

Терещенко К.В. Соціально-психологічні детермінанти толерантності персоналу організацій у контексті розвитку організаційної культури // Актуальні проблеми психології : зб. наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України / [ред. кол. : С.Д. Максименко (гол. ред.) та ін.]. – К. - Алчевськ : ЛАДО, 2014. – Т. I : Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія / за ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки. – 2014. – Вип. 40. – С. 20-24.

20

УДК 316.647.5:005.73

СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ДЕТЕРМІНАНТИ ТОЛЕРАНТНОСТІ ПЕРСОНАЛУ ОРГАНІЗАЦІЙ У КОНТЕКСТІ РОЗВИТКУ ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ КУЛЬТУРИ

К.В. Терещенко

*кандидат психологічних наук,
науковий співробітник лабораторії організаційної психології
Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України*

У статті розкрито зміст поняття «толера́нтність», висвітлено роль толерантності персоналу організацій у контексті розвитку їх організаційної культури. Виокремлено дві групи соціально-психологічних чинників розвитку толерантності персоналу організації: чинники мезорівня та чинники мікрорівня.

Ключові слова: толерантність, соціально-психологічні детермінанти, організаційна культура.

В статье раскрыто содержание понятия «толера́нтность», освещена роль толерантности персонала организаций в контексте развития их организационной культуры. Выделены две группы социально-психологических факторов развития толерантности персонала организаций: факторы мезоуровня и факторы микроуровня.

Ключевые слова: толерантность, социально-психологические детерминанты, организационная культура.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

В умовах глобалізації й інтеграції в європейський культурний та економічний простір усе більше уваги приділяється розвитку людського ресурсу та організаційної культури компаній. Унаслідок цього посилюється інтерес до психологічних чинників, які сприяють розвитку організаційної культури організацій, як комерційних, так і некомерційних.

21

Інтенсифікація міжкультурної взаємодії, створення транснаціональних компаній, структурні зміни на підприємствах спричиняють посилення значущості толерантності персоналу як детермінанти організаційної культури. На важливість розвитку толерантності персоналу організацій у сучасних умовах вказують західні та вітчизняні вчені Р.В. Дік [4], Р. Крейтнер et al [25], Р. Ное et al [26], Л.І. Даниленко [3], О.А. Філь [21]. Значення толерантності як соціально-психологічної характеристики особистості в умовах міжкультурної взаємодії висвітлюють у своїх працях Л. Вишневецька [1], Е.В. Клименко [10], Н.М. Лебедева [12], Л.Д. Король [11], А.Г. Скок [19], Г.У. Солдатова [18], А.Н. Татарко [12], Л.А. Шайгерова [18] та ін. Чинники формування толерантної особистості розглядали Г. Олпорт [14], О.А. Грива [2], О. Кихтюк [8], Л.О. Кияшко [9], Л.Е. Орбан-Лембрик [15] та ін.

Разом із тим, проблема вивчення соціально-психологічних детермінант толерантності персоналу організацій в умовах розвитку організаційної культури залишалася поза увагою. Отже, **метою цієї статті** є аналіз соціально-психологічних чинників розвитку толерантності персоналу організацій у контексті розвитку їх організаційної культури.

Дослідження проведено в рамках виконання науково-дослідної теми лабораторії організаційної психології Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України «Психологічні детермінанти розвитку організаційної культури» (2013–2015 рр.; науковий керівник – член-кор. НАПН України, доктор психологічних наук, професор Л.М. Карамушка).

РЕЗУЛЬТАТИ ТЕОРЕТИЧНОГО АНАЛІЗУ ПРОБЛЕМИ

Поняття «**толера́нтність**» походить від лат. „*tolerantia*” – терпіння. У літературних джерелах існує кілька підходів до інтерпретації цього поняття. У психофізіологічному контексті толерантність розглядається як психофізіологічна стійкість до несприятливих умов. Зокрема,

російські дослідники Г.У. Солдатова та Л.А. Шайгерова [18] визначають толерантність як характеристику фізіологічної, психологічної і соціальної стійкості індивіда до різноманітних впливів, при чому діапазон такої стійкості дуже широкий – від нервово-психічної до соціально-психологічної стійкості.

Соціально-психологічне розуміння толерантності, на думку вітчизняної вченої В.В. Москаленко, передбачає терпимість до різних думок, неупередженість в оцінці людей і подій [13]. Згідно з поглядами іншої вітчизняної дослідниці А.Г. Скок, толерантність являє собою здатність індивіда сприймати без агресії думки, судження, особливості поведінки і зовнішності іншої людини [19].

Акцентуючи активну життєву позицію та самоповагу толерантної особистості, Л.Г. Почебут визначає толерантність як стійкість до тиску з боку інших, доброзичливість, захист своєї гідності та своїх інтересів, при повазі до інтересів іншої людини [16]. Вчена виокремлює наступні атрибути толерантності: стійкість до впливу, тиску з боку Іншого; визнання права Іншого мати свою думку; асертивність – захист своєї думки, своїх ідей, інтересів при визнанні права Іншого мати і відстоювати свої ідеї й інтереси; довіра до іншого, заснована на знанні про те, що поведінка цієї людини не принесе вам шкоди, інтерес до думки Іншого (небайдужість).

Таким чином, аналіз літературних джерел дає змогу представити толерантність як комплексну характеристику. Згідно з визначенням Г.У. Солдатової та Л.А. Шайгерової [18], толерантність – інтегральна характеристика індивіда, що визначає його здатність у проблемних та кризових ситуаціях активно взаємодіяти із зовнішнім середовищем з метою відновлення своєї нервово-психічної стійкості, успішної адаптації, недопущення конфронтації і розвитку позитивних взаємовідносин з собою та з навколишнім світом.

Характеристики толерантної особистості за Г. Олпортом [14] включають: знання самого себе, захищеність, відповідальність, відсутність схильності обвинувачувати в усіх бідах оточуючих, автономія, толерантність до невизначеності, здатність до емпатії, почуття гумору, лібералізм.

Навпаки, згідно з дослідженнями вчених, інтолерантна особистість характеризується авторитаризмом, консерватизмом, упередженістю, стереотипністю, проєктивністю тощо.

Разом з тим, Г. Олпорт [14] зазначає, що толерантність є результатом багатьох сил, що діють в одному напрямку. Чим більше діє таких чинників, як темперамент, атмосфера в родині, особливе навчання з боку батьків, різноманітний досвід, вплив школи та суспільства, тим більш толерантною стає особистість.

На важливість розвитку толерантності персоналу в полікультурному середовищі організацій вказують чимало вчених [3; 21; 25; 26]. Наразі у західній літературі з управління персоналом широко розглядається проблема різноманіття (англ. „diversity”) в організаціях [25; 26]. Термін «різноманіття» охоплює всю множину відмінностей та подібностей між особами в організаціях. Для ефективного управління організацією менеджерам потрібно інтегрувати, об'єднати в єдине ціле колективний набір відмінностей та подібностей, що існують всередині організації [25]. Однією з таких єдиних цінностей може виступати толерантність менеджерів та працівників.

Отже, толерантність персоналу виступає однією з важливих соціально-психологічних характеристик, що сприяє розвитку організаційної культури організацій у цілому [20; 21]. Слід зазначити, що під *організаційною культурою*, як правило, розуміють певну ієрархію цінностей, правил, норм, традицій, церемоній та ритуалів, які прийняті в організації та дотримуються її членами [6].

Згідно з поглядами західного дослідника Е. Шейна, доцільно розглядати три рівні організаційної культури [23]: символічний рівень – об'єднує в собі елементи, що помічає людина,

вперше потрапляючи до організації; підповерхневий рівень – об'єднує цінності та вірування членів організації, наскільки вони відображаються в символах та мові; глибинний рівень – базові припущення, які практично не усвідомлюються членами організації.

Неоднорідність структури організацій, наявність носіїв певних субкультур всередині організації зумовлюють необхідність прояву різних видів толерантності персоналу організацій. Гетерогенність персоналу за професійною ознакою, наявність представників різних професійних груп призводять до того, що серед інших видів соціальної толерантності значне місце в організації посідає професійна толерантність. Крім того, слід акцентувати значущість управлінської толерантності як толерантності до тих, хто займає вищу посаду в ієрархічній

структурі організації, а також звернути увагу на важливість розвитку освітньої толерантності як неупередженості у ставленні до працівників з різним рівнем освіти.

На основі теоретичного аналізу проблеми формування толерантності персоналу можна виокремити дві групи **соціально-психологічних чинників**, які впливають на рівень толерантності персоналу організації, а саме: чинники мезорівня (рівень організації в цілому) та чинники мікрорівня (рівень особистості) (рис. 1).

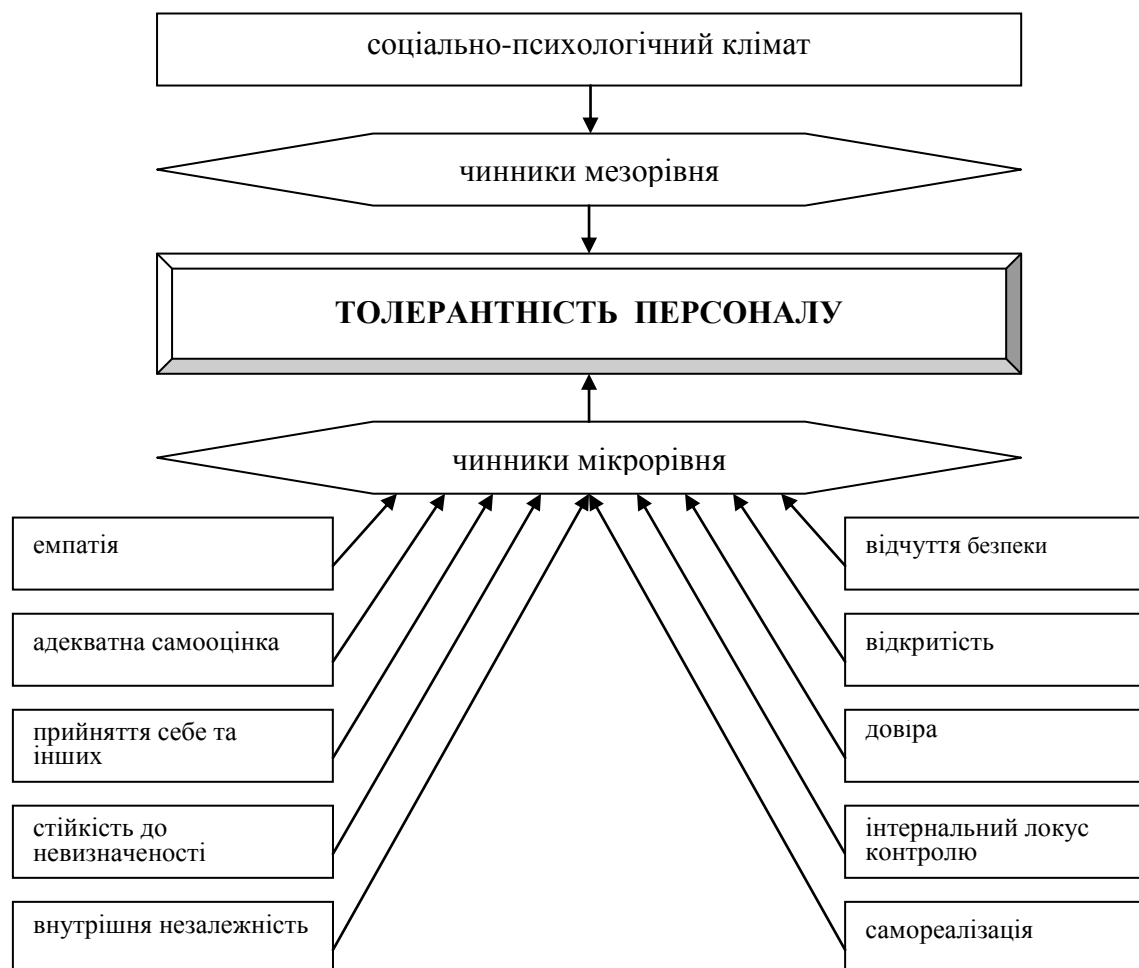


Рис. 1. Соціально-психологічні чинники розвитку толерантності персоналу організацій

До **чинників мезорівня**, на наш погляд, слід віднести соціально-психологічний клімат організації, який визначають як переважаючий відносно стійкий психічний стан (настрій) колективу, що відображає особливості його життєдіяльності [5]. Дійсно, сприятливий соціально-психологічний клімат характеризується серед інших такими суб'єктивними ознаками, як довіра і висока вимогливість членів колективу, доброзичливість і ділова критика, вільне висловлювання власної думки при обговоренні питань, що стосуються всього колективу, відсутність тиску керівника на підлеглих і визнання за ними права приймати важливі для колективу рішення, чуйність, але водночас вимогливість керівника у ставленні до кожного члена колективу, взаємодопомога членів колективу в критичних ситуаціях тощо [5]. Усі ці ознаки вказують на безпосередній зв'язок між сприятливим соціально-психологічним кліматом організації в цілому та толерантністю кожного члена колективу зокрема.

На основі аналізу наукової літератури [2; 11; 14; 18; 19; 22], до **чинників мікрорівня** слід віднести такі соціально-психологічні детермінанти толерантності особистості: адекватна

самооцінка, прийняття себе та інших, внутрішня незалежність, емпатія, стійкість до невизначеності, відчуття безпеки, відкритість, міжособистісна та соціальна довіра, інтернальний локус контролю, рівень самореалізації.

Адекватна самооцінка передбачає знання своїх позитивних та негативних сторін, що сприяє кращому розумінню себе та інших людей, відсутність упередженості в оцінці інших людей та проектування на них власного негативного минулого досвіду. Іншим чинником, тісно пов'язаним з попереднім, виступає емоційне прийняття себе та інших такими, якими вони є.

Одним із важливих соціально-психологічних явищ, що впливають на міжособистісні та міжгрупові відносини, виступає довіра. На значущість довіри в організаційному середовищі вказують західні вчені Д.П. Кенджемі, Д. Райс та К.Д. Ковальські [7]. На думку вчених, існує тісний зв'язок між довірою та почуттям безпеки, захищеності [24; 27]. Згідно з тлумаченням поняття «довіри» М. Танісом та Т. Постмесом [27], довіра є не тільки когнітивним процесом, пов'язаним зі сприйняттям світу як відкритого та безпечного, а також феноменом, наслідком якого може бути особлива поведінка довіри, коли інша особа наділяється певною владою та контролем. Навпаки, недовіра до навколишнього світу призводить до ворожості та упередженості в стосунках з іншими людьми.

Емпатія являє собою здатність людини до співпереживання, до розуміння почуттів інших людей. Саме проникаюча здатність емпатії, на думку В.В. Бойка [17], сприяє створенню атмосфери відкритості, довірливості, ненапруженості. Згідно з поглядами дослідників [14; 18], здатність до емпатії є одним із основних чинників формування толерантних стосунків особистості.

Сприйняття світу як безпечного, неворожого у всьому його різноманітті пов'язано також з феноменом «стійкості до невизначеності». Особи, толерантні до невизначеності, відкриті навколишньому світу в усіх його проявах, вони не прив'язані до сталого та не бояться змін.

Особливе місце серед детермінант толерантності займає інтернальний локус контролю. Він передбачає взяття на себе відповідальності за те, що відбувається з особою, та запобігання звинуваченню інших людей у своїх негараздах. Висока самореалізованість індивіда, актуалізація ним власного потенціалу, внутрішня незалежність також є тими чинниками, що сприяють його толерантному ставленню до інших людей.

Отже, вищезгадані соціально-психологічні характеристики особистості та організації дозволяють розглядати їх як детермінанти толерантності персоналу в організації.

ВИСНОВКИ

Таким чином, виокремлено дві групи соціально-психологічних детермінант, які визначають рівень толерантності персоналу організації, а саме: чинники мезорівня (рівень організації в цілому) та чинники мікрорівня (рівень особистості). До чинників мезорівня належить соціально-психологічний клімат організації, до чинників мікрорівня входять емпатія, адекватна самооцінка, прийняття себе та інших, внутрішня незалежність, стійкість до невизначеності, відчуття безпеки, відкритість, довіра, інтернальний локус контролю, рівень самореалізації.

Урахування зазначених детермінант толерантності персоналу сприятиме розвитку людського ресурсу та вдосконаленню організаційної культури організацій різного типу.

ЛІТЕРАТУРА

1. Вишнеvsька Л. Особливості формування толерантних відносин студентів у полікультурному середовищі вищого навчального закладу / Л. Вишнеvsька // Гуманізація навчально-виховного процесу. – 2012. – Випуск LX. – С. 42–48.
2. Грива О.А. Соціально-педагогічні основи формування толерантності у дітей і молоді в умовах полікультурного середовища : [монографія] / О.А. Грива. – К. : ПАРАПАН, 2005. – 228 с.
3. Даниленко Л. Інноваційний освітній менеджмент : навч. посіб. / Л. Даниленко. – К. : Главник, 2006. – 144 с.
4. Дик Р.В. Преданность и идентификация в организации ; пер. с нем. / Р.В. Дик. – Х. : Гуманитарный центр, 2006. – 142 с.
5. Карамушка Л.М. Психологія управління : навч. посібник / Л.М. Карамушка. – К. : Міленіум, 2003. – 344 с.
6. Карамушка Л.М. Структура організаційної культури: основні напрямки дослідження / Л.М. Карамушка // Актуальні проблеми психології : зб. наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України / [ред. кол. : С.Д. Максименко (гол. ред.) та ін.]. – Т. I : Організаційна психологія. Соціальна психологія. Економічна психологія / за ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки. – К.-Алчевськ : ЛАДО, 2013. – Вип. 37. – С. 3–6.
7. Кенджемі Дж.П., Райс Дж, Ковальски К.Дж. Формирование, упадок и возрождение доверия в организации / Дж.П. Кенджемі, Дж. Райс, К. Дж. Ковальски // Лидерство: Психологические проблемы в бизнесе. – Дубно : Издательский центр «Феникс», 1997. – С. 59–71.
8. Кихтюк О. Експериментальна програма з формування етнічної толерантності / О. Кихтюк // Соціальна психологія. – 2010. – №1. – С. 152–160.

9. Кияшко Л.О. Подолання негативних етностереотипів та формування толерантної взаємодії молоді різних національностей / Л.О. Кияшко // Актуальні проблеми психології. Том 1 : Соціальна психологія. Психологія управління. Організаційна психологія : зб. наук. праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України / за ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки. – К., 2003. – Ч. 9. – С. 20–23.
10. Клименко Е.В. Формирование межэтнической толерантности в процессе социально-культурной деятельности / Е.В. Клименко // Известия Российского Государственного педагогического университета им. А.И. Герцена. – 2008. – №80. – С. 163–166.
11. Король Л.Д. Умови та фактори формування міжнаціональної толерантності в молоді / Л.Д. Король // Актуальні проблеми психології : зб. наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України / [ред. кол. : С.Д. Максименко (гол. ред.) та ін.]. – Т. I : Організаційна психологія. Соціальна психологія. Економічна психологія / за ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки. – К.-Алчевськ : ЛАДО, 2013. – Вип. 39. – С. 112–117.
12. Лебедева Н.М. Социально-психологические факторы этнической толерантности и стратегии межгруппового взаимодействия в поликультурных регионах России / Н.М. Лебедева, А.Н. Татарко // Психологический журнал. – 2003. – Т. 24. – №5. – С. 31–45.
13. Москаленко В.В. Соціальна психологія : підручник / В.В. Москаленко. – К. : Центр учбової літератури, 2008. – 688 с.
14. Олпорт Г. Толерантная личность / Г. Олпорт // Национальный психологический журнал. – 2011. – №2(6). – С. 155–159.

24

15. Орбан-Лембрик Л. Толерантність як основа адекватних взаємин у полікультурному світі / Л. Орбан-Лембрик // Соціальна психологія. – 2008. – №4. – С. 73–85.
16. Почебут Л.Г. Кросс-культурная и этническая психология : учебное пособие / Л.Г. Почебут. – СПб. : Питер, 2012. – 336 с.
17. Практическая психодиагностика: Методики и тесты : учебное пособие / под ред. Д.Я. Райгородского. – Самара : Бахрам-М, 2002. – 672 с.
18. Психодиагностика толерантности личности / под ред. Г.У. Солдатовой, Л.А. Шайгеровой. – М. : Смысл, 2008. – 172 с.
19. Скок А.Г. Стан вивчення змісту та основних компонентів толерантності в психології / А.Г. Скок // Актуальні проблеми психології. Т. 1 : Соціальна психологія. Психологія управління. Організаційна психологія : зб. наук. праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України / за ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки. – К. : А.С.К., 2005. – Част. 14. – С. 143–147.
20. Терещенко К.В. Толерантність як чинник розвитку організаційної культури закладів освіти / К.В. Терещенко // Актуальні проблеми психології : зб. наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України / [ред. кол. : С.Д. Максименко (гол. ред.) та ін.]. – Т. I : Організаційна психологія. Соціальна психологія. Економічна психологія / за ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки. – К.-Алчевськ : ЛАДО, 2013. – Вип. 39. – С. 16–18.
21. Філь О.А. Детермінанти організаційної культури сучасних організацій / О.А. Філь // Актуальні проблеми психології : зб. наукових праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка НАПН України / [ред. кол. : С.Д. Максименко (гол. ред.) та ін.]. – Т. I : Організаційна психологія. Соціальна психологія. Економічна психологія / за ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки. – К.-Алчевськ : ЛАДО, 2013. – Вип. 37. – С. 237–239.
22. Чопей В.С. Толерантність як принцип і основа світоглядної парадигми сучасних студентів / В.С. Чопей // Соціальна робота в Україні: теорія і практика. – 2012. – № 3-4. – С. 41–49.
23. Шейн Э.Х. Организационная культура и лидерство / [пер. с англ.] ; под ред. В.А. Спивака / Э.Х. Шейн. – СПб. : Питер, 2002. – 336 с.
24. Эриксон Э.Г. Детство и общество / Э.Г. Эриксон ; [пер. и науч. ред. А.А. Алексеева]. – СПб. : Фонд «Университетская книга», 1996.
25. Kreitner, R. Organizational behavior / R. Kreitner, A. Kiniski. – New York : The McGraw-Hill Companies, Inc., 2001. – 774 p.
26. Noe, R.A. et al. Human resource management: gaining a competitive advantage / R.A. Noe. – The McGraw-Hill Companies, Inc., 2000. – 637 p.
27. Tanis, M. Short Communication: A social identity approach to trust: Interpersonal perception, group membership and trusting behaviour / M. Tanis, T. Postmes // European Journal of Social Psychology. – 2005. – Vol. 35. – P. 413–424.

SOCIO-PSYCHOLOGICAL DETERMINANTS OF STAFF'S TOLERANCE IN THE CONTEXT OF ORGANIZATIONAL CULTURE

K.V. Tereshchenko

The article deals with the concept of tolerance. The author discusses the role of staff's tolerance in the context of organizational culture development as well as describes the meso- and micro-level social and psychological factors in the development of staff's tolerance.

Keywords: tolerance, social and psychological determinants, organizational culture.