

здоровому нравственно обществу может послужить развитие критического мышления у жителей страны и способности мыслить на уровне разума («полезно – не полезно») вообще.

Библиографический список

1. Бодрийяр Жан. Общество потребления. Его мифы и структуры. М.: Изд-ва Республика, Культурная революция, 2006. 269 с.
2. Большаков В.П. Культура как форма человечности [Электронный ресурс]: учебное пособие. URL: http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Culture/Bolsch/index.php (дата обращения: 04.11.2015).
3. Жукова О.И. Современное общество и место в нем человека [Электронный ресурс]. URL: http://sun.tsu.ru/mminfo/000063105/300%281%29/image/300_1_047-050.pdf (дата обращения: 04.11.2015)
4. Ильин В.И. Общество потребления: теоретическая модель и российская реальность [Электронный ресурс]. URL: <http://www.ruthenia.ru/logos/kr/ilyin.pdf> (дата обращения: 04.11.2015)
5. Нравственная и моральная культура [Электронный ресурс]. URL: <http://www.book-science.ru/social/cultureethnos/nravstvennaja-i-moral-naja-kultura.html> (дата обращения: 04.11.2015)
6. Нравственная культура и её уровни. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.deims.ru/life-ethic-culture.html> (дата обращения: 04.11.2015)
7. Общество потребления [Электронный ресурс]. URL: <https://ru.wikipedia.org/> (дата обращения: 04.11.2015)
8. Цитаты-инфо [Электронный ресурс]. URL: <http://citaty.info/tema/nravstvennost> (дата обращения: 04.11.2015)
9. Шилз Э. Общество и общества: макросоциологический подход [Электронный ресурс]. URL: http://www.makarovalv.ru/?page_id=146 (дата обращения: 04.11.2015)
10. Dawkins R. Viruses of the Mind [Электронный ресурс]. URL: <http://bactra.org/Dawkins/viruses-of-the-mind.html> (дата обращения: 04.11.2015)

УДК 159.99

Е.Г. Кузнецова, А.Ю. Калугин
ПРИКАМСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ
E-MAIL: PSISCIENCE@YANDEX.RU

СИСТЕМА ОБУЧЕНИЯ И РАЗВИТИЯ ТОЛЕРАНТНОСТИ ДЛЯ КРУПНЫХ КОМПАНИЙ, ИМЕЮЩИХ ФИЛИАЛЫ В РАЗНЫХ НАЦИОНАЛЬНЫХ ОКРУГАХ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

В статье представлена система обучения и развития толерантности у бизнес-тренеров и сотрудников компаний, имеющих представительства в различных национальных округах РФ. Описана общая логика обучения толерантности и приведены некоторые упражнения, используемые в обучении. На примере корпоративной системы обучения ООО «ЛУКОЙЛ-Пермнефтепродукт», включающей обучение толе-

рантности сотрудников автозаправочных станций, показана эффективность системы обучения развития толерантности.

Ключевые слова: система обучения развития толерантности, ксенофобия, интерактивный тренинг, общение с клиентами.

E.G. Kusnetsova, A.Yu. Kalugin
Prikamsky Social Institute

TRAINING TOLERANCE SYSTEM FOR BIG COMPANIES AND THEIR SUBSIDIARIES IN DIFFERENT NATIONAL DISTRICTS OF THE RF

The article presents a training tolerance system for business-trainers and employees of the companies having their subsidiaries in different national districts of the RF. Describes the general logic of training tolerance and gives some exercises used in training. As an example it discusses the corporation training system of the LTD «Lukoil-Permnefteproduct», including training of petrol station employees, and shows its efficiency.

Key words: the system of training, development of tolerance, xenophobia, interactive training, communication with customers

Согласно данным «Левада-центра», за последнее время ксенофобские настроения граждан РФ существенно снизились, но при этом продолжают оставаться на достаточно высоком уровне. Отметим, что пик такого рода настроений наблюдался в 2013 г., а к 2015 г. произошло его резкое снижение. За последние шесть лет в два раза выросла доля людей, положительно воспринимающих слово «национализм» [2]. Авторы исследования связывают произошедшие резкие изменения в отношении к иным национальностям сменой ориентиров: «произошло частичное замещение привычного объекта ксенофобских нападок последних лет («выходцев с южных республик») новыми категориями (или старыми, реанимированными) – «фашистами» и «американской угрозой» в восточной Украине, как реакция на внешнеполитическую ситуацию». Тем самым, можно говорить не о стабилизации ситуации в сфере межнациональных отношений, а о том, что «враждебность по отношению к «другим» перешла в спящий режим безразличия» [2].

*Ксенофобия (от греч. *xenos* – чужой и *fobos* – страх) – ненависть, нетерпимость к кому-либо или чему-либо чуждому, незнакомому, непривычному[1].*

Установки, имеющиеся у большинства россиян, в той же степени присущи и бизнес-тренерам, несмотря на их психологическое образование. Крупные компании обычно имеют несколько филиалов в различных регионах Российской Федерации, отличающихся по этническому составу. Работа бизнес-тренера крупной компании сопряжена с

частыми командировками, проведением тренингов в разных филиалах корпорации, при этом психолог нередко сталкивается с разнообразием этнического обучающегося состава. Опыт показывает, что этническое своеобразие связано не только с традициями, но и с особенностями мышления и восприятия информации.

Таким образом, тренер оказывается «зажат» между двумя установками: установками собственного восприятия других национальностей и установками восприятия и мышления участников тренинга. Преодоление возникшей ситуации возможно путем развития толерантности тренера, его терпимости к чужим ценностям и образу мыслей.

Толерантность (от лат. tolerantia – терпение) – терпимость к чуждому образу жизни и мысли, поведению, чувствам, идеям и ценностям [3].

Нами была разработана система по работе с бизнес-тренерами, направленная на преодоление ксенофобских установок и развитие толерантности. Приведем в качестве примера основные блоки и некоторые упражнения, которые можно проводить с участниками подобных «тренингов развития толерантности»:

I. Интерактивный тренинг

- Разминочные упражнения («Ванька-встанька», «Чем мы различаемся?», «Чем мы похожи?» и др.).
- Упражнения на командообразование («Эмпатия», «Слепой поводырь», «Язык», «Слепой, глухой, парализованный» и др.).
- Упражнения на развитие толерантности («Богатые и бедные», «Большинство и меньшинство», «Блондины и брюнеты», «Мужчины и женщины» и др.).

II. Лекции, круглые столы, дискуссии, «мозговой штурм»

- События из истории многонациональной России и мира.
- Дискуссия о стереотипах.

Система развития толерантности может использоваться не только для обучения бизнес-тренеров, являющихся трансляторами знаний, но и для сотрудников, работающих с клиентами разной этнической принадлежности. Так, например, апробация системы развития толерантности реализована в корпоративной системе обучения работников автозаправочных станций (АЗС) предприятия ООО «ЛУКОЙЛ-Пермнефтепродукт».

Система корпоративного обучения включает в себя:

- выявление потребностей в обучении персонала АЗС на основе анкетирования работников АЗС, сотрудников отделов аппарата управления, по роду деятельности непосредственно связанных с работой автозаправочных станций;
- разработку и проведение занятий по обучению линейного персонала АЗС, предусматривающих интерактивный тренинг, основанный

на взаимодействии слушателей между собой и тренером, лекционный материал, объясняющий особенности новых продуктов, реализуемых на АЗС, ролевые игры, парные и групповые упражнения, с помощью которых происходит отработка умений, сформированных на тренинге, а также контроль усвоенного слушателями на занятиях материала;

– оценивание эффективности обучения через проведение программы «Гайный покупатель», т.е. проведение проверок выполнения сотрудниками АЗС своих должностных обязанностей и выявление знаний, полученных ими в процессе обучения.

Программа обучения линейного персонала работников АЗС также разбита на блоки, посвященные изучению:

- истории компании, в которой трудятся работники АЗС;
- культуры обслуживания потребителей;
- свойств фасованных и наливных нефтепродуктов, продовольственных и непродовольственных товаров, реализуемых на АЗС;
- особенностей расстановки товаров на полках магазинов на АЗС, свойств мерчандайзинга.

В связи с тем что ООО «Лукойл-Пермнефтепродукт» имеет четыре региона присутствия: Пермский край, Свердловская область, Удмуртская республика и Кировская область, на всех занятиях значительное внимание обращается на специфику регионов, причем как в плане продаж товаров и услуг, так и в плане общения с клиентами.

Все регионы присутствия предприятия являются многонациональными, поэтому для умения общаться с разными людьми, для уменьшения конфликтных ситуаций на АЗС, а, соответственно, для увеличения объемов продаж, необходимо формирование у сотрудников толерантного отношения к клиентам, их способности без противодействия и возражений спокойно воспринимать особенности других людей, отличающиеся от их собственных.

Анкетирование сотрудников и клиентов АЗС показало довольно высокий уровень эффективности корпоративной программы обучения, включающей в себя обучение и развитие толерантности. Операторы указывали на то, что им «легче стало общаться с клиентами», «находить общий язык», «уменьшилась напряженность контактов», а также «сократилось количество претензий, поступающих на телефон доверия данного предприятия».

Сказанное позволяет утверждать, что система обучения толерантности эффективна и может быть рекомендована для использования в крупных компаниях, имеющих свои филиалы в различных частях многонациональной России и за рубежом. В дальнейшем, планируется расширить количество предприятий, участвующих в обучении и развитии толерантности своих сотрудников.

Библиографический список

1. Большая актуальная политическая энциклопедия / под общ. ред. А.В. Белякова, О.А. Матвейчева. М.: Эксмо, 2009.
2. Ксенофобские и националистические настроения среди россиян: данные репрезентативных опросов в 2002–2015 гг. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.levada.ru/2015/08/25/ksenofobiya-i-natsionalizm> (дата обращения: 05.09.2015)
3. Противодействие ксенофобии / отв. ред. М.Е. Жихаревич. М.: Американская ассоциация юристов при участии «ООО «Вариант», 2011.

УДК 179.8

Л.В. КУРБАТОВА
ПЕРМСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
E-MAIL: LUKUR@LIST.RU

ВЫСКАЗЫВАНИЕ КАК ПОВОД ДЛЯ ОБИДЫ И ПОРОЖДЕНИЕ НЕТЕРПИМОСТИ

Современность насыщена невиданными ранее проблемами, ситуациями и задачами, высказывания о которых не всегда укладываются в лексику, о которой можно было бы сказать: «толерантная», терпимая, адекватная. Сам факт существования нового по сути социального пространства и его пользователей делает проблему толерантности чрезвычайно актуальной. Автор статьи предпринимает попытку подойти к этой теме от обратного – от рассмотрения такого феномена как нетерпимость, порождаемая обидами и непонятыми высказываниями в сетевом пространстве.

Ключевые слова: нетерпимость, толерантность, обида, эмоции, социальные сети, антропные качества

L. V. Kurbatova
State National Research Politechnical University of Perm

THE STATEMENT AS AN EXCUSE FOR CAUSING RESENTMENT AND INTOLERANCE

Nowadays there are numerous unseen, inconceivable before queries, situations, scenarios which could not be called tolerant or adequate. The fact itself that new social room does exist determines the case of questioning the tolerance and makes it actual and genuine. The author of the article attempts to review the issue from inverted point of view – exposing the phenomena of prejudice and intolerance, which could appear from offenses and misunderstandings in network space.