

## СУБЪЕКТНЫЕ ДЕТЕРМИНАЦИИ СТИЛЕЙ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

**Зиновьева Д.М.**, заведующая кафедрой психологии Волгоградского института управления – филиал ФГБОУВО "Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ" (РАНХиГС); **Прокофьева Т. Р.**, студентка Волгоградского института управления - филиала ФГБОУВО РАНХиГС; **Сеничкина А.А.**, студентка Волгоградского института управления - филиала ФГБОУВО РАНХиГС.

**Аннотация.** Представлены результаты изучения СДО - стилей делового общения (деловых коммуникаций) 65 учителей и 60 сотрудников двух предприятий. Выявлены слабые и умеренные по тесноте связи компонентов стилей и индивидуально-психологических особенностей субъектов. Выявленные корреляции отражают соответствующие (ожидаемые, логичные, прогнозируемые) особенности стилей и индивидуальности людей.

**Ключевые слова:** стили делового общения (деловых коммуникаций), личностные особенности, связи, корреляции

## SUBJECT DETERMINATIONS OF BUSINESS COMMUNICATION STYLES

**Zinovieva D.M.**, Head of the Department of Psychology, Volgograd Institute of Management - Branch of the Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration; **Prokofieva T.R.**, student of the Volgograd Institute of Management - a branch of the Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration. **Senichkina A.A.**, student of the Volgograd Institute of Management - a branch of the Federal State Budget Educational Institution of Higher Education

**Annotation.** The results of studying LMS - styles of business communication (business communications) of 65 teachers and 60 employees of two enterprises are presented. Weak and moderate connections of style components and individual psychological characteristics of subjects are revealed. The revealed correlations reflect the corresponding (expected, logical, predicted) features of people's styles and personality.

**Key words:** styles of business communication (business communications), personal characteristics, communications, correlations

**Введение.** Проблема стилей (когнитивных, руководства, жизни, деятельности, поведения) стала широко изучаться в психологии с середины 1950-годов [15; 16; 17; 18; 19; 19; 20; др.]. В отечественной психологии эта проблема наиболее широко и последовательно изучалась как индивидуальные стили деятельности (ИСД) В.С.Мерлиным с

сотрудниками, Е.А.Климовым с сотрудниками, Е.П.Ильиным с сотрудниками и др. [1; 2; 4; 5; 6; 7; 9; 10; др.]. В результате этих исследований были установлены такие факты, как: 1) осознанное и спонтанное формирование у людей тех или иных стилей; 2) устойчивость стилей как психологических систем; 3) детерминированность стилей индивидуально-психологическими особенностями субъектов (типологическими свойствами нервной системы и темперамента, личностными особенностями).

Расширение видов стилей, ставших предметом исследований в XX ст. (эмоциональные стили, коммуникативные и по) поднимает и вопрос об их универсальной или специфической природе. Если разные стили, описываемые учеными, имеют больше общего, чем отличного, значит, разные стили должны характеризоваться сходными свойствами. Так, например, можно ожидать, что стили деловых коммуникаций, стили делового общения также будут иметь определенные детерминации со стороны индивидуально-психологическими особенностями субъектов.

В плане актуальности таких исследований можно указать, что *взаимодействия* людей (как представителей разных социальных групп) на рубеже 20-21 ст. стали предметом последовательного изучения. Возрастающий интерес к этой теме объясняется следующим: 1) возрастанием числа социомических профессий; 2) возрастанием числа людей, занятых в социомических профессиях; 3) возрастанием вариантов проектных форм работы, требующих быстрых и эффективных коммуникаций; 4) возрастанием задач по согласованию взаимодействий субъектов; 5) расширением негативных эффектов взаимодействия (профессионального выгорания, «отравления людьми» и пр.).

**Объект, предмет, задачи, методы исследования.** *Объект исследования:* деловые коммуникации субъектов; *предмет* – стили делового общения (стили деловых коммуникаций субъектов); *цель:* изучить и описать основные детерминации стилей делового общения (деловых коммуникаций) субъектов в условиях профессионального взаимодействия с партнерами. *Гипотезы:* 1. Разные стили делового общения (деловых коммуникаций) в условиях взаимодействия субъектов имеют специфические особенности. 2. Стили делового общения (деловых коммуникаций) характеризуются детерминацией со стороны индивидуально-психологических особенностей субъектов. *Задачи:* Описать типичные стили деловых коммуникаций субъектов; раскрыть связи стилей субъектов с их индивидуально-психологическими особенностями. *База исследования:* 65 чел.– учителей, заведующих учебной частью и директоров средних школ (Волгоградской и Ростовской обл.) в возрасте от 28 до 62 лет ( $M=43,5$ ;  $SD=8,3$ ); 30 чел.– ПАО «АВС» - и 30 чел. ООО «ВСД» в возрасте от 22 до 64 лет (21 мужчина и 39 женщин). *Методы исследования:* а) психодиагностические методики: тест-опросники УСК, 16PF Р.Б.Кеттелла; методика оценки уровня доверия в организации Р.Б. Шо [13]; методика изучения доверия/недоверия личности

миру, другим людям А.Б. Купрейченко[8]; «Темная триада» [3]; методика «Стили делового общения» («СДО35») [11; 12]; методы параметрической статистики (описательная, корреляционный анализ).

**Обсуждение результатов исследования.** В настоящей работе рассматриваются только связи между индивидуально-психологическими особенностями субъектов и особенностями их стилей общения (СДО) В настоящей статье рассматриваются только корреляции не ниже [0,200]. Так, например, в *СДО учителей в ситуации взаимодействия с коллегами* проявляются следующие детерминации: факторы тест-опросника *Р.Б.Кетелла* имеют вполне логичные и объяснимые корреляции: **В:** склонность использовать аргументы (0,222), невербальные средства (0,385), постановка проблем в целом (0,313), признание значимости эмоциональной функции (0,313), просьба (0,248), поощрение (0,235), выделение цели и критериев решения задач (0,328), просьбу (0,243), доверительную беседу (0,335). **С:** привлечение других людей к решению своих «проблем» (-0,240), стратегии уклонения (-0,260), предпочтение дальней психологической дистанции (-0,230). **Е:** ориентация на функцию взаимодействия (0,268), прямое содействие (0,242). **Н:** ориентация на функции коммуникации (0,236), эмоциональных взаимосвязей (0,230), взаимодействия (0,335); обращение к таким «действиям общения», как содействие (0,268), демонстрация твердости (0,215), угрозы (0,273), опора на цели и критерии (0,205), предпочтение высокого тема беседы (0,333) и высокой активности во взаимодействиях (0,319). Самодостаточность (**Q2**) также логично коррелирует с рядом параметров стиля: не-предпочтение, избегание коммуникативной функции (-0,210), избегание демонстрации силы (-0,210), игнорирование функции взаимодействия между людьми (-0,333), не-использование демонстрации твердости (-0,230) и угроз (-0,290).

Сходные корреляции получены и по тест-опроснику *УСК*: общая интернальность, в области достижений, межличностных отношений коррелирует с предпочтением близкой психологической дистанции, использованием стратегии приспособления, поощрения и беседы и т.п.; напротив, общая и частные проявления интернальности отрицательно коррелируют с редким использованием стратегии компромисса, высокой активностью, склонностью фиксировать время встречи и т.п. Близкие по величинам корреляции получены и при анализе связей личностных черт *СДО учителей в ситуации взаимодействия с руководителями*.

В выборке работников промышленных предприятий (ПАО «АВС» и ООО «ВСД») также выявлены множества корреляций (до  $r=0,484$ ; наиболее частые корреляции – на уровне  $r=0,100$ ). Так, с «маккевиализмом» связаны использование стратегии соперничества (0,331), организации пространства (0,359) и документов (0,328), фиксация времени (0,282); напротив, низкая активность (0,249), блокирование использования невербальных средств (-0,302) и т.д. с «нарциссизмом» коррелируют: склонность использовать

максимальное время (0,276), соперничество (0,281), организации пространства (0,269) и документов (0,300), низкий темп общения и низкая активность, нежелание поощрять партнера, обсуждать конкретные цели и критерии, прибегать к демонстрации силы и т.п. «Психотизм» также обнаруживает ожидаемые корреляции: склонность использовать дальнюю психологическую дистанцию (0,319), критерии задачи (0,276), стратегию соперничества (0,450), документы (0,458), (0,222), (0,222); игнорирование функции взаимосвязи людей (-0,302), невербальных средств (-0,219) и т.п.

Ожидаемые по направлению связи выявлены и по другим методикам и шкалам («Доверие организации», «Доверие миру» и «Недоверие миру»). В целом, обобщая, можно констатировать, что и в отношении стилей делового общения (стилей деловых коммуникаций) проявляются сходные с содержанием детерминации, какие фиксировались другими учеными на модели стилей деятельности [2; 4; 5; 6; 9; 10; др.]. Таким образом, получены эмпирически данные в пользу наших рабочих гипотез.

**Заключение.** Стили делового общения (деловых коммуникаций) характеризуются детерминацией со стороны индивидуально-психологических особенностей субъектов. Выявлены слабые и умеренные по тесноте связи компонентов стилей и индивидуально-психологических особенностей субъектов, отражающие соответствующие (ожидаемые, логичные, прогнозируемые) особенности стилей и индивидуальности людей. Выявленные связи индивидуальности людей и их СДО сходны с теми, которые описаны в литературе на примере изучения стилей деятельности.

#### ***Литература:***

1. Гуревич К.М. Профессиональная пригодность и основные свойства нервной системы человека. М.: Наука, 1970.
2. Дорфман Л.Я. Индивидуальный эмоциональный стиль // Вопросы психологии. 1989. №5. С. 88–95.
3. Егорова М.С., Ситникова М.А., Паршикова О.В. Адаптация Короткого опросника Темной триады // Психологические исследования. 2015. Т. 8, № 43. С. 1. URL: <http://psystudy.ru> (дата обращения: чч.мм.гггг).
4. Ильин Е.П. Психология индивидуальных различий – СПб.: Питер, 2008.
5. Ильин Е.П. Стили делового общения. – СПб.: Питер, 2017.
6. Интегральная индивидуальность человека и ее развитие / Под ред. Б.А. Вяткина. М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 1999.
7. Климов Е.А. Индивидуальный стиль деятельности в зависимости от типологических свойств нервной системы. Казань: Изд. Казан. ун-та, 1969.
8. Купрейченко А.Б. Психология доверия и недоверия.-М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2008.
9. Мерлин В.С. Очерки интегрального исследования индивидуальности. М.: Педагогика, 1986.

10. Толочек В.А. Исследования индивидуального стиля деятельности // Вопросы психологии. 1991. №3. С. 53—60.
11. Толочек В.А. Психологическое обеспечение профессиональной деятельности. Методики профессионального отбора. – М.: Юрайт, 2018.
12. Толочек В.А. Стили делового общения: феномен, проблема, методология, концепции // Вестник Ярославского государственного университета им. П.Г.Демидова. Серия Гуманитарные науки. 2020. № 1 (51). С. 90-97.
13. Шо Р.Б. Ключи к доверию в организации: Результативность, порядочность, проявление заботы / Р.Б Шо – М.: Дело, 2000.
14. Щукин М.Р. О структуре индивидуального стиля трудовой деятельности // Вопросы психологии. 1984. №6. С. 26 – 32.
15. Barker R.G. Ecological psychology. Stanford Univ. Press, 1968.
16. Buhler Ch. Basic Tendencies of Human Life: Theoretical and Clinical Considerations. – In Sinn and Sean / Editer by R.Wisser. Tubingen: Max Niemeyer Verlag, 1960. S. 475-494.
17. Gardner R.W., Holzman P.S., Klein G.S. Linton H. B., Spence D.P. Cognitive control: A study of individual consistencies in cognitive behavior // Psychol. Iss. 1959. V. 1. №4. P. 1-186.
18. Kogan N. Cognitive styles in infancy and early childhood. Hillsdale: Lawrence Erlbaum Assoc., 1976.
19. Stagner R. Individual Style. NY, 1962.
20. Witkin H.A., Lewis H.B., Hertzman M., Machover K., Bretnall P.M., Wapner S. Personality through perception. NY: Harper, 1954.

**Зиновьева Дина Муратовна**, Волгоград (Россия), заведующая кафедрой психологии Волгоградского института управления – филиал ФГБОУВО "Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации" (РАНХиГС), [zinovyeva.dina@yandex.ru](mailto:zinovyeva.dina@yandex.ru) **Прокофьева Татьяна Романовна**, Волгоград (Россия), студентка Волгоградского института управления - филиала ФГБОУВО РАНХиГС. E-mail: [belo4ka1380@yandex.ru](mailto:belo4ka1380@yandex.ru) **Сеничкина Анастасия Александровна**, Волгоград (Россия), студентка Волгоградского института управления - филиала ФГБОУВО РАНХиГС. E-mail: [senichkina\\_98@mail.ru](mailto:senichkina_98@mail.ru)