

УДК 159.99

DOI: 10.17072/2078-7898/2020-1-118-129

## СТИЛИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ: ПРОСТРАНСТВО ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ РЕАЛИЗАЦИЯ ЛИЧНОСТИ. ЧАСТЬ 2<sup>\*</sup>

**Вильчес-Ногерол Вероника Валерьевна**

*Научно-исследовательский институт технической эстетики  
Российского технологического университета (Москва)*

**Сизова Лариса Александровна**

*Научно-исследовательский институт – Краевая клиническая больница № 1  
им. проф. С.В. Очаповского (Краснодар)*

**Чумакова Ольга Владимировна**

*Колония-поселение № 2 Управления Федеральной службы исполнения наказаний  
по Московской области (Зеленоград)*

Раскрывается понятие стилей делового общения, что связано со значимыми на сегодняшний день потребностями в области профессиональной деятельности: подбор персонала происходит не по специальности, а по способности кандидатов решить конкретные задачи, ориентация направлена не на отдельного субъекта, а на совместную профессиональную деятельность с учетом средового фактора, важна оценка и реализация не отдельных качеств индивида, а комплексная актуализация ресурсов и др. Цель исследования — сравнительный анализ стилей делового общения сотрудников колонии-поселения, медсестер и менеджеров. Предмет — стили делового общения представителей социономических профессий. Гипотезы: 1) стили делового общения субъектов детерминированы условиями среды; 2) в каждой конкретной среде предполагается наличие стилевых ниш, в границах которых субъекты выбирают определенные образцы поведения. Методы исследования: опрос экспертов, психодиагностика (тесты-опросники «Копинг-поведение в стрессовых ситуациях» и «Опросник способов совладания» Т.Л. Крюковой, тесты-опросники 16–PF Р.Б. Кеттелла, опросник «Уровень субъективного контроля»), исследовательская методика — опросник «Стили делового общения» (СДО) В.А. Толочка. Рассматриваются результаты t-сравнения и корреляционного анализа, полученные с использованием исследовательской методики. Результаты исследования подтверждают рабочие гипотезы.

*Ключевые слова:* стили делового общения, взаимодействие, профессиональная реализация, сотрудники колонии-поселения, медицинские сестры, менеджеры.

<sup>\*</sup> Исследование поддержано грантом РФФИ № 19-013-00550: «Стили делового общения: пространство и стратегии взаимодействия, ресурсы успешности субъектов».

## STYLES OF BUSINESS COMMUNICATION: SPACE OF ACTIVITY AND INDIVIDUAL PROFESSIONAL REALIZATION. PART 2

**Veronika V. Vilches-Nogerol**

*Research Institute of Technical Aesthetics  
of MIREA – Russian Technological University (Moscow)*

**Larisa A. Sizova**

*Scientific Research Institute – Regional Clinical Hospital No. 1  
named after prof. S.V. Ochapovsky (Krasnodar)*

**Olga V. Chumakova**

*Penal Colony No. 2 of the Department of the Federal Penitentiary Service  
of the Moscow region (Zelenograd)*

The research deals with styles of business communication, which appears to be a topical issue nowadays. Its topicality correlates with the current needs and trends in the sphere of professional activity: in personnel selection the focus is on the ability to solve specific problems, not just on the profession; orientation is not towards an individual person but towards joint activity in a unique environment; there is an emphasis on complex assessment and employment of the resources, not of separate qualities of a person, etc. The purpose of the present study is a comparative analysis of business communication styles in the samples of penal colony employees, hospital nurses and managers. The subject of research is business communication styles of persons engaged in socioeconomic professions. Hypotheses of the study are as follows: 1) Styles of business communication are determined by the conditions of the environment; 2) In each particular environment, there are assumed to be some style niches, within the boundaries of which a person chooses certain patterns of behavior. Research methods: expert survey, psychodiagnostics (test questionnaires «Coping behavior in stressful situations» and «Questionnaire for ways of coping» by T. Kryukova, test questionnaires 16–PF by R.B. Cattell, questionnaire «Level of subjective control»); research technique — questionnaire «Styles of business communication» by V.A. Tolochek. In this article, we consider the results of t-comparison and correlation analysis obtained with the help of the research questionnaire. The results confirm the working hypotheses.

**Keywords:** styles of business communication, interaction, professional realization, penal colony employees, hospital nurses, managers.

### **Введение**

Изучение стилей в психологии прочно связано с пермской научной психологической школой, в лице В.С. Мерлина, положившего начало исследованиям интегральной индивидуальности, в русле которой первоначально рассматривалась проблематика стилей деятельности [Мерлин В.С., 1986]. Благодаря концепции В.С. Мерлина появились новые направления в исследованиях стиля: помимо компенсаторной функции, обеспечивающей адаптацию человека к особенностям деятельности, специалисты также выделили системообразующий фактор. Данный фактор позволяет формировать новые связи, видоизменяя при этом другие. Баланс между разными иерархическими уровнями детерминирован промежуточными элементами, и одним из них является стиль деятельности, с

помощью которого как раз и возникают новые более совершенные связи.

Согласно логике исследований Е.А. Климова первоначально анализ стиля деятельности проводился с точки зрения его адаптивных качеств, т.е. приспособление человека к особенностям деятельности с использованием стиля рассматривалось в свете его компенсаторной функции, которая работала таким образом, что делала акцент на положительных свойствах индивида, оттеняя отрицательные черты [Климов Е.А., 1968].

Свой вклад в развитие теории интегральной индивидуальности также внесли Б.А. Вяткин, Л.Я. Дорфман, С.Ю. Жданова, Е.П. Ильин, В.А. Толочек, М.Р. Щукин и др. [Вяткин Б.А., Жданова С.Ю., 2007; Вяткин Б.А., Щукин М.Р., 2007, 2013; Дорфман Л.Я., 1989; Жданова С.Ю., 2005а, 2005б; Ильин Е.П., 1988, 2008; Толо-

чек В.А., 2011, 2015, 2019а]. Исследователи Пермской психологической школы предлагают к главному фактору стиля (успешности) добавить индивидуальные различия по итогам деятельности, т.к. результаты работы в рамках эффективного выполнения деятельности и за пределами этих границ могут меняться.

Ориентируясь на современные требования, предъявляемые к профессионалу, В.А. Толочек в концепции «Стили делового общения» (СДО) делает акцент не только на индивидуальных особенностях субъекта; большая роль в этой концепции отведена средовому фактору: корпоративной культуре, особенностям взаимодействий партнеров и пр. В случае профессии «человек–человек» роль качества коммуникации очень велика; использование конструктивных СДО позволяет более успешно адаптироваться к конкретной среде и требованиям деятельности, эффективно решать рабочие задачи, плодотворно сотрудничать с коллегами, а также снизить риски профессиональной деформации [Зеер Э.Ф., Сыманюк Э.Э., 2005; Толочек В.А., 2011, 2015, 2019а, 2019б; Ясько Б.А. и др., 2017; Сизова Л.А. и др., 2019].

### Организация исследования

Цель исследования — сравнительный анализ стилей делового общения сотрудников колонии-поселения (далее — сотрудники КП), медсестер и менеджеров. Предмет — стили делового общения представителей социэкономических профессий. Гипотезы: 1) стили делового общения субъектов детерминированы условиями среды; 2) в каждой конкретной среде предполагается наличие стилевых ниш, в границах которых субъекты выбирают определенные образцы поведения. Методы исследования: опрос экспертов, психодиагностика (тесты-опросники «Копинг-поведение в стрессовых ситуациях» и «Опросник способов совладания» Т.Л. Крюковой, тесты-опросники 16–PF Р.Б. Кеттелла, опросник «Уровень субъективного контроля»), исследовательская методика — опросник «Стили делового общения» (СДО) В.А. Толочка. Так как в настоящей работе рассматриваются только результаты, полученные по исследовательской методике, сделаем некоторые пояснения. В.А. Толочек предлагает следующее понимание иерархии строения стиля: 1-й уровень образуют «субъективно-удобные условия

деятельности» (СУУД) — предпочитаемые, неосознанно избираемые человеком более комфортные условия его физического и социального функционирования; 2-й уровень — операционные системы (ОС), куда входят когнитивные, эмоциональные и предметные действия во взаимоотношениях субъектов; 3-й уровень образуют идеальные регуляторы / тип организации деятельности (ИР/ТОД), к ним относятся функции общения и стратегии поведения [Толочек В.А., 2015]. Разные стили имеют принципиально сходную функциональную структуру. В отношении одной из разновидностей стилей — стилей делового общения (СДО) — можно выделить следующее: анализ особенностей СДО базируется не на анализе отдельного субъекта и его психологических свойств, а на изучении взаимодействия субъектов в диадах, триадах, в качестве респондентов выбраны представители профессий, для которых требуется высокая квалификация, условия деятельности имеют вариативный, нестабильный характер, исследуются разные составляющие стиля. Наше исследование проводилось на трех выборках, которые составили представители социэкономических профессий: медицинские сестры, сотрудники колонии-поселения, менеджеры коммерческой компании. Таким образом, мы объединили сотрудников разных структур и разных профессиональных сфер (государственные учреждения и частная организация), соответственно, условия их деятельности различаются.

Респондентам предлагалось оценить по 5-балльной шкале выраженность разных компонентов СДО (от 0 до 4 баллов). Исследование проводилось на трех выборках: сотрудники ФКУ колонии-поселения № 2 г. Зеленограда — 32 чел., медицинские сестры ГБУЗ «Научно-исследовательский институт – Краевая клиническая больница № 1 им. проф. С.В. Очаповского» — 112 чел., менеджеры по продажам компании «Пронто Медиа Холдинг» — 85 чел. Для анализа данных использовались описательные статистики, корреляционный и факторный анализ, t-сравнение для независимых групп (пакет статистических программ SPSS 10). В данной статье будут рассмотрены результаты t-сравнения и корреляционного анализа.

## **Результаты исследования**

Дополняя результаты факторного анализа, описанные в предыдущей статье [Сизова Л.А. и др., 2019], рассмотрим особенности отдельных корреляций, часто различающихся в группах сотрудников КП, медсестер и менеджеров. По итогам t-сравнения статистически значимые различия ( $p \leq 0,05$ ,  $p \leq 0,01$ ) в группах менеджеров и медсестер выделились по следующим стилевым компонентам (табл. 1): коммуникативная функция, стратегия компромисса, умеренная динамика развития процесса, демонстрация силы, аргументация, использование невербальных средств в общении, угрозы, санкции, наказания, дальняя психологическая дистанция, использование четких критериев, функция эмоциональной взаимосвязи, стратегия соперничества, проявление твердости, фиксированное время взаимодействия, функция управления взаимодействиями, просьба, обращение за поддержкой к партнеру, поощрение, функция саморазвития, высокая активность, привлечение других к решению вопроса, использование телефона.

В выборках менеджеров и сотрудников КП можно отметить следующие различия (табл. 2): спокойная динамика развития процесса, демонстрация силы, использование невербальных средств, угрозы, использование четких критериев, деловые письма, фиксированное время взаимодействия, стратегия содействия, функция управления взаимодействиями, высокий темп взаимодействий, постановка конкретных целей, использование телефона.

Среди стилевых компонентов со статистически значимыми различиями в группах медсестер и сотрудников КП выделились следующие (табл. 3): угрозы, дальняя психологическая дистанция, деловые письма, функция эмоциональной взаимосвязи, проявление твердости, функция саморазвития, привлечение других к решению вопроса.

Результаты настоящего исследования дополним также данными корреляционного анализа. Обобщая, отметим, что во всех группах выявлены довольно слабые связи между социально-демографическими характеристиками и стилевыми компонентами. В выборке сотрудников КП выявлен ряд следующих закономерностей (табл. 4). Представители женского пола

предпочитают высокую активность, организовывать свое время, обозначать проблему в целом, предоставлять партнеру время для обдумывания и подготовки, использовать телефон. Молодые сотрудники с небольшим стажем работы склонны к демонстрации силы, сотрудники среднего возраста, как правило, используют стратегию приспособления. Люди, имеющие небольшой стаж работы в должности, отводят для взаимодействия максимальное время. Сотрудники, занимающие невысокие должности, выделяют фиксацию времени коммуникации. Опытным сотрудникам учреждения свойственно привлекать других к решению вопроса. Неженатые или незамужние работники придерживаются коммуникативной функции общения как ведущей, обозначают проблему в целом и предоставляют партнеру самостоятельность в выборе средств и способов ее решения, используют деловую документацию, для взаимодействия отводят максимальное время, обращаются к партнеру с просьбой, предпочитают доверительную беседу и использование телефона. Сотрудники, состоящие в браке, в качестве ключевой функции общения выбирают управление взаимодействиями (изменение поведения и деятельности людей). Бездетные работники считают информационную функцию ведущей в коммуникации. Сотрудники, имеющие детей, выбирают приспособительную стратегию.

В группе медицинских сестер не удалось выявить значимые корреляции между социально-демографическими характеристиками и составляющими стиля.

В группе менеджеров отметим слабую связь между социально-демографическими характеристиками и стилевыми компонентами (табл. 4). В этой группе также можно выделить некоторые значимые связи. Сотрудники среднего возраста, имеющие длительный опыт работы в организации, предпочитают стратегию компромисса, их молодые коллеги склонны к стратегии поощрения при высоком темпе взаимодействий. Постановка конкретных целей и формирование критериев ожидаемых результатов больше свойственны представителям женского пола. Сотрудники, имеющие управленческий опыт, предпочитают работать при высоком темпе взаимодействий. Эмоциональной функции общения как ключевой придерживаются люди, не состоящие в браке. Бездетные

сотрудники предпочитают не отводить партнеру времени для обдумывания и подготовки.

### Обсуждение результатов

Для полного представления результатов исследования кратко опишем условия деятельности каждой из исследуемых групп.

В случае *сотрудников КП* мы говорим об особом характере труда по ряду причин: общение со спецконтингентом, деятельность в условиях повышенного риска, работа в учреждении закрытого типа, что предполагает ограниченный круг взаимодействий и, как следствие, возможные трудности в коммуникации. Стабильность, о которой принято говорить в случае работы в государственном учреждении, имеет двоякий характер. С одной стороны, сотрудники получают социальные льготы, повышенные пенсионные выплаты и ранний выход на пенсию, процедура увольнения трудоемкая, хотя при определенных обстоятельствах ускоряется. С другой стороны, характер деятельности сотрудников КП нельзя назвать стабильным, т.к. часто происходят непредвиденные ситуации со стороны осужденных, ужесточаются требования к личностным и профессиональным качествам людей, деятельность регламентирована бюрократическими процедурами и регулярной обширной отчетностью, а также правовыми нормами, несоблюдение которых ведет к строгим санкциям.

Среди вольнонаемных работников в исследовании приняли участие респонденты, занимающие разные должности, а именно: главный экономист, заведующий складом, бухгалтер, заведующий канцелярией, инженер по охране труда и технике безопасности, мастер, инспектор специального учета. Среди аттестованных сотрудников были представлены следующие должности: старший инспектор, младший инспектор, начальник отряда, дежурный помощник начальника колонии, заместитель дежурного помощника начальника колонии, старший юрисконсульт, старший психолог.

Обратимся к деталям деятельности *медицинских сестер*. Организация труда медицинских сестер, как правило, связана с непосредственным проведением лечебных мероприятий с больными: обеспечением должного ухода за пациентами (раздача питания, медикаментов, забор анализов и т.д.), ведением больничной

документации и историй болезни, соблюдением санитарного режима и контролем за чистотой в помещениях и др. Иногда медсестры могут выполнять административные функции. Очевидно, что от медсестер требуется высокий уровень владения коммуникативными навыками для эффективного взаимодействия с пациентами и коллегами.

Трудовая деятельность *менеджеров*, которые в основном размещают рекламу на сайтах и взаимодействуют с клиентами, происходит в ситуации постоянной конкуренции с коллегами, жестких требований по увеличению продаж со стороны начальства, что провоцирует текучесть кадров. Менеджеры работают в условиях ненормированного графика, часто негативных взаимодействий с коллегами и клиентами, их работа происходит в условиях открытого офиса, коммуникация между сотрудниками сведена к минимуму и осуществляется на общих собраниях или с помощью электронной почты и программы Skype. В данном случае руководством и опытными сотрудниками транслируется дистантный тип поведения, нацеленный на соперничество работников и препятствующий их конструктивному взаимодействию.

Рассматривая полученные результаты в связи с особенностями корпоративной культуры, отметим, что в ситуации с сотрудниками КП речь идет о жесткой и регламентированной законом организационной среде. Сама работа со спецконтингентом несет в себе деструктивный оттенок, нормативные процедуры и проверки усиливают негативный эффект. Следовательно, очевидно преобладание элементов формализации деятельности, отсутствие эмоциональной составляющей в коммуникации, дистантное взаимодействие, что и отразилось в результатах факторного анализа и t-сравнения.

В качестве предположения можно провести параллель между сотрудниками КП и менеджерами как представителями государственной и частной организаций. Несмотря на совершенно противоположную специфику деятельности, в обоих случаях речь идет о жесткой корпоративной культуре, которая не способствует полноценному эффективному взаимодействию. Помимо характера труда, существенная разница между ними также заключается в том, что у сотрудников КП деятельность организована системно, законодательно регламентирована, хоть

и сопряжена с постоянными рисками, а у менеджеров корпоративная культура представляет собой слабо организованную хаотичную субстанцию.

В случае с менеджерами мы имеем дело с жесткой, но бессистемно организованной корпоративной культурой, где формированию конструктивного качественного взаимодействия не уделяется внимание, а все усилия направлены лишь на выполнение рабочих задач. Деятельность технически не регламентирована: отсутствует четкая система повышения и поощрения сотрудников, нет дополнительного обучения персонала, непонятен механизм принятия управленческих решений и др. Отсюда следует, что люди воспринимают подобную работу как временную, т.е. для получения профессионального опыта. Они не видят в ней никаких перспектив, у них не наблюдается желания работать в дальнейшем в этой организации. Об этом говорит высокая текучесть кадров (за год компанию покинуло более 50 % сотрудников) и прекращение деятельности компании на сегодняшний день.

Анализируя результаты, полученные на выборке медсестер, отметим, что если рассматривать только корпоративную культуру без учета особенностей характера труда, то мы можем говорить о достаточно гибкой и хорошо организованной структуре, где деятельность регламентирована должностными инструкциями. Скорее всего, сотрудники устраиваются на работу в больницу по призванию, относятся к должности не как к промежуточному этапу, отсюда стремление к саморазвитию, к повышению эффективности не только своих ПВК, но и навыка коммуникации в отдельности.

Слабые связи между социально-демографическими характеристиками и стилевыми компонентами, а также отсутствие значимых корреляций в группе медсестер могут свидетельствовать в пользу подтверждения гипотезы о том, что СДО детерминированы условиями корпоративной культуры. Выскажем и предположение, что выявленные корреляции могут выполнять компенсаторную функцию, например: в группе менеджеров сотрудники среднего возраста, имеющие длительный опыт работы в организации, предпочитают стратегию компромисса, а их молодые коллеги склонны к стратегии поощрения, возможно, тем самым желая укрепить отноше-

ния с партнером. В принципе, данное предположение подтверждает одну из функций использования стилей как ресурса для реализации полноценного взаимодействия.

Обобщая результаты исследования, мы можем говорить о подтверждении рабочих гипотез. Руководствуясь предположением, что стили формируются под воздействием комплекса факторов (социально-демографических данных, профессионального опыта, условий среды и др.), на примере трех выборок мы видим, что данная тенденция подтверждается. Здесь мы вновь возвращаемся к феномену «психологические ниши», которые, возможно, образуются посредством отношений и связей, специфичных для каждой отдельной деятельности, тем самым предлагая субъекту уже готовый стилевой репертуар [Толочек В.А., 2019а].

## **Выводы**

1. Статистически значимые различия в группах менеджеров и медсестер выявлены по следующим стилевым компонентам: коммуникативная функция, стратегия компромисса, умеренная динамика развития процесса, демонстрация силы, аргументация, использование невербальных средств в общении, угрозы, санкции, наказания, дальняя психологическая дистанция, использование четких критериев, функция эмоциональной взаимосвязи, стратегия соперничества, проявление твердости, фиксированное время взаимодействия, функция управления взаимодействиями, просьба, обращение за поддержкой к партнеру, поощрение, функция саморазвития, высокая активность, привлечение других к решению вопроса, использование телефона.

2. В выборках менеджеров и сотрудников КП можно отметить различия по следующим показателям: спокойная динамика развития процесса, демонстрация силы, использование невербальных средств, угрозы, использование четких критериев, деловые письма, фиксированное время взаимодействия, стратегия содействия, функция управления взаимодействиями, высокий темп взаимодействий, постановка конкретных целей, использование телефона.

3. Среди стилевых компонентов со статистически значимыми различиями в группах медсестер и сотрудников КП выделились следующие: угрозы, дальняя психологическая ди-

станция, деловые письма, функция эмоциональной взаимосвязи, проявление твердости, функция саморазвития, привлечение других к решению вопроса.

4. Согласно корреляционному анализу в трех группах, имеют место лишь слабые связи между социально-демографическими характеристиками и стилевыми компонентами.

5. Гипотезы исследования подтвердились: результаты можно интерпретировать с точки зрения особенностей корпоративной культуры, что также подтверждает предположение о наличии «психологических ниш», в которых представлены уже заданные конкретной деятельностью СДО.

Таблица 1. Статистически значимые различия (t-сравнение для независимых групп) стилей делового общения менеджеров и медсестер (фрагмент)

Table 1. Statistically significant differences (t-comparison for independent groups) of styles of business communication of managers and medical nurses (fragment)

Стилевые компоненты	Менеджеры/медсестры		
	M	SD	Различия
Коммуникативная функция	3,36	0,574	0,001
	3,01	0,927	0,000
Стратегия компромисса	2,73	0,762	0,000
	2,22	0,842	0,000
Умеренная динамика процесса	2,19	0,981	0,000
	2,86	0,930	0,000
Демонстрация силы	1,46	1,368	0,000
	0,83	0,998	0,000
Аргументация	3,19	0,957	0,034
	2,92	0,959	0,034
Использование невербальных средств	2,63	0,954	0,000
	2,07	1,016	0,000
Угрозы, санкции, наказания	2,19	0,906	0,000
	1,74	0,896	0,000
Дальняя психологическая дистанция	1,93	0,910	0,000
	2,43	1,031	0,000
Использование четких критериев	3,08	0,517	0,001
	2,76	0,766	0,000
Функция эмоциональной взаимосвязи	2,20	0,814	0,000
	2,81	0,947	0,000
Стратегия соперничества	3,25	0,722	0,021
	3,01	0,808	0,017
Проявление твердости	2,74	0,804	0,000
	2,10	1,061	0,000
Фиксированное время взаимодействия	2,40	0,902	0,000
	1,73	1,025	0,000
Функция управления взаимодействиями	2,45	0,764	0,021
	2,18	0,924	0,014
Просьба, обращение за поддержкой к партнеру	2,00	1,123	0,001
	2,48	0,960	0,001
Поощрение	2,66	0,780	0,001
	2,27	0,928	0,001
Функция саморазвития	2,56	0,919	0,001
	2,96	0,836	0,001
Высокая активность	2,96	0,698	0,010
	2,66	0,955	0,005
Привлечение других к решению вопроса	1,34	1,268	0,002
	0,89	0,997	0,005
Использование телефона	2,78	0,807	0,000
	1,94	0,980	0,000

Примечание: M — средние, SD — стандартные отклонения.

Note: M — average values, SD — standard deviations.

Таблица 2. Статистически значимые различия (t-сравнение для независимых групп) стилей делового общения менеджеров и сотрудников КП (фрагмент)

Table 2. Statistically significant differences (t-comparison for independent groups) of styles of business communication of managers and colony-settlement employees (fragment)

Стилевые компоненты	Менеджеры/сотрудники КП		
	М	SD	Различия
Спокойная динамика развития процесса	2,19	0,981	0,001
	2,84	0,677	0,000
Демонстрация силы	1,46	1,368	0,007
	0,75	0,880	0,001
Использование невербальных средств	2,63	0,954	0,000
	1,72	0,888	0,000
Угрозы	2,19	0,906	0,000
	0,78	0,832	0,000
Использование четких критериев	3,08	0,517	0,000
	2,59	0,837	0,004
Деловые письма	2,34	0,880	0,023
	1,91	0,995	0,035
Фиксированное время взаимодействия	2,40	0,902	0,007
	1,88	0,942	0,009
Стратегия содействия	3,05	0,722	0,011
	2,66	0,745	0,014
Функция управления взаимодействиями	2,45	0,764	0,009
	2,00	0,916	0,018
Высокий темп взаимодействий	2,90	0,688	0,010
	2,50	0,880	0,023
Постановка конкретных целей	3,20	0,708	0,004
	2,72	0,958	0,013
Использование телефона	2,78	0,807	0,000
	1,97	0,782	0,000

Примечание: М — средние, SD — стандартные отклонения.

Note: M — average values, SD — standard deviations.

Таблица 3. Статистически значимые различия (t-сравнение для независимых групп) стилей делового общения медсестер и сотрудников КП (фрагмент)

Table 3. Statistically significant differences (t-comparison for independent groups) of styles of business communication of medical nurses and colony-settlement employees (fragment)

Стилевые компоненты	Менеджеры/медсестры		
	М	SD	Различия
Угрозы	1,74	0,896	0,000
	0,78	0,832	0,000
Дальняя психологическая дистанция	2,43	1,031	0,006
	1,88	1,070	0,010
Деловые письма	2,54	0,858	0,000
	1,91	0,995	0,002
Функция эмоциональной взаимосвязи	2,81	0,947	0,000
	2,00	0,984	0,000
Проявление твердости	2,10	1,061	0,005
	2,66	0,827	0,002
Функция саморазвития	2,96	0,836	0,003
	2,47	0,842	0,004
Привлечение других к решению вопроса	0,89	0,997	0,001
	1,50	0,803	0,000

Примечание: М — средние, SD — стандартные отклонения.

Note: M — average values, SD — standard deviations.



Таблица 4. Результаты корреляционного анализа в группе сотрудников КП и менеджеров (фрагмент)

Table 4. The results of the correlation analysis in the group of colony-settlement employees and managers (fragment)

Стилевые компоненты	Социально-демографические характеристики								
	Пол	Возраст	Стаж 1	Стаж 2	Стаж 3	Стаж 4	Должность	Брак	Дети
Коммуникативная функция								-0,32	
Демонстрация силы		-0,32	-0,43						
Аргументация				0,33					
Информационная функция									-0,31
Организация времени	-0,40								
Обозначение проблемы в целом	-0,43			-0,30					
Максимальное время взаимодействия					-0,30			-0,35	
Деловая документация								-0,34	
Фиксированное время взаимодействия							-0,34		
Управление взаимодействиями								-0,35	
Обращение с просьбой								-0,35	
Стратегия поощрения				-0,30					
Предоставление партнеру времени для обдумывания	-0,37								-0,32
Стратегия приспособления		0,36							0,34
Высокая активность	-0,36	-0,31				-0,30			
Привлечение других							0,35		
Доверительная беседа								-0,37	
Использование телефона	-0,44							-0,36	
Стратегия компромисса		0,30	0,30						
Эмоциональная функция								-0,30	
Организация времени		-0,32							
Постановка четких целей	-0,34								

Примечание: стаж 1 — общий стаж работы, стаж 2 — стаж работы в компании, стаж 3 — стаж работы в должности, стаж 4 — стаж управленческой деятельности. Курсивом выделены корреляции в группе сотрудников КП, жирным шрифтом — в группе менеджеров.

Note: experience 1 — total duration of working experience, experience 2 — working experience in the company, experience 3 — work experience in the position, experience 4 — working experience of the leading activity. Correlations in the group of penal colony employees are highlighted in italic letters and in the managers group — in bold type.

## Список литературы

Вяткин Б.А., Жданова С.Ю. Психология познания индивидуальности: учеб. пособие / Моск. психол.-соц. ин-т. М.; Воронеж: МОДЭК, 2007. 335 с.

Вяткин Б.А., Щукин М.Р. Психология стилей человека: учеб. пособие / Рос. академия образования; Перм. гос. гуманит.-пед. ун.-т. Пермь: Книжный мир, 2013. 128 с.

Вяткин Б.А., Щукин М.Р. Человек–стиль–социум: полисистемное взаимодействие в образовательном пространстве / Перм. гос. пед. ун.-т. Пермь, 2007. 108 с.

Дорфман Л.Я. Индивидуальный эмоциональный стиль // Вопросы психологии. 1989. № 5. С. 88–95.

Жданова С.Ю. Психология познания индивидуальности человека / Перм. гос. ун.-т. Пермь, 2005. 190 с.

Жданова С.Ю. Стиль учебной деятельности студентов в зависимости от специфических условий и требований деятельности // Полисистемное исследование индивидуальности человека / под ред. Б.А. Вяткина. М.: ПЕР СЭ, 2005. С. 259–283.

Зеер Э.Ф., Сыманюк Э.Э. Психология профессиональных деструкций. М.: Академ. проект, 2005. 240 с.

Ильин Е.П. Стиль деятельности: Новые подходы и аспекты // Вопросы психологии. 1988. № 6. С. 85–94.

Ильин Е.П. Психология индивидуальных различий. СПб.: Питер, 2008. 701 с.

Климов Е.А. Индивидуальный стиль деятельности в зависимости от типологических свойств нервной системы: дис. ... д-ра психол. наук. Казань, 1968. 452 с.

Мерлин В.С. Очерк интегрального исследования индивидуальности. М.: Педагогика, 1986. 256 с.

Сизова Л.А., Рютина О.В., Вильчес-Ногерол В.В. Стили делового общения: пространство деятельности и профессиональная реализация личности. Часть 1. // Вестник Пермского университета. Философия. Психология. Социология. 2019. Вып. 4. С. 539–550. DOI: <https://doi.org/10.17072/2078-7898/2019-4-539-550>

Толочек В.А. «Психологические ниши»: топос и хронос в детерминации профессиональной специализации субъекта // Вестник Московского

университета. Серия 14: Психология. 2019. № 1. С. 195–213. DOI: <https://doi.org/10.11621/vsp.2019.01.195>

Толочек В.А. Психология труда. 3-е изд., доп. СПб.: Питер, 2019. 480 с.

Толочек В.А. Сопряженная профессиональная карьера субъекта: контексты и измерения // Человек. Сообщество. Управление. 2011. № 2. С. 48–61.

Толочек В.А. Стили деятельности: ресурсный подход. М.: Ин-т психологии РАН, 2015. 366 с.

Ясько Б.А., Порханов В.А., Сизова Л.А. Кадровый резерв организации здравоохранения: основы отбора и развития. Краснодар: Кубанский гос. ун.-т, 2017. 269 с.

Получено 30.01.2020

## References

Dorfman, L.Ya. (1989). *Individual'nyy emotsional'nyy stil'* [Individual emotional style]. *Voprosy psikhologii*. No. 5, pp. 88–95.

Il'in, E.P. (1988). *Stil' deyatel'nosti: Novyye podkhody i aspekty* [Styles of activity: new approaches and aspects]. *Voprosy psikhologii*. No. 6, pp. 85–94.

Il'in, E.P. (2008). *Psikhologiya individual'nykh razlichiy* [Psychology of individual differences]. Saint-Petersburg: Piter Publ., 701 p.

Klimov, E.A. (1968). *Individual'nyy stil' deyatel'nosti v zavisimosti ot tipologicheskikh svoystv nervnoy sistemy: dis. ... d-ra psikhol. nauk* [Individual style of activity depends on typological characteristics of nervous system: dissertation]. Kazan, 452 p.

Merlin, V.S. (1986). *Ocherk integral'nogo issledovaniya individual'nosti* [The essay of the integral research of individuality]. Moscow: Pedagogika Publ., 256 p.

Sizova, L.A., Ryutina, O.V. and Vilches-Nogerol, V.V. (2019). *Stili delovogo obscheniya: prostranstvo deyatel'nosti i professional'naya realizatsiya lichnosti. Chast' 1* [Styles of business communication: space of activity and individual professional realization. Part 1]. *Vestnik Permskogo Universiteta. Filosofiya. Psikhologiya. Sotsiologiya* [Perm University Herald. Philosophy. Psychology. Sociology]. Iss. 4, pp. 539–550. DOI: <https://doi.org/10.17072/2078-7898/2019-4-539-550>

Tolochek, V.A. (2019). «*Psikhologicheskiye ni-shi*»: *topos i khronos v determinatsii professional'noy spetsializatsii sub'ekta* [«Psychological niches»: topos and chronos in the determination of subject's professional specialization]. *Vestnik Moskovskogo universiteta. Seriya 14: Psikhologiya* [Moscow University Psychology Bulletin]. No. 1, pp. 195–213. DOI: <https://doi.org/10.11621/vsp.2019.01.195>

Tolochek, V.A. (2019). *Psikhologiya truda* [Labor psychology]. Saint-Petersburg: Piter Publ., 480 p.

Tolochek, V.A. (2011). *Sopryazhennaya professional'naya kar'era sub'ekta: konteksty i izmereniya* [Related professional career of the subject: contexts and dimensions]. *Chelovek. Soobshchestvo. Upravlenie* [Human. Community. Management]. No. 2, pp. 48–61.

Tolochek, V.A. (2015). *Stili deyatel'nosti: resursnyy podkhod* [Styles of activity: resources approach]. Moscow: IP RAN Publ., 366 p.

Vyatkin, B.A. and Schyukin, M.R. (2007). *Chelovek–stil'–sotsium: polisistemnoe vzaimodeystvie v obrazovatel'nom prostranstve* [Person-style-society: complex interaction in the educational space]. Perm: PSPU Publ., 108 p.

Vyatkin, B.A. and Schyukin, M.R. (2013). *Psikhologiya stiley cheloveka* [Person's psychological styles]. Perm: Knizhnyy Mir Publ., 128 p.

Vyatkin, B.A. and Zhdanova, S.Yu. (2007). *Psikhologiya poznaniya individual'nosti* [Cognition psychology of individuality]. Moscow, Voronezh: NPO «MODEK» Publ., 335 p.

Yas'ko, B.A., Porkhanov, V.A. and Sizova, L.A. (2017). *Kadrovyy rezerv organizatsii zdoravookhraneniya: osnovy otbora i razvitiya* [Personnel reserve of organization of healthcare: the basis of selection and development]. Krasnodar: KSU Publ., 269 p.

Zeer, E.F. and Symanyuk, E.E. (2005). *Psikhologiya professional'nykh destruktivnykh deystviy* [Psychology of professional destructions]. Moscow: Akademicheskyy Prospekt Publ., 240 p.

Zhdanova, S.Yu. (2005). *Psikhologiya poznaniya individual'nosti cheloveka* [Psychology of cognition of a man's individuality]. Perm: PSU Publ., 190 p.

Zhdanova, S.Yu. (2005). *Stil' uchebnoy deyatel'nosti studentov v zavisimosti ot spetsificheskikh usloviy i trebovaniy deyatel'nosti* [Styles of learning of students depends on specific conditions and requirements of activity]. Moscow: PER SE Publ., pp. 259–283.

Received 30.01.2020

## Об авторах

**Вильчес-Ногерол Вероника Валерьевна**  
аспирант

Научно-исследовательский институт  
технической эстетики  
Российского технологического университета,  
119454, Москва, пр. Вернадского, 78;  
e-mail: [belikveronika@gmail.com](mailto:belikveronika@gmail.com)  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8260-2923>

**Сизова Лариса Александровна**  
кандидат психологических наук,  
главная медицинская сестра

Научно-исследовательский институт –  
Краевая клиническая больница № 1  
им. проф. С.В. Очаповского,  
350047, Краснодар, ул. 4 линия ПРК, 15;  
e-mail: [sizowala@mail.ru](mailto:sizowala@mail.ru)  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9918-7551>

## About the authors

**Veronika V. Vilches-Nogerol**  
Ph.D. Student

Research Institute of Technical Aesthetics  
of MIREA – Russian Technological University,  
78, Vernadskiy av., Moscow, 119454, Russia;  
e-mail: [belikveronika@gmail.com](mailto:belikveronika@gmail.com)  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8260-2923>

**Larisa A. Sizova**  
Ph.D. in Psychology, Chief Nurse

Scientific Research Institute – Regional Clinical  
Hospital No. 1 named after prof. S.V. Ochapovsky,  
15, Line 4 of the PRK st., Krasnodar, 350047, Russia;  
e-mail: [sizowala@mail.ru](mailto:sizowala@mail.ru)  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9918-7551>

**Чумакова Ольга Владимировна**

старший психолог

Колония-поселение № 2 Управления  
Федеральной службы исполнения наказаний  
по Московской области,  
124575, Московская обл., Зеленоград,  
ул. Панфилова, 21;  
e-mail: ryutina.o@mail.ru  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3439-6501>

**Olga V. Chumakova**

Senior Psychologist

Penal Colony No. 2 of the Department  
of the Federal Penitentiary Service  
of the Moscow region,  
21, Panfilov st., Zelenograd, Moscow region,  
124575, Russia;  
e-mail: ryutina.o@mail.ru  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3439-6501>

**Просьба ссылаться на эту статью в русскоязычных источниках следующим образом:**

*Вильчес-Ногерол В.В., Сизова Л.А., Чумакова О.В.* Стили делового общения: пространство деятельности и профессиональная реализация личности. Часть 2 // Вестник Пермского университета. Философия. Психология. Социология. 2020. Вып. 1. С. 118–129. DOI: 10.17072/2078-7898/2020-1-118-129

**For citation:**

Vilches-Nogerol V.V., Sizova L.A., Chumakova O.V. [Styles of business communication: space of activity and individual professional realization. Part 2]. *Vestnik Permskogo universiteta. Filosofia. Psihologia. Sociologia* [Perm University Herald. Philosophy. Psychology. Sociology], 2020, issue 1, pp. 118–129 (in Russian). DOI: 10.17072/2078-7898/2020-1-118-129