

# СТИЛИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ РАЗНЫХ СОЦИОНОМИЧЕСКИХ ПРОФЕССИЙ<sup>1</sup>

**Вильчес-Ногерол Вероника Валерьевна**, Москва (Россия), аспирант  
ИП РАН, E-mail: [belikveronika@gmail.com](mailto:belikveronika@gmail.com)

**Аннотация:** В статье представлены результаты исследования стилей делового общения представителей разных профессиональных групп (сотрудники колонии-поселения, медсёстры, менеджеры и смешанная группа). По итогам проведения статистических расчётов, в каждой группе выявлено шесть стилей. Также проанализированы типы корпоративной культуры и динамика кадровых процессов в каждой группе респондентов. Полученные результаты подтверждают рабочие гипотезы исследования.

**Ключевые слова:** стили делового общения; взаимодействие; корпоративная культура; социономические профессии.

## STYLES OF BUSINESS COMMUNICATION AND FEATURES OF INTERACTION OF DIFFERENT SOCIONOMIC PROFESSIONS REPRESENTATIVES

**Vilches-Nogerol Veronika Valeryevna**, (Moscow, Russia), PhD-student  
of IP RAS, E-mail: [belikveronika@gmail.com](mailto:belikveronika@gmail.com)

**Abstract:** Research results for business communication styles of representatives of various occupational categories (colony settlement personnel, nurses, managers and a mixed group) are presented in the paper. On a statistical calculation basis six styles have been identified in each group. Business culture types and dynamics of personnel processes in each respondent group have been also analyzed. The obtained results support the working hypotheses of the research.

**Key words:** styles of business communication; interaction; business culture; socioeconomic professions.

*Введение.* Проблематика стилей заняла свою нишу в разных научных направлениях: стили лидерства и руководства, стиль человека, стиль жизни, когнитивные стили, стили делового общения и др. [1; 2; 3; 4; 5; 6; 7; 8; 9; 10; 11; 12 и др.]. Несмотря на большое количество исследований в изучении стилей еще есть явные пробелы и возможности для дальнейших поисков.

---

<sup>1</sup> Поддержано грантом РФФИ № 19-013-00550: «Стили делового общения: пространство и стратегии взаимодействия, ресурсы успешности субъектов».

В контексте данной статьи мы остановимся на стилях делового общения (далее СДО), исследования которых солидаризуются с потребностями современной профессиональной деятельности. Например, роль конкретной специальности отошла на второй план, при явной доминанте – возможности работать с определёнными задачами; видеть необходимость и реализовывать перспективы профессионального и личностного развития; рассматривать не отдельного субъекта, а деятельность во взаимодействии с партнёрами; учитывать не только индивидуальные качества, а связывать их с определенной корпоративной культурой и др.

*Организация исследования.* Цель исследования: сравнительный анализ особенностей СДО сотрудников колонии-поселения (далее сотрудники КП), медсестёр, менеджеров и представителей смешанной группы. *Гипотезы:* 1) корпоративная культура является основной детерминантой в становлении и развитии СДО; 2) в жёстких условиях корпоративной культуры большинство стилей признается неэффективными. Для выявления СДО использовалась исследовательская методика – опросник «Стили делового общения» В.А. Толочка. Респондентам предлагалось оценить по 5-балльной шкале выраженность разных компонентов СДО (от 0 до 4 баллов). Исследование проводилось на *четырёх выборках:* сотрудники ФКУ колонии-поселения №2 г. Зеленограда – 32 чел. (далее сотрудники КП), 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.; смешанная группа (участники психологического онлайн курса) – 59 чел. Для анализа данных использовались описательные статистики, корреляционный и факторный анализ, t-сравнение для независимых групп (пакет статистических программ SPSS 10.). В данной статье описаны результаты факторного и корреляционного анализов.

*Результаты.* По итогам факторного анализа, в группе *сотрудников КП* выделилось шесть факторов, которые мы соотносим с типовыми стилями: 1) «Рациональный, прагматический, открытый»; 2) «Системность, ориентация на взаимодействие»; 3) «Несистемное взаимодействие, формализация деятельности»; 4) «Жесткость, эмпатия, саморазвитие»; 5) «Избегание взаимодействий, пассивность»; 6) «Обедненному стилю». В выборке *медицинских сестер* выделилось шесть СДО: 1) «Рациональность, независимость, открытость». 2) «Соперничество, аргументация, активность». 3) «Уклонение, демонстрация силы, импульсивность». 4) «Пассивность, демократичность, сотрудничество». 5) «Дистантность, формализация деятельности». 6) «Минимизация взаимодействий, твердость». В выборке *менеджеров* также выделилось шесть факторов (стилей): 1) «Формализация взаимодействий,

минимизация сотрудничества, поощрение активности партнера». 2) «Мягкость и уклончивость, дистанцирование». 3) «Твердость, дистанцирование, упорство, силовое противостояние». 4) «Высокая активность, непоследовательность, негибкость, невидение перспективы». 5) «Либеральный стиль». 6) «Жесткость, дистанцирование, ориентация на компромиссные решения». В *смешанной выборке* выделилось также шесть факторов (стилей): 1) «Открытость, рефлексивность, ориентация на партнера», 2) «Рациональность, прагматичность, твердость». 3) «Пассивность, дистантность, ограниченное взаимодействие». 4) «Гибкость, открытость, пассивность». 5) «Высокая активность, управление ресурсами, эмоциональная ограниченность». 6) «Агрессивный, силовой, закрытый».

Касаясь результатов корреляционного анализа, отметим, что во всех группах выявлены довольно слабые связи между социально-демографическими характеристиками и стилевыми компонентами. В выборке *сотрудников КП* выявлены следующие значимые корреляции. Представители женского пола предпочитают высокую активность; организовывать свое время; обозначать проблему в целом; предоставлять партнёру 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 предоставление партнеру самостоятельности в выборе средств и способов ее решения; используют деловую документацию; для взаимодействия отводят максимальное время; обращаются к партнёру 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 сестёр* не удалось выявить значимые корреляции между социально-демографическими характеристиками и составляющими стиля. В группе *менеджеров* выделились следующие закономерности. Сотрудники среднего возраста, имеющие длительный опыт работы в организации, предпочитают стратегию компромисса, их молодые коллеги склонны к стратегии поощрения, взаимодействуя при высоком темпе. Ставить конкретные цели и критерии ожидаемых результатов больше свойственно 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 партнёру времени для обдумывания и подготовки.

В *смешанной выборке* значимые корреляции стилевых особенностей удалось выявить только с должностью, а именно для сотрудников, занимающих невысокие должностные позиции характерны спокойная динамика развития процесса, обозначение проблемы в целом и предоставление партнёру самостоятельности в принятии решения, стратегия сотрудничества. Сотрудники на более высоких должностях склонны к угрозам, санкциям, наказаниям.

По критерию эффективности, в группе *медицинских сестёр* выявлены один эффективный стиль; условно эффективных – три; два неэффективных. В выборке *сотрудников КП* к эффективным стилям можно отнести два, остальные неэффективные. В группе *менеджеров* неэффективными признаны все СДО. В *смешанной группе* эффективными стилями можно считать один стиль; условно эффективными три; неэффективными два.

Таким образом, вышеописанные результаты демонстрируют, что в становлении и функционировании СДО очевидно наибольшее влияние корпоративной среды, роль социально-демографических характеристик вторична. Корреляционный анализ показал, что в наиболее благополучной группе медсестёр отсутствуют значимые связи между стилевыми компонентами и социально-демографическими характеристиками, а в выборке сотрудников КП (как одной из наименее благополучных групп) наибольшее количество таких корреляций. Данную тенденцию предположительно можно связать как раз с жёстким доминированием организационной культуры в случае сотрудников КП.

Полученные результаты статистических процедур дополняются анализом типов корпоративных культур и динамики увольнений сотрудников. По типу организационной среды выделились следующие закономерности: *медсёстры* – стабильная и гибкая (наиболее благополучная группа); *менеджеры* – нестабильная, жёсткая, с точки зрения групповых норм и организации взаимодействия (дистантное, конкурентное взаимодействие, в приоритете – достижение рабочих задач при минимальной коммуникации); *сотрудники КП* – нестабильная, жёсткая, с позиции специфики деятельности и формальных требований (законодательная и нормативная регуляция деятельности, ограниченный круг взаимодействий, общение со спецконтингентом); *смешанная выборка* – диффузная (отсутствие единой корпоративной культуры).

Касаясь кадровой динамики, можно отметить следующие закономерности: за четыре года больницу покинули менее 10% *медсестёр*;

в группе *менеджеров* – за год с момента исследования из компании уволились более 50% сотрудников, в последующем организация прекратила своё существование; за последние четыре года уволенных *сотрудников КП* было примерно 30%.

*Выводы.* В настоящем исследовании рассматривались представители разных профессиональных групп: государственные структуры (медсёстры и сотрудники КП), коммерческая компания (менеджеры) и смешанная группа респондентов. Следовательно, дифференцированно исследованы не только представители разных профессиональных сфер, но и разные типы корпоративных культур в соотношении с динамикой кадровых процессов.

Затрагивая вопрос эффективности стилей, мы не можем отрицать полное отсутствие неконструктивных моделей поведения даже в благополучной группе, поэтому в данном случае акцент делается скорее на разном стремлении к полноценной коммуникации, к профессиональному развитию, желанию сотрудничать с партнёром и др.

Полученные результаты подтверждают рабочие гипотезы исследования. В выборке с гибкой организационной средой (на примере медсестёр) большую часть выделенных СДО можно отнести к эффективным, способствующим решению рабочих задач и поддержанию конструктивной коммуникации между коллегами. В ситуации жёсткой и нестабильной корпоративной культуры (сотрудники КП и менеджеры) большая часть стилей признается неэффективными и ограниченными для полноценного взаимодействия.

### **Список источников**

- 1) Аксеновская Л.Н. Ордерная диагностика организационной культуры. Саратов: Наука, 2016. 190 с.
- 2) Вильчес-Ногерол В.В., Сизова Л.А., Чумакова (Рютина) О.В., Будаева Е.С. Стили делового общения: частное и общее во взаимодействии субъектов. Часть 1 // Институт психологии Российской академии наук. Организационная психология и психология труда. 2019. Т. 4. № 4. С. 97-123.
- 3) 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.
- 4) Дикая Л.Г. Актуальные проблемы и перспективные направления исследований в психологии труда в условиях глобализации // Психологический журнал. 2007. Т.28. №3. С. 29–44.
- 5) Журавлев А. Л. Роль общительности личности в руководстве коллективом // Психологические исследования общения. М., 1985. С. 179-192.

- 6) Журавлев А. Л. Факторы формирования стиля руководства производственным коллективом // Социально-психологические проблемы производственного коллектива. М., 1983. С. 102.
- 7) Ильин Е.П. Стиль деятельности: Новые подходы и аспекты // Вопр. психол. 1988. № 6. С. 85–90.
- 8) Либин А.В. Стиль человека: Психологический анализ / под ред. А.В. Либина. – М.: Смысл, 1998. 234 с.
- 9) Толочек В.А. Стили деятельности: ресурсный подход. М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2015. 366 с.
- 10) Толочек В.А. Сопряженная профессиональная карьера субъекта: контексты и измерения // Человек. Сообщество. Управление. 2011. № 2. С. 48 – 61
- 11) Холодная М.А. Когнитивные стили: О природе индивидуального ума. 2-ое изд, перераб. и доп., СПб.: Питер, 2004. 384 с.
- 12) Zankovsky A.N., Christiane von der Heiden. Leadership with synergic culture: a dynamic leadership culture for excellence. Springer Berlin Heidelberg Berlin; Heidelberg. 2016, 214p.