

УДК 159.99

DOI: 10.17072/2078-7898/2019-4-539-550

**СТИЛИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ:
ПРОСТРАНСТВО ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
РЕАЛИЗАЦИЯ ЛИЧНОСТИ. ЧАСТЬ 1***

Сизова Лариса Александровна

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

Рютина Ольга Владимировна

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

Вильчес-Ногерол Вероника Валерьевна

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

Актуальность тематики настоящей работы, раскрывающей понятие стилей делового общения, обусловлена значимыми на сегодняшний день потребностями в области профессиональной деятельности: подбор персонала происходит не с позиции специальности кандидата, а с точки зрения его способности решать конкретные задачи; при подборе ориентируются не на отдельного субъекта, а на совместную профессиональную деятельность с учетом средового фактора; оцениваются и реализуются не отдельные качества индивида, а комплекс 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 существуют стилевые ниши в рамках 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, тест-опросник 16-PF Р.Б. Кеттелла, опросник «Уровень субъективного контроля»); исследовательская методика — опросник «Стили делового общения» (СДО) В.А. Толочека. В настоящей работе рассматриваются только результаты, полученные с использованием исследовательской методики. По результатам факторного анализа в каждой из трех выборок выделяются шесть стилей, особенности которых детерминированы средовыми условиями. Это подтверждает рабочие гипотезы.

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

* 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 1

Larisa A. Sizova

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

Olga V. Ryutina

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

Veronika V. Vilches-Nogerol

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

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. Tolocheck. In this article, we consider only the results obtained with the help of the research technique. According to the results, in each of the three samples there are distinguished six styles whose features are determined by environmental conditions, which confirms the working hypotheses.

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

Введение

В отечественной психологии стили в контексте деятельности стали изучаться в середине прошлого века, первоначально Ю.А. Самариным, Д.А. Ошаниным, позже — последовательно и широко как типологически обусловленные стили — Е.А. Климовым, В.С. Мерлиным, Б.А. Вяткиным, М.Р. Щукиным и др. [Вяткин Б.А., Волчков А.А., 1999; Вяткин Б.А., Щукин М.Р., 2013; Дорфман Л.Я., 1989; Жданова С.Ю., 2005а, 2005б; Ильин Е.П., 1988, 2008; Исмагилова А.Г., 2002; Климов Е.А., 1968; Мерлин В.С., 1986]. Первоначально типологически обусловленные стили изучались на модели деятельности рабочих, спортсменов, школьников, учителей. В первых исследованиях проблема стилей рассматривалась параллельно с проблемой становления

интегральной индивидуальности человека [Вяткин Б.А., Щукин М.Р., 2013; Жданова С.Ю., 2005а; Исмагилова А.Г., 2002; Калугин А.Ю., 2018; Мерлин В.С., 1986; др.]. Обусловленность стиля условиями социальной микро-, мезо- и макросреды остается наименее изученной. Вместе с тем в ряде независимых исследований отмечается важная роль таких условий в регуляции поведения, деятельности и стилей сотрудников разных организаций [Жданова С.Ю., 2005а, 2005б; Мартиросова Н.В., 2014; Сизова Л.А., 2015; Толочек В.А., Краюшенко Н.Г., 1998; Толочек В.А. и др., 2014; Толочек В.А., 2019; др.].

В ранее проведенных исследованиях показано, что специфика деятельности и корпоративная культура играют значимую роль в процессе формирования стилей, что предполагает необ-

ходимость расширения учитываемых возможных детерминант — рассмотрение стилей как комплексных систем, детерминированных множеством экстра- и интрафакторов, такими как социально-демографические особенности субъектов, условия социальной среды и др. Можно предполагать, что использование людьми эффективных стилей, адаптированных к социальной микро- и мезосреде, будет способствовать также минимизации профессиональных деформаций и деструкций личности, гармоничному саморазвитию и комплексной реализации личности в профессиональной сфере.

Организация исследования

Цель исследования — сравнительный анализ стилей делового общения сотрудников колонии-поселения (далее — сотрудники КП), 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 рамках 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, тест-опросник 16-PF Р.Б. Кеттелла, опросник «Уровень субъективного контроля»); исследовательская методика — опросник «Стили делового общения» (СДО) В.А. Толочека. Так как в настоящей работе рассматриваются только результаты, полученные с использованием исследовательской методики, дадим некоторые пояснения. В.А. Толочек предлагает следующее понимание иерархии строения стиля: первый уровень образуют «субъективно-удобные условия деятельности» (СУУД) — предпочтаемые, неосознанно избираемые человеком более комфортные условия его физического и социального функционирования; второй уровень — операционные системы (ОС), в которые входят когнитивные, эмоциональные и предметные действия во взаимоотношениях субъектов; третий уровень образуют идеальные регуляторы/тип организации деятельности (ИР/ТОД), к которым относятся функции общения и стратегии поведения [Толочек В.А., 2015]. Разные стили имеют принципиально сходную функциональную

структурную. 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 нужна высокая квалификация; условия деятельности имеют вариативный, нестабильный характер; исследуются разные составляющие стиля. Наше исследование проводилось на трех выборках представителей социономических профессий: медицинских сестер, сотрудников колонии-поселения, менеджеров коммерческой компании. Таким образом, мы объединили сотрудников разных структур и разных профессиональных сфер (государственные учреждения и частные организации), соответственно, условия их деятельности отличаются друг от друга.

Респондентам предлагалось оценить по 5-балльной шкале выраженность разных компонентов СДО (от 0 до 4 баллов). Исследование проводилось на трех выборках: сотрудников ФКУ колонии-поселения № 2 г. Зеленограда — 32 чел., медицинских сестер ГБУЗ «Научно-исследовательский институт — Краевая клиническая больница № 1 им. проф. С.В. Очаповского» — 112 чел., менеджеров 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 факторного анализа.

Результаты исследования

Рассмотрим результаты факторного анализа. Выборки были сопоставимы по социальнодемографическим характеристикам респондентов. Все анализируемые переменные имели нормальное распределение, асимметрия и эксцесс по большей части переменных не выходили за пределы [1,00]. При проведении факторного анализа (методом Varimax), как правило, выделяются шесть факторов с собственным значением больше 1,00. В трех выборках первые шесть факторов объясняли 62–66 % дисперсии, что считается удовлетворительным результатом.

В группе сотрудников ИУ были выделены шесть факторов, которые можно рассматривать как шесть типовых стилей (табл. 1):

1) *«рациональный, прагматический, открытый»* стиль, который не поддерживается социально-демографическими характеристиками, включает в себя коммуникативную, информационную функции, твердость, высокий темп взаимодействий, постановку четких целей и критериев ожидаемых результатов, доверительную беседу, постановку четких задач. В разной степени нашли отражение следующие стратегии общения: содействие, сотрудничество, компромисс, приспособление, соперничество. Для такого поведения характерны активность, открытость к коммуникации и контакту, ориентация на партнера, возможность адаптироваться к конкретным обстоятельствам, четкая позиция и определенная линия действий, системность в постановке целей и задач, способность оценки перспектив и прогнозирования;

2) *«системность, ориентация на взаимодействие»*. Данный тип поведения включает в себя следующие стилевые компоненты: аргументированность, организация времени, максимальное время взаимодействия, обращение к партнеру с просьбой, поощрение, предоставление времени партнеру на обдумывание вопроса и принятие решения. Для такого стиля характерны: склонность к четкой аргументации, за-благовременное планирование и распределение времени, требовательность к партнеру, дальнейшее поощрение; как и в предыдущем стиле, имеет место эмоциональная ограниченность;

3) *«несистемное взаимодействие, формализация деятельности»*, который включает в себя следующие характеристики: аргументированность, угрозы, организация времени, обозначение проблемы в целом, работа с документацией, обращение к партнеру с просьбой, привлечение других к решению вопроса, использование телефона. Поведение такого рода не обременено никакими стратегиями, позволяющими сделать взаимодействие с окружающими эффективным. Несмотря на наличие аргументированной позиции и системности в организации времени, такие сотрудники иногда импульсивны, их поведение в отношении партнера хаотично, обеднено эмоционально и технически;

4) *«жесткость, эмпатия, саморазвитие»*, для которого характерны такие черты, как де-

монстрация силы, предпочтение дальней психологической дистанции, выделение четких критериев при работе, привлечение других к решению вопроса. Основные функции коммуникации — обмен информацией, проявление эмоциональной взаимосвязи и сопричастности, саморазвитие. В данном случае демонстрируется силовая, дистантная модель; взаимодействию придается формальное значение, хотя общение носит эмоциональный характер; помимо получения необходимой информации, коммуникация осуществляется для собственного развития и роста;

5) *«избегание взаимодействий, пассивность»*, включающей в себя следующие переменные: спокойная динамика развития процесса, стратегия уклонения, функция управления взаимодействиями. Очевидно, что такого набора стилевых компонентов недостаточно для формирования конструктивных отношений. Стиль характеризуется пассивностью, закрытостью, уходом от решения рабочих вопросов, желанием реализовывать управленческие функции, без учета интересов партнера, без принятия компромиссных решений, оказания помощи и содействия;

6) *«обедненный стиль»*, характеризующийся работой с письменными источниками информации и документацией, постановкой четких задач. Как и в предыдущем случае, данный стиль не способствует эффективному взаимодействию, стратегически обеднен, функции общения при использовании этого стиля редуцированы.

В выборке медицинских сестер были выделены также шесть факторов, рассматриваемых нами как стили (табл. 2):

1) в стилевой репертуар первого фактора входят: высокий темп взаимодействий, предоставление времени партнеру для обдумывания и принятия решения, постановка четких целей и критериев ожидаемых результатов, доверительная беседа, четкие задачи. Проявление всех стратегий общения происходит ситуативно. Взаимодействие в данном случае носит формальный характер, хотя и ориентировано на партнера; помимо этого, характерны активность, расположенность к общению, умение видеть и оценивать перспективы. Следовательно, обозначим такой стиль как *«рациональность, независимость, открытость»*;

2) «*соперничество, аргументация, активность*», которому свойственны: аргументированная позиция, стратегия соперничества, максимальное время взаимодействия, высокая активность. Подобная модель демонстрирует активный тип поведения, хотя такая активность, скорее всего, сфокусирована в первую очередь, на собственных интересах, взаимодействие не лимитировано временем, характерна включенность в процесс, наличие собственного плана действий, проявление разных стратегий происходит ситуативно;

3) «*уклонение, демонстрация силы, импульсивность*», который включает в себя следующие переменные: демонстрация силы, невербальные проявления, привлечение других к решению вопроса, использование телефона. В данном случае складывается агрессивно-импульсивный тип поведения, стилевой репертуар беден для формирования конструктивных взаимодействий; имеет место уклонение от решения проблемы и перекладывание обязанностей на других, хотя иногда не без поощрения партнера; избегание использования стратегий сотрудничества и содействия;

4) четвертый стиль представляет собой совокупность следующих компонентов: спокойная динамика развития процесса, обозначение проблемы в целом, работа с письменной документацией, стратегия сотрудничества. Демонстрируется достаточно пассивный тип, хотя в отличие от предыдущего стиля — без агрессивных проявлений; характерны отсутствие регламента деятельности, демократичность, готовность сотрудничать. Обозначим данный стиль как «*пассивность, демократичность, сотрудничество*»;

5) пятый стиль состоит из следующих переменных: дальняя психологическая дистанция, организация времени, выделение четких критериев решения задачи, стратегия приспособления. Данная тактика демонстрирует отстраненный тип поведения, способность адаптироваться к конкретной ситуации, следование формальным критериям, четкое распределение временных ресурсов. Желание сотрудничать сочетается с уклонением от решения проблемы и соблюдением дистанции с партнером, что характеризует такой стиль как индивидуалистический. Таким образом, можно обозначить его как «*дистантность, формализация деятельности*»;

6) шестой фактор состоит из следующих стилевых компонентов: работа с документами, твердость. Очевидно, что такой репертуар едва ли может способствовать выстраиванию конструктивного взаимодействия. В данном случае выражена тенденция к минимизации коммуникации с партнером и эмоциональных проявлений, иногда используются силовые методы. В целом такой стиль демонстрирует использование не самого удачного управлеченческого метода: без ориентации на партнера, ограниченного временем и дистанцией, хотя не без уверенности в собственных решениях. Назовем такой стиль «*минимизация взаимодействий, твердость*».

В выборке менеджеров коммерческой компании были выделены шесть факторов, интерпретируемых нами как соответствующие стили (табл. 3):

1) «*формализация взаимодействий, минимизация сотрудничества, поощрение активности партнера*» предполагает аргументированную позицию, невербальные проявления; ведущие функции общения — получение информации и саморазвитие. Часто взаимодействие осуществляется в высоком темпе. Активность партнера при этом поощряется, партнер располагает временем для решения вопроса. Характерны формулировка четких целей, а также использование телефона и постановка четких задач. Таким образом, имеет место выполнение неких формальных действий для выстраивания отношений, однако очевидно получение выгоды в первую очередь для себя, отсутствие стратегий для продуктивного сотрудничества; поощрение партнера происходит скорее по умолчанию;

2) «*мягкость и уклончивость, дистанцирование от партнера*» раскрывается с помощью следующих стилевых составляющих: предпочтение спокойной динамики развития процесса взаимодействия; информационная функция — одна из доминирующих в общении, выделение критериев ожидаемых результатов; работа с деловой документацией; обращение к партнеру с просьбой. Для данного стиля не характерны: демонстрация силы, дальняя психологическая дистанция, привлечение других к решению вопроса. Таким образом, показан достаточно пассивный, но не агрессивный тип поведения, скучный в отношении стратегий коммуникации, эмоциональной составляющей, ориентации на партнера;

3) «*твердость и дистанцирование, упорство, силовое противостояние*». Сотрудники, использующие такой стиль, демонстрируют твердость, отводят на коммуникацию максимальное время, в качестве ведущей стратегии выступает при способительная, часто работают с телефоном. Имеет место использование разных стратегий взаимодействия (соперничество, содействие), а также включение силовых методов, привлечение других, но без дальнейшего поощрения. Данный стиль можно обозначить как сугубо индивидуалистический, взаимодействие формализовано и происходит эпизодически;

4) «*высокая активность и непоследовательность, негибкость, невидение перспективы взаимодействий*». В качестве основных стилевых составляющих выступают: коммуникативная функция, выделение четких критериев ожидаемых результатов, стратегия сотрудничества, высокая активность и высокий темп взаимодействий. Данный стиль представляет собой несистемный набор компонентов, которые не могут обеспечить полноценное продуктивное взаимодействие; это эмоционально и технически обедненный стиль;

5) «*либеральный стиль*» предполагает организацию времени, работу с документацией, постановку четких задач. Подобное поведение хаотично, без выраженных стратегий и функций, способствующих конструктивному взаимодействию;

6) «*жесткость, дистанцирование, ориентация на компромиссные решения*». Данный стиль представляет собой синтез компромиссной стратегии и жесткости в виде угроз. Эмоциональная составляющая в общении играет значимую роль. Также доминирует стремление к изменению поведения других людей.

Обсуждение результатов

Кратко охарактеризуем условия деятельности каждой из исследуемых групп. Условия деятельности *сотрудников КП* носят особый характер 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, уже сточаются требования к личностным и профессиональным качествам людей, деятельность регламентируется бюрократическими процедурами и регулярной обширной отчетностью, а также правовыми нормами, несоблюдение которых ведет к строгим санкциям. Среди вольнонаемых 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 работники следующих должностей: старший инспектор, младший инспектор, начальник отряда, дежурный помощник начальника колонии, заместитель дежурного помощника начальника колонии, старший юрисконсульт, старший психолог.

Обратимся к более детальному рассмотрению деятельности *медицинских сестер*. Организация их труда, как правило, связана с непосредственным проведением лечебных мероприятий для больных: обеспечением должного ухода за пациентами (раздача питания, таблеток, 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 этих работников требуется высокий уровень коммуникативных навыков для эффективного взаимодействия с пациентами и коллегами.

Трудовая деятельность *менеджеров*, которые в основном размещают рекламу на сайтах и взаимодействуют с клиентами, осуществляется в ситуации постоянной конкуренции с коллегами, жестких требований по увеличению продаж со стороны начальства, что провоцирует текучесть кадров. Менеджеры работают в условиях неформированного графика, часто негативных взаимодействий с коллегами и клиентами; работа происходит в условиях открытого офиса, ком-

муникация 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 и препятствующий конструктивному взаимодействию с партнером.

Сопоставляя результаты анализа СДО с условиями деятельности, выделим в каждой группе несколько стилей по критерию предполагаемой их эффективности. В выборке *сотрудников КП* к эффективным стилям можно отнести следующие три: «рациональный, pragmatischeskiy, otkrytyiy», «системность, ориентация на взаимодействие», «жесткость, эмпатия, саморазвитие». Неэффективными стилями являются «несистемное взаимодействие, формализация деятельности», «избегание взаимодействий, пассивность», «обедненный стиль». Для рядовых *медицинских сестер* один СДО можно считать эффективным — «рациональность, независимость, открытость», еще один — условно эффективным — «соперничество, аргументация, активность», остальные стили — малоэффективными. Все вышеперечисленные стили *менеджеров* можно отнести к неэффективным: фактически все эти стили имеют недостаточно развитую структуру (в виде стратегий, функций, условий и действий), которая препятствует формированию конструктивного взаимодействия с партнером.

Описанные тенденции могут быть связаны с особенностями организационной культуры, которая поддерживается в конкретной среде, т.е. предполагается, что люди, приходя работать в то или иной учреждение, вынужденно адаптируют свои стили поведения к уже сложившимся в данной корпоративной культуре, к доминирующему в данной культуре. Обширный литературный материал дает основание считать, что разные стили, в том числе и СДО, формируются в зависимости от особенностей личностных и профессиональных качеств субъекта и под постоянным воздействием социальных факторов. Эта последняя группа детерминант и направляет разные индивидуальные стили общения в руслу типовых, поддерживаемых в данной социальной среде. Очевидно, что не только структуры типовых стилей, но и сам стилевой репертуар должен быть так или иначе «созвучен» организационной культуре компа-

нии. Например, в группе менеджеров среди стилей преобладают дистантность и лимитированное взаимодействия с партнером. Такие проявления поведения транслируются и активно поддерживаются руководством. В выборках сотрудников КП и медсестер респонденты в целом нацелены на сотрудничество и конструктивное взаимодействие, однако проявление неэффективных стилей также встречается и имеет свои весомые причины.

Сопоставляя особенности СДО представителей разных социономических профессий, еще раз обратим внимание на ряд существенных различий. Карьера в государственной структуре не предполагает постоянной смены места работы и отношения к ней как к промежуточному этапу на профессиональном пути. Обратная ситуация встречается в группе менеджеров, для которых их работа всегда является временной, не представляющей ценности с точки зрения стабильного профессионального роста и дальнейших карьерных перспектив. Подобные закономерности подтверждаются данными об увольнениях сотрудников: с момента проведения исследования и в течение следующих двух лет из частной компании уволилось более 50 % менеджеров, в случае сотрудников КП и медсестер показатель увольнений ниже и не превышает 8–10 % за три года наших наблюдений.

Для более целостного анализа особенностей выявленных стилей, условий их формирования и развития представляется необходимым, помимо результатов факторного анализа, обратиться к результатам t-сравнения и корреляционного анализа (что нами предполагается в последующих публикациях). Завершая обсуждение проблемы, заметим, что качество коммуникации людей играет важнейшую роль во всех профессиях, во всех сферах деятельности. При этом СДО выступают инструментами улучшения эффективности коммуникаций и взаимодействий людей. Несмотря на то что интерес к изучению стилей в последние годы несколько угас, связь данной проблемы с такими понятиями, как «пространство деятельности», «корпоративная культура», «психологические ниши», «реализация личность» и др., обеспечивает исследованиям стилей новизну и глубину, возможность посмотреть на проблему с позиции современных реалий.

Выводы

1. По результатам факторного анализа в выборке сотрудников КП выделились шесть стилей: «рациональный, прагматический, открытый», «системность, ориентация на взаимодействие», «несистемное взаимодействие, формализация деятельности», «жесткость, эмпатия, саморазвитие», «избегание взаимодействий, пассивность», «Обедненный стиль».

2. В группе медицинских сестер выделилось шесть факторов: «рациональность, независимость, открытость», «соперничество, аргументация, активность», «уклонение, демонстрация силы, импульсивность», «пассивность, демократичность, сотрудничество», «дистантность, формализация деятельности», «минимизация взаимодействий, твердость».

3. В выборке менеджеров выявлено шесть факторов и соответствующих им стилей: «формализация взаимодействий, минимизация со-

трудничества, поощрение активности партнера», «мягкость и уклончивость, дистанцирование от партнера», «твердость и дистанцирование, упорство, силовое противостояние», «высокая активность и непоследовательность, негибкость, невидение перспективы взаимодействий», «либеральный стиль», «жесткость, дистанцирование, ориентация на компромиссные решения».

4. Выявленные различия в стилях можно интерпретировать с точки зрения принадлежности респондентов к разным организациям. В исследуемых государственных структурах люди, как правило, идут работать по призванию, начиная и заканчивая трудовой путь в одной сфере; в коммерческой компании иная ситуация — активная текучесть кадров, доминирует отношение людей к работе как к временной, что согласуется с их нежеланием налаживать контакты и поддерживать «теплые» отношения с коллегами, проявлять и отстаивать свою индивидуальность, свое особое отношение к деятельности.

Таблица 1. Статистики факторного анализа СДО сотрудников КП

Стилевые компоненты	Факторы					
	1	2	3	4	5	6
Коммуникативная функция	0,568	0,265	0,289		-0,394	
Стратегия компромисса	0,674		0,371			
Умеренная динамика развития процесса		0,247			-0,768	
Демонстрация силы		-0,225		0,611		
Аргументация	0,225	0,580	0,558	0,390		
Использование неверbalных средств в общении	-0,214			0,327	0,386	-0,561
Угрозы, санкции	0,300		0,553			
Информационная функция	0,486	0,282	0,240	0,545		
Стратегия уклонения		0,285		0,226	0,726	
Дальняя психологическая дистанция	-0,339	0,321		0,688		
Организация времени	0,249	0,567	0,462			0,377
Использование четких критериев	0,277	0,439	0,215	0,569		
Обозначение проблемы в целом	0,390	0,299	0,681			
Использование деловых писем						0,873
Функция эмоциональной взаимосвязи			-0,213	0,724		-0,370
Стратегия соперничества	0,782	0,231	-0,208		-0,203	
Максимальное время взаимодействия		0,830				
Использование документов	0,289	0,425	0,459			0,503
Демонстрация твердой позиции	0,910					
Фиксация времени	0,332		-0,456	0,394	0,245	
Стратегия содействия	0,508	0,254		-0,225	-0,320	
Функция управления взаимодействиями	0,428			0,217	0,649	
Стратегия сотрудничества	0,589	0,302	0,333			
Высокий темп взаимодействий	0,793		0,357			
Обращение с просьбой к партнеру	0,390	0,534	0,429			
Поощрение	0,467	0,618				
Предоставление времени партнеру	0,311	0,738	0,230			
Постановка конкретных целей	0,759		0,211			0,262
Функция саморазвития	0,229	0,272		0,638	0,409	
Стратегия приспособления	0,652	0,288				

Окончание табл. 1

Стилевые компоненты	Факторы					
	1	2	3	4	5	6
Высокая активность	0,641		0,266	0,220		0,318
Привлечение других к решению вопроса			0,474	0,669		
Доверительная беседа	0,592	0,409	0,316			
Переговоры по телефону			0,827			
Постановка четких задач	0,721					0,480

Таблица 2. Статистики факторного анализа СДО медсестер

Стилевые компоненты	Факторы					
	1	2	3	4	5	6
Коммуникативная функция	0,320	0,357		0,275	0,271	-0,310
Стратегия компромисса		0,296		0,437	0,313	
Умеренная динамика развития процесса				0,463	0,323	
Демонстрация силы			0,560			0,217
Аргументация		0,765				
Использование неверbalных средств в общении	0,206	0,239	0,606			
Угрозы, санкции			0,398		0,260	0,374
Информационная функция		0,335		0,390		
Стратегия уклонения		-0,346	0,404		0,339	
Дальняя психологическая дистанция					0,602	
Организация времени					0,595	
Использование четких критериев				0,243	0,504	
Обозначение проблемы в целом				0,721		
Использование деловых писем				0,683		
Функция эмоциональной взаимосвязи	0,360	0,324				-0,394
Стратегия соперничества	0,250	0,585	0,230	0,252		
Максимальное время взаимодействия		0,736				
Использование документов						0,772
Демонстрация твердой позиции						0,776
Фиксация времени	0,267		0,442	0,259		0,215
Стратегия содействия	0,429	0,319	-0,258			
Функция управления взаимодействиями	0,318				0,206	0,231
Стратегия сотрудничества	0,433		-0,354	0,464		
Высокий темп взаимодействий	0,619	0,227				0,356
Обращение с просьбой к партнеру	0,435				0,319	0,238
Поощрение	0,309	0,348	0,455	-0,291		
Предоставление времени партнеру	0,737					
Постановка конкретных целей	0,623	0,348			0,227	
Функция саморазвития	0,453	0,309				
Стратегия приспособления	0,305				0,696	
Высокая активность		0,611				
Привлечение других к решению вопроса			0,577			
Доверительная беседа	0,596					-0,206
Переговоры по телефону	0,224	-0,203	0,612	0,262		-0,250
Постановка четких задач	0,708					

Таблица 3. Статистики факторного анализа СДО менеджеров

Стилевые компоненты	Факторы					
	1	2	3	4	5	6
Коммуникативная функция	-0,209		0,225	0,584		
Стратегия компромисса						0,696
Умеренная динамика развития процесса		0,620		-0,262		0,439
Демонстрация силы		-0,746	0,236	-0,244	-0,237	
Аргументация	0,737					
Использование неверbalных средств в общении	0,574					0,369

Окончание табл. 3

Стилевые компоненты	Факторы					
	1	2	3	4	5	6
Угрозы, санкции	-0,394					0,668
Информационная функция	0,459	0,507		0,205		
Стратегия уклонения	-0,350			-0,639	-0,278	
Дальняя психологическая дистанция		-0,672				0,378
Организация времени	0,234			0,211	0,644	
Использование четких критериев		0,454		0,428	0,273	
Обозначение проблемы в целом			0,313	-0,436		
Использование деловых писем		0,764				
Функция эмоциональной взаимосвязи						0,488
Стратегия соперничества	0,269	0,247	0,378	0,402	-0,389	0,265
Максимальное время взаимодействия	0,266		0,736	-0,243		
Использование документов		0,289	0,338		0,724	
Демонстрация твердой позиции			0,551	0,386	0,372	
Фиксация времени						0,417
Стратегия содействия	0,354		0,329			
Функция управления взаимодействиями	0,228	-0,303			0,325	0,539
Стратегия сотрудничества	0,290			0,448		0,239
Высокий темп взаимодействий	0,445	-0,253		0,425	-0,452	
Обращение с просьбой к партнеру	0,426	0,473	-0,344			0,267
Поощрение	0,734		0,233			
Предоставление времени партнеру	0,726	0,221				
Постановка конкретных целей	0,760				0,343	
Функция саморазвития	0,606			0,337	0,393	
Стратегия приспособления	0,213		0,681			
Высокая активность	0,376		0,202	0,534		-0,249
Привлечение других к решению вопроса		-0,801	0,361			
Доверительная беседа	0,674	0,260	0,239			
Переговоры по телефону			-0,210	0,816	0,227	
Постановка четких задач	0,539				0,575	

Список литературы

Вяткин Б.А., Волочков А.А. Индивидуальный стиль учебной активности в младшем школьном возрасте // Вопросы психологии. 1999. № 5. С. 10–21.

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.

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

Жданова С.Ю. Психология познания индивидуальности человека. Пермь: Перм. гос. ун-т, 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.

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

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

Исмагилова А.Г. Стиль педагогического общения в исследовании индивидуальности: полисистемный подход: автореф. дис. ... д-ра психол. наук. Пермь, 2002. 44 с.

Калугин А.Ю. История и перспективы исследования интегральной индивидуальности в рамках системного подхода // Вестник Пермского университета. Философия. Психология. Социология. 2018. Вып. 2. С. 252–263. DOI: <https://doi.org/10.17072/2078-7898/2018-2-252-263>

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

Мартиросова Н.В. Психологическое обеспечение расстановки кадров в подразделениях охраны общественного порядка органов внутренних дел: автореф. дис. ... канд. психол. наук. СПб., 2014. 25 с.

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

Сизова Л.А. Психологические детерминанты профессионально-личностной самореализации медицинской сестры многопрофильного лечебного учреждения: автореф. дис. ... канд. психол. наук. Краснодар, 2015. 24 с.

Толочек В.А., Краюшенко Н.Г. Психологические факторы специализации и успешности в видах охранной деятельности // Вестник Московского университета. Серия 14: Психология. 1998. № 3. С. 52–63.

Толочек В.А., Тимашкова Н.А., Денисова В.Г. Профессиональное становление субъектов педагогической деятельности: позитивные и негативные изменения // Вестник Московского университета. Серия 14: Психология. 2014. № 1. С. 16–32.

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

Получено 30.09.2019

References

- Dorfman, L.Ya. (1989). *Individual'nyy emotsiyal'nyy stil'* [Individual emotional style]. *Voprosy psichologii*. No. 5, pp. 88–95.
- Il'in, E.P. (2008). *Psichologiya individual'nykh razlichiy* [Psychology of individual differences]. Saint-Petersburg: Piter Publ., 701 p.
- Il'in, E.P. (1988). *Stil' deyatel'nosti: Novye podkhody i aspekty* [Styles of activity: new approaches and aspects]. *Voprosy psichologii*. No. 6, pp. 85–90.
- Ismagilova, A.G. (2002). *Stil' pedagogicheskogo obscheniya v issledovanii individual'nosti: polisistemnyy podkhod: avtoref. dis. ... kand. psikhol. nauk* [Styles of pedagogical communication in the research of individuality: polysystem approach: Abstract of PhD. dissertation]. Perm, 44 p.
- Kalugin, A.Yu. (2018). *Istoriya i perspektivy issledovaniya integral'noy individual'nosti v ramkakh sistemnogo podkhoda* [History and prospects of studying integral individuality within the system approach]. *Vestnik Permskogo universiteta. Filosofia. Psichologiya. Sociologiya* [Perm University Herald. Series «Philosophy. Psychology. Sociology»]. Iss. 2, pp. 252–263. DOI: <https://doi.org/10.17072/2078-7898/2018-2-252-263>
- 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 depending on the typological properties of the nervous system: dissertation]. Kazan, 452 p.
- Martirosova, N.V. (2014). *Psichologicheskoe obespechenie rasstanovki kadrov v podrazdeleniyakh okhrany obschestvennogo poryadka organov vnutrennikh del: avtoref. dis. ... kand. psikhol. nauk* [Psychological support of personnel placement in the departments of public order of the law enforcement bodies: Abstract of PhD. dissertation]. Saint-Petersburg, 25 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. (2015). *Psichologicheskie determiny professional'no-lichnostnoy samorealizatsii meditsinskoy sestry mnogoprofil'nogo lechebnogo uchrezhdeniya: avtoref. dis. ... kand. psikhol. nauk* [Psychological determination of professional and personal self-realization of nurses in the multi-field medical organization: Abstract of PhD. dissertation]. Krasnodar, 24 p.
- Tolochek, V.A. and Krayushenko, N.G. (1998). *Psichologicheskie faktory spetsializatsii i uspeshnosti v vidakh okhrannoy deyatel'nosti* [Psychological factors of specialization and success in security activity]. *Vestnik Moskovskogo universiteta. Seriya 14: Psichologiya* [Moscow University Psychology Bulletin]. No. 3, pp. 52–63.
- Tolochek, V.A., Timashkova, N.A. and Denisova, V.G. (2014). *Professional'noe stanovlenie sub'ektov pedagogicheskoy deyatel'nosti: pozitivnye i negativnye izmeneniya* [Professional making of subjects of the pedagogical activity: The positive and negative changes]. *Vestnik Moskovskogo universiteta. Seriya 14: Psichologiya* [Moscow University Psychology Bulletin]. No. 1, pp. 16–32.
- Tolochek, V.A. (2019). «*Psichologicheskie niши*»: topos i khronos v determinatsii professional'noy spetsializatsii sub'ekta [Psychological niches: topos and chronos in the determination of the subject's professional specialization]. *Vestnik Moskovskogo universiteta. Seriya 14: Psichologiya* [Moscow University Psychology Bulletin]. No. 1, pp. 195–213. DOI: <https://doi.org/10.11621/vsp.2019.01.195>
- Tolochek, V.A. (2015). *Stili deyatel'nosti: resursnyy podkhod* [Activity styles: resource approach]. Moscow: IP RAN Publ., 366 p.
- Vyatkin, B.A. and Volochkov, A.A. (1999). *Individual'nyy stil' uchebnoy aktivnosti v mладшем shkol'nom vozraste* [Individual styles of studying activity in primary school age]. *Voprosy psichologii*. No. 5, pp. 10–21.

- Vyatkin, B.A. and Schukin, M.R. (2013). *Psichologiya stiley cheloveka* [Person's psychological styles]. Perm: Knizhnyy Mir Publ., 128 p.
- Zhdanova, S.Yu. (2005). *Psichologiya poznaniya individual'nosti cheloveka* [Cognition psychology of human individuality]. Perm: PSU Publ., 190 p.
- Zhdanova, S.Yu. (2005). *Stil' uchebnoy deyatel'nosti studentov v zavisimosti ot spetsificheskikh usloviy i trebovaniy deyatel'nosti* [Style of educational activity of students depending on specific conditions and requirements of activity]. *Polisistemnoe issledovanie individual'nosti cheloveka*, pod red. B.A. Vyatkina [Polysystem study of human individuality, ed. by B.A. Vyatkin]. Moscow: PER SE Publ., pp. 259–283.

Received 30.09.2019

Об авторах

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
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9918-7551>

Рютина 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>

Вильчес-Ногерол Вероника Валерьевна

аспирант

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

About the authors

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
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9918-7551>

Olga V. Ryutina

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>

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
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8260-2923>

Просьба ссылаться на эту статью в русскоязычных источниках следующим образом:

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: 10.17072/2078-7898/2019-4-539-550

For citation:

Sizova L.A., Ryutina O.V., Vilches-Nogerol V.V. [Styles of business communication: space of activity and individual professional realization. Part 1]. *Vestnik Permskogo universiteta. Filosofia. Psihologiya. Sociologiya* [Perm University Herald. Series «Philosophy. Psychology. Sociology»], 2019, issue 4, pp. 539–550 (in Russian).
DOI: 10.17072/2078-7898/2019-4-539-550