

## СТИЛИ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ В ИЕРАРХИЧЕСКИХ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯХ СУБЪЕКТОВ ОБРАЗОВАНИЯ

**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.

**Аннотация.** Представлены результаты изучения стилей деловых коммуникаций в иерархических взаимодействиях 65 учителей в возрасте от 28 до 62 лет ( $M=43,5$ ;  $SD=8,3$ ). Выявлено: выраженность компонентов стилей учителей в разных ситуациях (общения с коллегами, с руководителями) характеризуется, малой изменчивостью; структуры стилей - более сопряжены с ситуаций, с индивидуальными особенностями человека; эффективными можно считать два стиля, один – условно эффективным, три – неэффективными.

**Ключевые слова:** стили деловых коммуникаций, иерархия, взаимодействия; учителя, эффективность

## STYLES OF BUSINESS COMMUNICATIONS IN HIERARCHICAL INTERACTIONS OF EDUCATION SUBJECTS

**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.

**Annotation.** The results of studying the styles of business communications in hierarchical interactions of 65 teachers aged 28 to 62 years ( $M = 43.5$ ;  $SD = 8.3$ ) are presented. Revealed: the severity of the components of the styles of teachers in different situations (communication with colleagues, with leaders) is characterized by small variability; style structures - more associated with situations, with individual characteristics of a person; two styles can be considered effective, one is conditionally effective, and three are ineffective.

**Key words:** styles of business communications, hierarchy, interactions; teachers, effectiveness

**Введение.** Взаимодействия представителей разных социальных групп сравнительно недавно стали предметом систематических исследований. Актуальность этих вопросов, помимо собственно

оптимизации профессиональных аспектов, определяется несколькими тенденциями исторической эволюции социальных объектов: 1) возрастания доли социономических профессий среди других; 2) возрастания доли проектных форм, предполагающих владение эффективными стратегиями общения; 3) возрастание объема задач на согласование взаимодействий представителей разных профессий; 4) частой смены людьми вида деятельности и места работы; 5) сокращается время работы человека в одной организации, на одном рабочем месте; 6) появления множества эффектов взаимодействия (профессионального выгорания, «отравления людьми» и пр.) [3; 6; 7; 8]. В плане *теоретической значимости* такие исследования способствуют поиску и выявлению тенденций эволюции типовых и индивидуальных стилей в условиях современной социальной среды – среды образования, здравоохранения и др.; в плане *практической значимости* - содействуют повышению профессиональной культуры, становлению «компетентий позитивного общения», способствуют поиску средств и путей адекватной самореализации человека в труде, в семейной сфере и др. 1; 2; 3; 4; 5; 8].

**Объект, предмет, задачи, методы исследования.** *Объект исследования:* деловые коммуникации субъектов в среде образования; *предмет* – стили деловых коммуникаций субъектов; *цель:* изучить и описать стили деловых коммуникаций субъектов в условиях профессионального взаимодействия с партнерами. *Гипотезы:* 1. Стили деловых коммуникаций в условиях взаимодействия субъектов образования имеют выраженные специфические особенности. 2. Социальный опыт субъектов проявляется в предпочтении разных компонентов и структур стилей. *Задачи:* Описать типичные стили деловых коммуникаций субъектов в среде объектов образования; раскрыть связи стилей субъектов с их социально-демографическими, профессионально-должностными, индивидуально-психологическими особенностями. *База исследования:* 65 человек – учителей, заведующих учебной частью и директоров средних школ (Волгоградской и Ростовской обл.) в возрасте от 28 до 62 лет ( $M=43,5$ ;  $SD=8,3$ ). *Методы исследования:* а) психодиагностические методики: исследовательская методика «Стили делового общения» («СДО35») [7]; тест-опросники УСК, 16PF Р.Б.Кеттелла; статистические методы параметрической статистики (описательная статистика, t-сравнение (для независимых групп), корреляционный и факторный анализ). Для изучения вариации переменных как внутри выделяемых групп субъектов образования (по полу, возрасту, стажу педагогической работы, занимаемой должности, месту жительства, состоянию в браке), использовались три варианта сравнения средних (однофакторный дисперсионный анализ - ANOVA; t-критерий для парных выборок; t-критерий для независимых групп).

**Обсуждение результатов исследования.** В настоящей работе рассматриваются только результаты исследования особенностей стилей общения. Обследуемых просили дважды (через интервал времени на психодиагностику) заполнить опросник (СДО35) с установкой: а) особенности стиля вашего общения с коллегами; в) особенности стиля вашего общения с руководителями. Согласно описательным статистикам: а) в оценках своих СДО в ситуациях взаимодействия с коллегами респонденты использовали 5-балльную шкалу оценок стилей в ее полном объеме (от 0 до 4 баллов) в 11 (или 31%) переменных; часть шкалы (от 1-2 до 4 баллов) – в 24 (69%); в) с руководителями: в полном объеме – в 12 (или 34%) переменных; часть шкалы (от 1-2 до 4 баллов) – в 23 (66%). Средние значения (M) чаще находятся в интервале 2,5 – 3,1 балла со стандартными отклонениями (SD) – чаще в пределах 1,0 – в отношении двух вариантов оценок стиля (в ситуациях взаимодействия как с коллегами, так и с руководителями). Согласно описательным статистикам, переменные в их большей части характеризовались нормальным распределением; асимметрия и эксцесс была в границах нормального. Следовательно, обследуемые адекватно отнеслись к процедуре нашей работы, а методика отвечает основным психометрическим требованиям.

При факторном анализе составляющих стилей в ситуациях взаимодействия с коллегами выделено 6 факторов объясняющих 67,7%. дисперсии с собственным значением более 1,00: 1-й фактор (33,9% дисперсии), согласно его образующим переменным, был назван «Активный, настойчивый, аргументирующий, сотрудничающий субъект деятельности»; 2-й (9,6% дисперсии) – «Фасилитативный, конструктивный, соучаствующий партнер, ориентированный на развитие других»; 3-й - «Агрессивность, не уравновешенность» (7,6%); 4-й - «Формальное, дистантное и «вялое» взаимодействие» (6,5%); 5-й - «Позиция просителя» (5,3%); 6-й - «Либеральный стиль» (4,8%). В ситуациях взаимодействия с руководителями также выделено 6 факторов (60,0%. дисперсии): 1-й фактор (25,4% дисперсии) был назван «Активные, конструктивные взаимодействия, направленные на решение конкретных задач»; 2-й (8,8% дисперсии) - «Конструктивная готовность к сотрудничеству»; 3-й - «Либеральный стиль» (8,1%); 4-й - «Позиция просителя» (7,0% дисперсии); 5-й - «Неадекватная агрессивность, неадекватность поведения» (5,5%); 6-й - «Избегание сотрудничества» (5,2%).

При использовании разных методов *t-сравнения* (для зависимых и независимых групп) не выявлено значимых изменений стилей учителей (за исключением некоторых компонентов) при общении с коллегами и руководителям, с изменениями возраста, опыта и пр. Согласно результатам *корреляционного анализа* имеют место лишь слабо выраженные профессиональные деформации. В целом, ни работа в школе, ни стихийно обретаемый жизненный опыт (профессиональной и семейной жизни и пр.)

выраженно не влияют на изменения паттернов поведения учителей. С возрастом, с опытом появляется больше сдержанности, больше внимания к партнеру и т.п. Но такие изменения в стиле общения, скорее, нужно относить в детерминации возрастом, а не окружением. Рабочие гипотезы подтверждаются; полученные результаты согласуются с литературными источниками [1; 2; 3; 4; 5; 6; 8; и др.]

**Выводы:** 1. Выраженность компонентов СДО учителей в разных ситуациях (общения с коллегами, с руководителями) характеризуется устойчивостью, малой изменчивостью. 2. Структуры стилей учителей более сопряжены с особенностями ситуаций взаимодействия с партнерами, с индивидуальными особенностями человека. 3. В плане экспертной оценки выделенных СДО: а) в общении с коллегами эффективными можно считать два, один – условно эффективным, три – неэффективными стилями; в) в общении с руководителями эффективными – также два, один – условно эффективным, три – неэффективными стилями.

### *Литература:*

1. Здоровая личность / Под ред. Г.С.Никифорова. – СПб.: Речь, 2013.
2. Зиновьева Д.М. Психологическое благополучие государственных служащих в условиях кризиса середины жизни // Акмеология образования. Психология развития. 2015. Т. 4. Вып 2(14). С.139 – 142.
3. Ильин Е.П. Стили делового общения. – СПб.: Питер, 2017.
4. Митина Л. М. Психология профессионально-карьерного развития личности — М.; СПб.: Нестор-История, 2019.
5. Психологическое благополучие государственных служащих: Монография / Бояркин М.А., Долгополов О.А., Зиновьева Д.М. и др. – Волгоград: Изд-во ФГОУ ВПО ВАГС, 2007.
6. Толочек В.А. Сопряженная профессиональная карьера субъекта: контексты и измерения // Человек. Сообщество. Управление. 2011. № 2. С. 48 – 61.
7. Толочек В.А. Психологическое обеспечение профессиональной деятельности. Методики профессионального отбора. – М.: Юрайт, 2018.
8. Толочек В.А. Психология труда.- 3-е изд.- СПб.: Питер, 2019.

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

Прокофьева Татьяна Романовна, Волгоград (Россия), студентка Волгоградского института управления - филиала ФГБОУВО РАНХиГС. E-mail: belo4ka1380@yandex.ru