если последние отличны и противоположны их собственным. При этом представители рассматриваемой профессиональной группы стремятся переделать, перевоспитать своего собеседника, хотят подогнать его под себя, сделать удобным. Сотрудники же отдела режима и надзора, напротив, в ситуации общения предпочитают оставаться незаметными, скептически относятся к намерениям окружающих, не в полной мере осознают свои чувства и желания, склонны обвинять окружающих. Таким образом, исследование показало, что более толерантны судебные приставы.

К л ю ч е в ы е с л о в а : толерантность; общение; эмпатия; личность; собеседник.

19.00.06 – Юридическая психология

Features of manifestation of tolerance of employees in various areas of professional in federal services subordinate Ministry of Justice of the Russian Federation

V. E. LAPSHIN – Professor of the Department of Personality Psychology and Special Pedagogy of the Vladimir State University named after Alexander and Nikolay Stoletovs, Professor of the Department of Psychology and Pedagogy of Professional Activity of the Vladimir Law Institute of the Federal Penal Service of Russia, Dsc. in Pedagogics, PhD. in Law, Associate Professor;

E. A. VINARCHIK – Associate Professor of the Department of Personality Psychology and Special Pedagogy of the Vladimir State University named after Alexander and Nikolay Stoletovs, PhD. in Psychology

Abstract

Tolerance is the absence of a negative reaction of an individual in all those cases when it is possible and expected by an external observer. The problem of tolerance is the problem of the individual restraining the negativity in evaluation, in relation, in motivation. The main thing here is to stop perceiving the difference as a disadvantage. The basis of the empirical research was adopted the characteristic differences between tolerant and intolerant individuals, proposed in G.V. Beaulieu, S.K. Bondareva and G.M. Shelamova. The aim of the study was to study the psychological characteristics of tolerance of employees of subsidiary Federal services of the Ministry of Justice of the Russian Federation employed in various spheres of professional activity.

The results of the study can be used by psychologists in practical work. On its basis an approach to a comprehensive study of tolerant personality traits in professional selection and employees can be formed; practical recommendations could be developed by psychologists of subsidiary Federal services of the Ministry of Justice of the Russian Federation for the prevention of employee intolerance.

Based on the results of the study and their comparative analysis it is possible to argue that bailiffs are more sociable, they are characterized by social enterprise, the manner of communication is active, and not reduced to passive empathy, more tolerant of other people's beliefs and values, even if they are different and opposite to their own opinion, however, they tend to strive to remake, re-educate their interlocutor, they want to fit people for themselves, make them comfortable. Employees of the guard and escort Department, on the contrary, in a situation of communication prefer to remain invisible, skeptical of the intentions of others, lack understanding of their feelings and desires, tend to blame others. Bailiffs proved to be more tolerant.

Key words: tolerance; communication; empathy; personality; interlocutor.

19.00.06 – Legal psychology

В последние десятилетия обострилась проблема сохранения толерантности и повышения ее уровня в условиях нестабильных межэтнических отношений, увеличения случаев расизма, роста числа антропогенных катастроф, тяжких преступлений, связанных с насилием против личности, появления очагов социально-политической напряженности [2, с. 267–269]. Именно принцип толерантности признается в настоящее время нормой цивилизованного компромисса, взаимодействия разных людей с разными вкусами, взглядами, ценностями. Толерантность, безусловно, является основой демократии и прав человека. Принимая во внимание тот факт, что нетерпимость общества – это слагаемое нетерпимости его граждан, становится очевидной акту-

альность проблемы профилактики интолерантности сотрудников подведомственных Министерству юстиции Российской Федерации федеральных служб (Федеральной службы исполнения наказаний и Федеральной службы судебных приставов), так как именно они являются представителями власти и правопорядка, вступающими в непосредственное взаимодействие с гражданами.

Профессии и специальности в подразделениях ФСИН России и ФССП России являются социальными, то есть в них преобладают отношения типа «человек – человек», характеризуются тесным контактом с различными категориями людей, многофункциональностью обязанностей, разнообразием социальных отношений. Вся

деятельность сотрудников указанных федеральных служб связана с человеческими отношениями, которые являются основой успешности их профессиональной деятельности [1, с. 239–240]. При этом необходимо учитывать, что одним из главных факторов, обуславливающих специфику деятельности подразделений ФСИН России и ФССП России, является взаимодействие сотрудников в силу своей профессиональной деятельности с наиболее трудным в социальном отношении контингентом, характеризующимся наличием асоциальных установок, неуправляемостью, агрессивностью, скрытым характером преступной деятельности, противоборством и враждебным отношением к представителям власти. Поэтому, на наш взгляд, именно в данном виде деятельности результативность и эффективность профессионального общения во многом зависит от отсутствия недоразумений и недопониманий между собеседниками, чего возможно достичь лишь в случае высокого уровня коммуникативной толерантности сотрудников.

Целью нашего исследования явилось изучение обусловленных спецификой профессиональной деятельности психологических особенностей толерантности сотрудников ФСИН России и ФССП России. При этом мы использовали следующие методики работы:

- Калифорнийский психологический опросник (CPI) Х. Гоух (адаптация Н. Графиной);
- тест коммуникативной толерантности В. В. Бойко;
- метод экспертного оценивания [3].

Исследование проводилось на базе УФСИН России по Владимирской области и УФССП России по Владимирской области, в нем приняли участие 72 чел. (мужчины в возрасте 30–35 лет): 37 сотрудников отдела организации обеспечения установленного порядка деятельности судов (судебные приставы) УФССП России по Владимирской области и 35 сотрудников отдела режима и надзора УФСИН России по Владимирской области.

С использованием Калифорнийского психологического опросника было проведено тестирование с целью выявления параметров толерантности по четырем шкалам методики: «Общительность», «Эмпатия», «Социализация», «Толерантность». Процедура группового предъявления теста осложнений не имела.

В его ходе были получены следующие результаты:

1. Показатели по шкале «Общительность». В выборке судебных приставов в 55 % случаев результаты превышают среднее значение нормы, у 10 % испытуемых имеют средние значения, у 35 % – значения ниже среднего.

В выборке сотрудников отдела режима и надзора показатели выше среднего уровня имеют 45 % опрошенных, среднее значение у 5 %, и ниже среднего значения у 50 %.

Согласно интерпретации, предложенной Х. Гоух, люди, имеющие высокие показатели по шкале «Общительность», охотно вступают в контакты, любят находиться в центре внимания, общительны, открыты. Для них характерны социальная предприимчивость, инициативность, чувство юмора. Они успешны в видах деятельности, связанных с активным взаимодействием с людьми. Напротив, низкие значения свойственны робким, застенчивым, неуверенным в себе людям. В ситуации общения они предпочитают оставаться незаметными.

2. Показатели по шкале «Эмпатия».

В выборке судебных приставов выявлено 35 % испытуемых с высокими показателями, 20 % – со средними показателями, 45 % имеют показатели ниже среднего уровня.

В выборке сотрудников отдела режима и надзора 25 % опрошенных получили оценки выше средней, 5 % – средние, 70 % – ниже средней.

Согласно интерпретации автора методики, лица с высокими значениями по шкале «Эмпатия» обладают позитивным самовосприятием, чувствительны к нюансам взаимоотношений (деликатны), понимают чувства других, оптимистично смотрят на вещи. Они отзывчивы, их легко принимают окружающие. При этом их манера общения носит активный характер, а не сводится к пассивному сопереживанию. Те, у кого отмечаются низкие показатели по этой шкале, как правило, не способны к сопереживанию, скептически относятся к намерениям окружающих, плохо понимают свои чувства и желания, их круг интересов сужен.

3. Показатели по шкале «Социализация».

В выборке судебных приставов 40 % опрошенных имеют результат выше среднего значения, 5 % – средний, и 40 % получили оценку ниже средней. Необходимо выделить отдельно 15 % от общего количества опрошенных данной выборки, получивших сверхвысокие показатели. Такие результаты могут свидетельствовать об излишней при-

дирчивости к окружающим, нетерпимости к чужим недостаткам и слабым сторонам.

В выборке сотрудников отдела режима и надзора 30 % опрошенных имеют результат выше среднего, средних показателей в выборке нет, а результаты ниже среднего значения имеют 70 % сотрудников.

Представленные данные свидетельствуют о том, что лица, имеющие высокие результаты, добросовестны, организованны, легко принимают нормативные правила и подчиняются им, с ними редко происходят разного рода неприятности. Им свойственны сознательность, прямота, честность, верность слову и надежность. В средней зоне располагаются те, кто просто подчиняется правилам, а затем следуют те, кто обычно проявляет своеобразие и непокорность, нечувствительность к чужому мнению и оценке.

4. Показатели по шкале «Толерантность».

В выборке судебных приставов показатели выше среднего значения получили 30 % испытуемых, 25 % имеют средние показатели, 45 % – ниже среднего значения.

В выборке сотрудников отдела режима и надзора результаты выше среднего получили 25 % опрошенных, 10 % имеют средние результаты и 65 % – ниже среднего значения.

Испытуемые, получившие результаты выше средних, терпимы к чужим убеждениям и ценностям, даже если они отличны и противоположны их собственным. Такие люди относительно свободны от конфликтов и психологических проблем, искренни, рассудительны и тактичны. Им свойственен реализм ожиданий, интеллигентность и интерес к познавательной деятельности. Те же, у кого значения по шкале «Толерантность» ниже нормы, как правило, малотерпимы, недоверчивы, склонны во всем обвинять окружающих (экстрапунитивны), часто испытывают враждебные мстительные чувства.

Таким образом, описанные выше черты личности, измеренные с помощью Калифорнийского психологического опросника, хорошо соотносятся с теми характеристиками толерантной личности, речь о которых шла ранее.

Методика В. В. Бойко применялась для выявления уровня общей коммуникативной толерантности сотрудников. Работа по указанной методике проводилась в группах по 5–12 чел. Затруднений у испытуемых не возникло.

В результате проведенного исследования были получены данные об уровне общей

коммуникативной толерантности испытуемых в двух выборках.

В выборке судебных приставов среднегрупповой показатель уровня общей коммуникативной толерантности равен 36 баллам, что соответствует значению ниже возможного среднего (максимальный балл по тесту – 135, причем чем ниже результат, тем выше уровень толерантности).

Наибольшее значение в данной выборке соответствует 6 компоненту (6,2 балла – повышена интолерантность). Такой показатель указывает на то, что испытуемые предпочитают подогнать участников коммуникации под себя, делать их удобными.

Наименьшее значение (2,3 балла) соответствует 8 компоненту установки и указывает на то, что испытуемые проявляют высокий уровень терпимости к физическому или психическому дискомфорту, в котором оказался собеседник.

В выборке сотрудников отдела режима и надзора среднегрупповой показатель уровня общей коммуникативной толерантности равен 44 баллам, что соответствует значению ниже возможного среднего.

Наибольшее значение в данной выборке соответствует 3 компоненту (7,8 балла) и указывает на категоричность или консерватизм в оценках людей.

Наименьшие показатели получены по компоненту 8, что указывает на терпимость сотрудников к физическому или психическому дискомфорту, в котором оказался собеседник.

Было проведено экспертное оценивание наличия и степени выраженности толерантных черт личности испытуемых в двух выборках с привлечением шести экспертов для оценки каждой из них (три эксперта для каждой выборки). Оценивание проводилось при помощи специально разработанной анкеты, включавшей список из 18 толерантных черт личности. Наличие и степень выраженности каждой из перечисленных черт оценивались экспертами по четырехбалльной шкале. Затруднений при работе с анкетой не возникало.

В результате экспертной оценки двух выборок были подсчитаны индивидуальные результаты. Анализ результатов выявил:

– в выборке судебных приставов среднегрупповой балл экспертной оценки равен 55. Это результат выше среднего, поэтому позволяет говорить о достаточно высокой выраженности толерантных черт у испытуемых. Наибольший результат получен группой по черте «Любознательность»

(3,7 балла) и «Ответственность» (3,6 балла), наименьший – «Альтруизм» и «Умение сохранять спокойствие»;

– в выборке сотрудников отдела режима и надзора среднегрупповая оценка равна 52 баллам, что является показателем выраженности толерантных черт на уровне выше среднего. Наивысшую оценку экспертов получила черта «Умение сохранять спокойствие» (3,9 балла). Низшие оценки получены испытуемыми по чертам «Чуткость» (1,4 балла), «Способность к сопереживанию» (1,5 балла), «Терпимость к людям другой национальности» (1,4 балла).

Сравнительный анализ осуществлялся путем сопоставления среднегрупповых результатов отдельно по каждой методике. Описание выявленных в ходе анализа различий выполнено в соответствии с описанными выше этапами исследования.

Для сравнения среднегрупповых результатов по Калифорнийскому психологическому опроснику индивидуальные показатели были дифференцированы по степени выраженности:

– показатели по шкале «Общительность» имеют несущественное различие (24 против 22), однако судебные приставы на основании этого выступают более общительными;

– показатели по шкале «Эмпатия» в выборке судебных приставов также имеют несущественный перевес (18 против 20), и все же это дает основания предполагать, что способность судебных приставов к эмпатии развита сильнее;

– показатели по шкале «Социализация» снова имеют перевес в выборке судебных приставов (33 против 30), это говорит об их большей приверженности общепринятым нормам и дисциплинированности;

– показатели по шкале «Толерантность» в выборке судебных приставов равны 20 баллам, в выборке сотрудников отдела режима и надзора – 17 баллам. Таким образом, испытуемые первой выборки более терпимы.

Оценка статистической значимости различий между группами по перечисленным показателям дала следующие результаты.

Различия по шкале «Общительность» можно считать статистически значимыми при $p \leq 0,01$, то есть можно утверждать, что судебные приставы более общительны по сравнению с сотрудниками отдела режима и надзора.

Различия по шкале «Эмпатия» можно считать статистически значимыми при $p \leq 0,01$, таким образом, с большой долей вероятности можно утверждать, что способность

к эмпатии у судебных приставов развита больше.

Различия по шкале «Социализация» можно считать значимыми при $p \leq 0,01$, поэтому есть возможность утверждать, что судебные приставы, составляющие выборку, более дисциплинированы, привыкли следовать установленным правилам. Однако слишком высокие показатели по этой шкале нельзя рассматривать в качестве доказательства большей толерантности.

Различия по шкале «Толерантность» подтверждаются при $p \leq 0,01$, поэтому в данном случае гипотеза о существовании различий между двумя группами принимается.

Таким образом, полученные данные подтверждают выдвинутую ранее гипотезу.

Сравнение двух выборок на основе средних результатов по тесту в целом позволило сделать вывод о том, что уровень общей коммуникативной толерантности выше в группе судебных приставов. Средний результат данной выборки равен 36 баллам. В выборке сотрудников отдела режима и надзора средний балл по тесту равен 44, что является меньшим показателем уровня толерантности (согласно правилам обработки результатов по методике).

На основе представленных вычислений можно считать полученные различия между выборками значимыми при $p \leq 0,01$, то есть уровень общей коммуникативной толерантности судебных приставов выше, чем у сотрудников отдела режима и надзора. Приведенное обстоятельство позволяет говорить о том, что судебные приставы реже, чем сотрудники отдела режима и надзора испытывают негативные эмоции по поводу различий между подструктурами своей личности и личности партнера по общению.

Особый интерес в рамках исследования представляет сравнение двух выборок по каждому из девяти поведенческих признаков, так как эта процедура позволяет выявить различия уровней толерантности испытуемых по различным аспектам межличностных отношений.

Сравнение двух выборок по наличию и степени выраженности толерантных черт личности проводилось путем сопоставления их среднегрупповых суммарных баллов по анкете в целом.

В ходе количественного анализа более высокий результат был выявлен в выборке судебных приставов (55 баллов против 52). Для оценки уровня значимости выявленных различий был применен метод статистической обработки данных. В итоге была

подтверждена гипотеза о наличии статистически значимых различий в показателях толерантности у двух выборок при $p \leq 0,01$.

Для качественного анализа были сопоставлены среднегрупповые баллы по каждой черте в отдельности путем сравнительного анализа таблиц индивидуальных результатов экспертной оценки.

По итогам проведенного исследования можно утверждать, что судебные приставы являются более общительными: охотно вступают в контакты, любят находиться среди людей, открыты. Для них характерны социальная предприимчивость, инициативность, наличие чувства юмора. Они успешны в видах деятельности, связанных с активным взаимодействием с людьми. Сотрудники отдела режима и надзора, напротив, в ситуации общения предпочитают оставаться незаметными.

Способность судебных приставов к эмпатии развита сильнее, что выражается в их чувствительности к нюансам взаимоотношений, понимании чувств других, оптимистичном взгляде на вещи. Они отзывчивы, их легко принимают окружающие. При этом манера общения судебных приставов носит активный характер, а не сводится к пассивному сопереживанию. У сотрудников отдела режима и надзора выявлены более низкие показатели по исследуемой шкале, что может быть свидетельством их меньшей способности к сопереживанию, скептического отношения к намерениям окружающих, недостаточного понимания своих чувств и желаний, суженного круга интересов.

Кроме того, результаты исследования свидетельствуют о более высокой социализации судебных приставов, их большей приверженности общепринятым нормам и дисциплинированности. Однако здесь необходимо иметь в виду, что слишком высокие показатели по шкале «Социализация» могут говорить об излишней придирчивости к окружающим, нетерпимости к чужим недостаткам и слабым сторонам (напомним, что 40 % испытуемых в выборке судебных приставов получили результаты выше средних). Данные качества являются характерными для интолерантных личностей.

Испытуемые первой выборки показали себя в исследовании более терпимыми к чужим убеждениям и ценностям, даже отличным и противоположным их собственным. Они относительно свободны от конфликтов и психологических проблем, искренни, рассудительны и тактичны. Им свойственен реализм ожиданий, интеллигентность и ин-

терес к познавательной деятельности. Сотрудники отдела режима и надзора менее терпимы, недоверчивы, склонны во всем обвинять окружающих (экстрапунитивны), часто испытывают враждебные мстительные чувства.

Дополнительный сравнительный анализ, проведенный на основе сопоставления количественных показателей результатов двух выборок по методике В. В. Бойко, позволил сделать следующие выводы:

- у судебных приставов выше развита способность понимать и принимать индивидуальность других людей, однако они чаще, чем сотрудники отдела режима и надзора, стремятся переделать, перевоспитать своего партнера, хотят подогнать его под себя, сделать удобным;

- сотрудники отдела режима и надзора чаще, чем судебные приставы, оценивая поведение, образ мыслей или отдельные характеристики людей, рассматривают себя в качестве эталона. Кроме того, они гораздо более категоричны и консервативны в оценках людей, в частности современной молодежи, новых русских, представителей некоторых национальностей, сотрудников с низким профессиональным уровнем. Кроме того, сотрудники отдела режима и надзора менее, чем судебные приставы, способны скрывать или хотя бы сглаживать неприятные чувства, возникающие при столкновении с некоммуникабельными партнерами;

- в умении прощать партнеру его ошибки, неловкость существенных различий между показателями двух выборок не обнаружено;

- сотрудники отдела режима и надзора более нетерпимы к физическому или психическому дискомфорту, в котором оказался собеседник. Это означает, в частности, что они осуждают людей, которые плачутся в чужую жилетку, внутренне не одобряют коллег, рассказывающих о своих болезнях, стараются уходить от разговора, когда кто-нибудь начинает жаловаться на свою семейную жизнь, без особого внимания выслушивают исповеди друзей, а иногда им нравится осознанно провоцировать агрессию родных или друзей;

- и, наконец, выявлена более высокая способность судебных приставов приспосабливаться к характерам, привычкам, установкам и притязаниям других людей.

Результаты экспертного оценивания были проинтерпретированы следующим образом:

– в сравнении с судебными приставами сотрудники отдела режима и надзора оказались более терпимыми, у них гораздо выше развита способность сохранять спокойствие, умение слушать собеседника, они более альтруистичны, в меньшей степени склонны осуждать других;

– судебные приставы в сравнении с сотрудниками отдела режима и надзора отличаются большим чувством юмора, более расположены к другим, более чуткие, тактичные, больше доверяют людям, способны к сопереживанию, самокритике, более любознательны, более терпимы к людям другой национальности;

– наряду с этим можно выделить те черты толерантной личности, степень выраженности которых в двух выборках является приблизительно равной. Это уважение прав других, тактичность, доброжелательность, ответственность, способность к сотрудничеству.

Выявленные различия в параметрах толерантности позволяют говорить о том, что специфика профессиональной деятельности является важным фактором, который изменяет личность и снижает уровень толерантности. Жесткие реалии заставляют сотрудников отдела режима и надзора постоянно находиться в состоянии напряжения, страха, недоверия. В результате изменяются базовые структуры личности, ценностные системы, отношение к другим людям.

Результаты проведенного нами исследования могут быть использованы психологами в практической работе. На их основе может быть сформирован новый подход к комплексному исследованию толерантных черт личности при профотборе сотрудников. Кроме того, возможна разработка практических рекомендаций психологам ФСИН России и ФССП России по профилактике интолерантности сотрудников.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. **Асмолов, А. Г.** Толерантность: от утопии к реальности. На пути к толерантному сознанию / А. Г. Асмолов. – Москва : Смысл, 2000. – 255 с. – ISBN 5-89357-085-5.
2. **Безносков, С. П.** Теоретические основы изучения профессиональной деформации личности / С. П. Безносков. – Санкт-Петербург : Речь, 2004. – 272 с. – ISBN 5-9268-0258-X.
3. **Столяренко, Л. Д.** Основы психологии : практикум / Л. Д. Столяренко. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2016. – 426 с. – ISBN 978-5-222-25459-2.

REFERENCES

1. Asmolov A. G. *Tolerantnost': ot utopii k real'nosti. Na puti k tolerantnomu soznaniyu* [Tolerance: from utopia to reality. Towards a Tolerant Consciousness]. Moscow, 2000. 255 p. (In Russ.).
2. Beznosov S. P. *Teoreticheskie osnovy izucheniya professional'noj deformacii lichnosti* [Theoretical foundations of the study of professional personality deformation]. St. Petersburg, 2004. 272 p. (In Russ.).
3. Stolyarenko L. D. *Osnovy psihologii* [Fundamentals of Psychology]. Rostov-on-Don, 2016. 426 p. (In Russ.).