

## СТИЛИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ: ЧАСТНОЕ И ОБЩЕЕ ВО ВЗАИМОДЕЙСТВИИ СУБЪЕКТОВ. ЧАСТЬ 1<sup>1</sup>

© 2019 г. В.В. Вильчес-Ногерол\*, Л.А. Сизова\*\*, О.В. Чумакова  
(Рютина)\*\*\*, Е.С. Будаева\*\*\*\*

\* Аспирант, Научно-исследовательский институт технической эстетики Российского  
технологического университета, г. Москва  
E-mail: belikveronika@gmail.com;

\*\* Кандидат психологических наук, главная медицинская сестра, ГБУЗ «Научно-  
исследовательский институт — Краевая клиническая больница №1 им. проф. С.В.  
Очаповского», г. Краснодар  
E-mail: sizowala@mail.ru.

\*\*\* Старший психолог, Федеральное казённое учреждение «Колония-поселения  
№2 Управления Федеральной службы исполнения наказаний по Московской области»,  
г. Москва  
E-mail: ryutina.o@mail.ru;

\*\*\*\* Студентка Института практической психологии и психоанализа,  
г. Москва  
E-mail: budaeva-es@yandex.ru.

Актуальность исследования обусловлена значимостью качества коммуникации представителей социномических профессий. Стили делового общения рассматриваются как один из ресурсов для достижения эффективного взаимодействия. Цель исследования: сравнительный анализ стилей делового общения сотрудников колонии-поселения, медсестёр, менеджеров и смешанной группы. Предмет — стили делового общения представителей социномических профессий. Гипотеза: средовой фактор является значимой детерминантой в формировании и выборе стилей делового общения. Методы

---

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

исследования стилей: опросник «Стили делового общения» В.А. Толочка. По результатам факторного анализа, в четырёх выборках выделено по шесть стилей. Гипотеза исследования подтвердилась.

*Ключевые слова:* стили делового общения; взаимодействие; профессиональная деятельность; средовой фактор; корпоративная культура; психологические ниши; сотрудники колонии-поселения; медицинские сёстры; менеджеры, смешанная выборка.

## ВВЕДЕНИЕ

Формирование стиля является сложным процессом, который может осуществляться осознанно или неосознанно, стихийно или планомерно. Стиль выполняет свою основную функцию компенсации «недостающих» или «ограниченных» личностных черт, тормозящих успешное осуществление деятельности, другими, более развитыми качествами индивида (Вяткин, Щукин, 2013; Климов, 1988; Мерлин, 1986; др.). Таким образом происходит перераспределение или привлечение иных ресурсов субъекта (Дикая, 2007; Дружилов, 2018; Журавлев, 1988; Зеер, Сыманюк, 2005; Толочек, 2005, 2011; др.). Адекватно выбранный стиль способствует эффективному решению профессиональных задач, приносит удовлетворение от деятельности, максимально сохраняет физиологические ресурсы человека (Ильин, 1988; Климов, 1988; Мерлин, 1986; Толочек, 2015).

Кратко перечислим основные положения, сформулированные в результате многочисленных исследований стиля. Социальная и профессиональная успешность человека детерминирована целостным психологическим комплексом, состоящим из отдельных уникальных для каждого субъекта черт. Индивиды с разными характеристиками имеют одинаковые возможности в ситуации удачной адаптации к среде, а также для людей с разными стилями это не является препятствием для эффективного взаимодействия (Вяткин, Щукин, 2013; Жданова, 2005; Ильин, 1988; Климов, 1988; Мерлин, 1986; Толочек, 2015, 2019; др.).

Исследование стилей проводилось многопланово и многогранно, в силу этого у специалистов нет единого мнения, какие личностные особенности можно отнести к стилевым, а какие нет. В западной психологической традиции стиль больше изучается через призму индивидуальных когнитивных и поведенческих процессов, личностных диспозиций, способов реагирования. Отечественная школа психологии обычно связывает индивидуальные характеристики с деятельностным аспектом, в рамках которого происходит становление и развитие стиля. Данное утверждение нашло свое отражение в трудах российских ученых, которые исследовали стиль в традиции различных научных подходов (Вяткин, Цукин, 2013; Жданова, 2005; Ильин, 1988; Климов, 2004; Мерлин, 1986; Толочек, 2015; и др.).

## ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВАНИЯ И НОВИЗНА ИССЛЕДОВАНИЯ

В данной работе, выполненной в русле концепции В.А. Толочка «Стили делового общения» (далее СДО), стили рассматриваются как комплексное явление, подверженное воздействию микро, мезо и макросреды, они не имеют универсальной природы, анализируются во взаимодействии партнеров. Актуальными представляются также следующие значимые особенности:

- 1) Рассматриваются стили субъектов в контексте совместной деятельности, во взаимодействии друг с другом в психологических группах и микрогруппах («триадах» и «диадах»).
- 2) Понятие «стиль» рассматривается не в единственном числе, а в качестве сложных взаимодействующих психологических систем, которые обладают ситуативной изменчивостью, поэтому используется понятие «стили делового общения».
- 3) Помимо условий и требований деятельности анализируется роль средового аспекта в формировании стиля, а также динамика адаптации индивида в среде и к среде.
- 4) Динамика эволюции стиля изучается не на примере массовых специальностей, а на примере профессий, требующих от исполнителя высокой квалификации.

- 5) Проблема стиля изучается в видах деятельности с вариативными и меняющимися условиями.
- 6) Исследуются различные аспекты стиля: происхождение, структура, индивидуальные и типовые стили.
- 7) Предполагается следующая иерархия строения стиля: 1 уровень — субъективно-удобные условия деятельности (СУУД); 2 уровень — операциональные системы (ОС), куда входят когнитивные, эмоциональные и предметные действия во взаимоотношениях субъектов; 3 уровень — идеальные регуляторы/тип организации деятельности (ИР/ТОД), сюда относятся функции общения и стратегии поведения (Толочек, 2015).

Подобный подход является актуальным в современных условиях, когда быстро меняется характер труда, появляются новые профессии, формулируются новые требования к сотрудникам и др. (Дикая, 2007; Дружилов, 2018; Толочек, 2019). Таким образом, применение настоящей концепции на практике позволит комплексно проанализировать потребности современной профессиональной деятельности, адаптировать трудящихся к актуальным задачам, нивелировать риск личностных деструкций, обеспечить максимальную эффективность взаимодействия субъектов (Зеер, Сыманюк, 2005).

Высокие требования, предъявляемые к представителям социономических профессий, важность коммуникативной функции в данной категории профессий — все это откладывает отпечаток на личностное и профессиональное развитие. Например, в случае деятельности медсестёр — это осуществление не только лечебных функций и выполнения заданий врача, а реализация целого *«сестринского процесса сопровождения»*, целью которого является обеспечение пациенту приемлемого качества жизни в болезни путем обеспечения максимально доступного для человека физического, социального и психологического комфорта с учётом его культуры и духовных ценностей (Ясько, Порханов, Сизова, 2017).

## МЕТОДИКА

*Цель* исследования: сравнительный анализ особенностей стилей делового общения (СДО) сотрудников колонии-поселения (далее сотрудники КП), медсестёр и представителей смешанной группы. *Предмет* — стили делового общения представителей различных профессий. *Гипотеза*: средовой фактор является значимой детерминантой в формировании и выборе СДО. *Методы* исследования: опрос экспертов, психодиагностика (тест-опросники «Копинг-поведение в стрессовых ситуациях» и «Опросник способов совладания» Т.Л. Крюковой, тест-опросники 16-RF Р.Б.Кеттелла, опросник «Уровень субъективного контроля»), исследовательская методика — опросник «Стили делового общения» (СДО) 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., 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.; 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 будут рассмотрены результаты факторного анализа.

## РЕЗУЛЬТАТЫ

По результатам факторного анализа в каждой группе выделилось шесть факторов с собственным значением больше 1,00; объясняющая дисперсия составила от 47,5% до 66%. Анализируемые переменные имели нормальное распределение, асимметрия и эксцесс по большей их части не выходили за пределы [1,00]. Как правило, выделяемые

факторы исследователи рассматривают как структуры стилей (Вяткин, Жданова, др.), раскрывающих те или иные их особенности. Этой логике будем следовать и мы.

По большей части переменных СДО средние статистики были выше 2,00 балла (при 0 — минимальном значении и 4 — максимальном, согласно шкале оценок). Итак, в группе сотрудники ФКУ колонии-поселения (*сотрудников КП*) выделилось шесть стилей (см. таблицу 1.):

- 1) *«Рациональный, прагматический, открытый»* стиль не поддерживается социально-демографическими характеристиками людей и включает в себя признание высокой значимости, частоты использования и/или субъективного комфорта следующих компонентов общения: 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 в конкретных обстоятельствах, четкая позиция и определенная линия действий, системность в постановки 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 обдумывания вопроса и принятия решения. Для такого стиля характерны: склонность к четкой аргументации, заблаговременное планирование и распределение времени, требовательность к партнеру, дальнейшее поощрение; как и в предыдущем стиле, имеет место эмоциональная ограниченность.

- 3) *«Несистемное взаимодействие, формализация деятельности»* включает в себя следующие компоненты: 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, поведение в отношении партнера хаотично, обеднено эмоционально и технически.
- 4) Для стиля, который можно обозначить как *«Жесткость, эгоизм, саморазвитие»*, характерны демонстрация силы, предпочтение дальней психологической дистанции, выделение четких критериев при работе, привлечение других к решению вопроса. Основные функции коммуникации — это информационная, проявление эмоциональной взаимосвязи и сопричастности, саморазвитие. В данном случае демонстрируется силовая, дистантная модель; взаимодействию придается формальный характер, хотя общение и носит эмоционально окрашенный характер; но все акты получения необходимой информации, коммуникация осуществляется для собственного развития и роста.
- 5) *«Избегание взаимодействий, пассивность»* включает 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, уход от решения рабочих вопросов; желанием реализовывать управленческие функции, но без учета интересов партнера, принятия компромиссных решений, помощи и содействия.
- 6) Согласно факторным нагрузкам для *«Обедненного стиля»* характерно: предпочтение работы с письменными источниками информации и документацией,

формализация работы и «постановка четких задач». Как и в предыдущем случае, данный стиль, скорее, не способствует эффективному взаимодействию, стратегически обеднен, функции общения редуцированы.

В выборке *медицинских сестер* выделилось также шесть факторов (см. таблицу 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 может происходить сообразно ситуации. Взаимодействия с другими могут носить формальный характер, хотя и ориентированы на партнера; для представителей этого стиля характерны активность, расположенность к общению, умение видеть и оценивать перспективы. Обозначим такой стиль как «*Рациональность, независимость, открытость*».
- 2) Стилю «*Соперничество, аргументация, активность*» 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; включенность в процесс; наличие собственного плана действий; проявление разных стратегий может происходить ситуативно.
- 3) Третий стиль «*Уклонение, демонстрация силы, импульсивность*» включает в себя следующие переменные: демонстрация силы, невербальные проявления, привлечение других к решению вопроса, использование телефона. В данном случае складывается агрессивно-импульсивный тип поведения. В целом, стилевой репертуар беден в плане формирования конструктивных взаимодействий; нередки избегания использования стратегий сотрудничества и содействия; имеет место

уклонение от решения проблемы и перекладывание обязанностей на других, хотя иногда не без поощрения партнера.

- 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; 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 в 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 доминирующих 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 актуально использование силовых методов. В целом, такой стиль демонстрирует не самый удачный управленческий метод, без ориентации на партнера, ограниченный временем и дистанцией, хотя не без уверенности в собственных решениях. Назовем такой стиль *«Минимизация взаимодействий, твердость»*.

В выборке *менеджеров коммерческой компании* выделилось шесть факторов и соответствующих им стилей (см. таблицу 3.):

- 1) *«Формализация взаимодействий, минимизация сотрудничества, поощрение активности партнера»* — такой стиль предполагает опору на аргументированную позицию, а также - невербальные средства; ведущие функции общения в стиле — получение информации и саморазвитие. Часто взаимодействие осуществляется при высоком темпе общения. Активность партнера при этом поощряется, партнер располагает временем для решения вопроса. Формулировка четких целей, а также использование телефона и постановка четких задач. Таким образом, имеет место следование неким «правилам» для выстраивания взаимодействия, однако очевидно получение выгоды в первую очередь для себя, отсутствие стратегий для продуктивного сотрудничества, а 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, скудный в отношении стратегий коммуникации, эмоциональной составляющей, ориентации на партнера.
- 3) *«Твердость и дистанцирование, упорство, силовое противостояние»* — сотрудники, использующие такой стиль, демонстрируют твердость, отводят для коммуникации максимальное время, в качестве ведущей стратегии выступает приспособительная, часто работают с телефоном. Имеет место использование разных стратегий взаимодействия (соперничество, содействие), а также включение силовых методов,

привлечение других, но без дальнейшего поощрения партнера. 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 плохо структурированный набор компонентов, которые не могут обеспечить полноценное продуктивное взаимодействие, эмоционально и технически обедняют стиль общения.
- 5) *«Либеральный стиль»* предполагает организацию времени, работу с документацией, постановка четких задач. Подобное поведение чаще 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.

В смешанной выборке выделилось также шесть факторов (см. таблицу 4.):

- 1) Для первого стиля характерен широкий репертуар функций общения: информационная, эмоциональная, саморазвитие. Эмоциональную насыщенность общению добавляют невербальные проявления. Основные стратегии — это содействие, компромисс. Предпочтение также отдается максимальному времени взаимодействия, близкой психологической дистанции, доверительной беседе, обращению с просьбой и поощрению партнера. Такой стиль, который обозначим как *«Открытость, рефлексивность, ориентация на партнера»*, эмоционально насыщен, решение рабочих вопросов происходит в режиме открытого обсуждения

с коллегами, партнеры свободно подключаются к взаимодействию, их действия по возможности поддерживаются, а решения поощряются. В общении, помимо эмоциональной составляющей, важную роль играет получение необходимой информации и саморазвитие.

- 2) Второй стиль «*Рациональность, прагматичность, твердость*» состоит из следующих компонентов: аргументированность; выделение четких критериев для решения задачи; обозначение проблемы в целом; стратегии — соперничества и сотрудничества; демонстрация твердости; постановка четких целей и критериев ожидаемых результатов; постановка четких задач. С технической точки зрения, стиль можно назвать эффективным, однако эмоциональный аспект отсутствует, так же, как и ориентация на партнера, что, безусловно, мешает формированию конструктивного взаимодействия. Преимущества данного стиля заключаются в рациональном подходе к решению рабочих вопросов, в видении дальнейших перспектив, в твердости и аргументированности собственных идей. Основные недостатки — большой пробел в межличностном взаимодействии, обедненный стратегический репертуар.
- 3) Третий фактор включает в себя следующие переменные: ориентация на компромисс; спокойная динамика развития процесса; организация времени; работа с документами; дальняя психологическая дистанция. Стиль представляет собой достаточно пассивный, закрытый и отстраненный образец поведения; отсутствие твердой позиции, нежелание брать на себя ответственность в решении проблем компенсируется стратегией компромисса. Взаимодействие лимитировано временем и дистанцией, происходит несистемно. К плюсам данного стиля можно отнести подготовку и планирование предстоящего разговора. Такой стиль обозначим как «*Пассивность, дистантность, ограниченное взаимодействие*».
- 4) В репертуар стиля «*Гибкость, открытость, пассивность*» входят следующие компоненты: коммуникативная и эмоциональная функции; деловые письма;

использование телефона; стратегия приспособления. В отличие от предыдущего стиля, здесь все же присутствуют функции общения, что показывает открытость к контакту, хотя коммуникация часто опосредована письмами и телефоном. Для данного стиля также характерны неконфликтность, адаптивность, хотя в решении рабочих вопросов четкой позиции часто нет, что возможно характеризует таких сотрудников как «плывущих по течению», а для принятия решений не хватает жизненного и профессионального опыта.

- 5) Пятый стиль «*Высокая активность, управление ресурсами, эмоциональная и стратегическая ограниченность*» включает в себя следующие компоненты: выделение четких критериев для решения задачи; высокий темп взаимодействий; высокая активность. Данный стиль обеднен с технической и эмоциональной позиции, отсутствуют какие-либо стратегии и функции для обеспечения конструктивных взаимодействий и эффективной работы. Работа и взаимодействия осуществляются с опорой на высокую личную активность, грамотное распределение собственного времени и ресурсов при решении задачи.
- 6) Последний из выделенных стилей «*Агрессивный, силовой, закрытый*» объединил в себе следующие компоненты: демонстрация силы; привлечение других к решению вопроса; функция управления взаимодействиями; угрозы. Подобный стиль поведения нередко используют сотрудники, занимающие руководящие должности. Таким образом, происходит частое делегирование решения рабочих вопросов коллегам, стремление к изменению поведения и деятельности других людей, агрессивное поведение, отсутствие ориентации на партнера.

**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 невербальных 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 чётких 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  |        |        |        |        |
| 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 чётких задач                      | 0,721   |        |        |        |        | 0,480  |

**Таблица 2.** 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 невербальных средств в общении | 0,574  |        |        |        |        | 0,369  |
| 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 чётких 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 чётких задач                      | 0,539  |        |        |        |        | 0,575  |

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 невербальных средств в общении | 0,574  |        |        |        |        | 0,369  |
| 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 чётких 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 чётких задач                      | 0,539  |        |        |        | 0,575  |        |

**Таблица 4.** Статистики факторного анализа СДО в смешанной выборке

| Стилевые компоненты | Факторы |
|---------------------|---------|
|---------------------|---------|

|  | 1      | 2      | 3      | 4      | 5      | 6      |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Коммуникативная функция                      | 0,296  |        |        | 0,566  | 0,322  |        |
| Стратегия компромисса                        | 0,410  |        | 0,609  | 0,246  |        |        |
| Умеренная динамика развития процесса         |        |        | 0,600  | 0,223  |        |        |
| Демонстрация силы                            |        |        |        |        | 0,218  | 0,595  |
| Аргументация                                 |        | 0,658  |        |        |        |        |
| Использование невербальных средств в общении | 0,557  |        |        |        |        |        |
| Угрозы, санкции                              | 0,207  |        |        | 0,235  | -0,321 | 0,455  |
| Информационная функция                       | 0,426  | 0,269  |        | 0,285  |        |        |
| Стратегия уклонения                          |        |        |        |        | -0,728 |        |
| Дальняя психологическая дистанция            | -0,419 |        | 0,479  | -0,208 | -0,248 |        |
| Организация времени                          |        |        | 0,655  |        |        |        |
| Использование чётких критериев               |        | 0,538  | 0,435  |        | 0,441  |        |
| Обозначение проблемы в целом                 |        | 0,589  | 0,206  | 0,236  |        |        |
| Использование деловых писем                  |        | 0,395  | 0,273  | 0,324  |        | -0,467 |
| Функция эмоциональной взаимосвязи            | 0,484  |        |        | 0,466  |        |        |
| Стратегия соперничества                      | 0,201  | 0,511  |        | -0,315 | 0,369  |        |
| Максимальное время взаимодействия            | 0,562  | -0,269 |        | 0,351  | 0,201  |        |
| Использование документов                     |        |        | 0,602  |        | -0,334 | 0,270  |
| Демонстрация твердой позиции                 |        |        | 0,272  | 0,542  |        | 0,428  |
| Фиксация времени                             |        | 0,452  | 0,392  |        |        | 0,487  |
| Стратегия содействия                         | 0,559  |        | 0,381  |        |        | -0,246 |
| Функция управления взаимодействиями          | 0,216  |        |        | 0,242  | 0,208  | 0,544  |
| Стратегия сотрудничества                     |        | 0,537  | 0,222  | 0,265  |        | -0,331 |
| Высокий темп взаимодействий                  | 0,272  |        | -0,216 | 0,276  | 0,666  |        |
| Обращение с просьбой к партнеру              | 0,486  | 0,228  |        |        |        |        |
| Поощрение                                    | 0,373  | 0,504  | -0,217 |        |        |        |
| Предоставление времени партнеру              | 0,701  |        | 0,251  |        |        |        |
| Постановка конкретных целей                  | 0,292  | 0,722  |        |        |        |        |
| Функция саморазвития                         | 0,679  |        | -0,303 |        |        |        |
| Стратегия приспособления                     |        |        |        | 0,676  |        |        |
| Высокая активность                           |        |        | -0,361 | 0,209  | 0,663  |        |
| Привлечение других к решению вопроса         |        |        | -0,365 |        | -0,258 | 0,629  |

|                         |       |       |  |       |       |  |
|-------------------------|-------|-------|--|-------|-------|--|
| Доверительная беседа    | 0,612 |       |  |       | 0,260 |  |
| Переговоры по телефону  |       |       |  | 0,687 |       |  |
| Постановка чётких задач |       | 0,708 |  |       |       |  |

## ОБСУЖДЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ

В силу того, что выделенные стили, как показывают результаты исследования, во многом детерминированы средовыми условиями, кратко представим специфику деятельности каждой группы. *Сотрудники КП* работают в *особых условиях* (как это понимают при делении условий на нормальные, особые, экстремальные): регулярные взаимодействия с заключенными, закрытая территория, жестко и детально регламентированная законом деятельность. Работа в исправительном учреждении предполагает, с одной стороны, получение различных социальных льгот, более раннего достижения пенсионного возраста и др., с другой стороны, сопровождается постоянным риском агрессии со стороны осужденных; в таких учреждениях доминируют бюрократия и регулярная отчетность по множеству частных аспектов деятельности и поведения: здесь предъявляются высокие требования к квалификационному уровню работника, необходимость для него постоянного следования законодательным нормам. Все это находит негативный отклик во взаимодействии субъектов как с коллегами, так и с основным объектом их деятельности — с контингентом заключенных.

В выборке *сотрудников КП* к эффективным стилям можно отнести следующие два: «Рациональный, прагматический, открытый», «Системность, ориентация на взаимодействие». Неэффективными стилями являются четыре из шести выделенных: «Жесткость, эгоизм, саморазвитие», «Несистемное взаимодействие, формализация деятельности», «Избегание взаимодействий, пассивность», «Обедненный стиль».

Рабочий процесс у *менеджеров* по продажам, занимающихся размещением рекламы на сайте и взаимодействием с клиентами, происходит в условиях офиса открытого типа и ненормированного графика, общение между коллегами осуществляется преимущественно виртуально и/или на ежедневных общих совещаниях. Со стороны руководства постоянно

акцентируются требования на увеличение продаж, ограниченное и дистантное взаимодействие, что провоцирует к конфликтам, внутренней конкуренции и текучести кадров. Вероятно в силу этих жестких факторов социальной микро- и мезосреды все выделенные выше стили менеджеров можно отнести к неэффективным: фактически все стили имеют неконструктивную основу и недостаточно развитую структуру (в виде стратегий, функций, условий и действий), которая препятствует формированию конструктивного взаимодействия с партнером.

Организация труда медицинских сестер, как правило, связана с непосредственным проведением лечебных мероприятий с больными: обеспечением должного ухода за пациентами (раздача питания, таблеток, забор анализов и т.д.), ведение больничной документации и историй болезни; соблюдение санитарного режима и контроль за чистотой в помещениях, иногда выполнение административных функций. Таким образом, связь между коммуникативной функцией и эффективностью деятельности очевидна.

Для *медицинских сестер* первый СДО можно считать эффективным: «Рациональность, независимость, открытость»; четыре — условно эффективными: второй — «Соперничество, аргументация, активность», четвертый - «Пассивность, демократичность, сотрудничество» и шестой - «Минимизация взаимодействий, твердость»; два — третий и пятый, скорее, неэффективный - «Уклонение, демонстрация силы, импульсивность» и «Дистантность, формализация деятельности».

Принимая во внимание, что, в отличие от работы менеджеров, деятельность медицинских сестер состоит не в побуждении *клиентов* (свободных в своих выборах и имеющих варианты выборов) к заключению того или иного *краткосрочного контракта*, а в *побуждении и принуждении больных следовать жестким алгоритмам лечебных процедур*, четыре стили медицинских сестер мы находим, в целом, эффективными. В медицинских учреждениях эффективными могут быть разные стили, обеспечивающие достижение результатов лечения; эмоциональные реакции больных следует считать косвенными показателями их взаимодействий с персоналом клиники.

В смешанной группе респондентов представлены представители разных возрастов и профессий, которым предлагалось пройти опросник в обмен на бесплатный доступ к психологическому онлайн курсу. К эффективным стилям можно отнести «Открытость, рефлексивность, ориентация на партнера». Условно эффективны три стиля — «Рациональность, прагматичность, твердость», «Гибкость; открытость; пассивность» и «Высокая активность, управление ресурсами, эмоциональная и стратегическая ограниченность». «Пассивность, дистантность, ограниченное взаимодействие» и «Агрессивный, силовой, закрытый» — мы находим неэффективными стилями.

Полученные результаты и их сопоставление с условиями деятельности респондентов указывают на следующие тенденции. Целостность среды в государственных структурах, куда люди приходят на долгий период, по призванию, а не только ради получения минимально необходимого опыта и дальнейшей смены работы на более престижную, положительно сказывается на характере взаимодействий и выборе СДО. Примером этого варианта отношений в системе «человек — среда (окружение)» деятельность медицинских сестер.

В ситуации с менеджерами очевидно, что со стороны руководства и более опытных сотрудников для налаживания конструктивных взаимодействий между всеми членами рабочих групп прилагается минимум усилий; основной упор делается на достижение рабочих результатов, при этом роль коммуникации занижается и игнорируется. Однако такая модель едва ли является эффективной, об этом свидетельствует статистика относительно текучести кадров: за три года организацию покинули около 50% работников; из шести выделенных стилей все шесть можно считать неэффективными.

В смешанной группе опрошенных, мы можем условно говорить о диффузной организационной культуре, т.к. респонденты имеют разные социально-демографические и профессиональные характеристики. Вероятно, отсутствие выраженного «давления» оргкультуры компаний проявляется и в том, что из шести стилей один можно считать позитивным, три — условно позитивными, два — неэффективными.

Из результатов исследования, полученного на четырех профессионально разных выборках следует, что помимо социально-демографических показателей, ключевую роль характер профессиональных взаимодействий людей, которые, в свою очередь, детерминированы организационная среда (Дикая, 2007; Дружилов, 2018; Журавлев, 1988; Толочек, 2019; др.). Если считать, что стили складываются под воздействием комплекса факторов — индивидуальных, профессиональных, социальных и др. качеств субъекта, а также средовых условий деятельности, где конкретной деятельности свойственен определенный набор отношений и связей так называемых «психологических ниш» (Толочек, 2005; 2011; 2017), когда уже предполагается и заданный репертуар стилей. Попадая в определенные условия, субъект в зависимости от своих индивидуальных особенностей выбирает подходящий ему СДО и, исходя из этого, формирует дальнейшее взаимодействие с окружающими.

Представляется важной и показательной итоговые результаты: в выборке менеджеров все шесть стилей признаны не эффективными; в выборке сотрудников КП — четыре из шести (два — эффективными); медицинских сестер — один эффективным, три — условно эффективными, два — не эффективными, как и в смешанной группе. Другими словами, там, где организационная среда не является, как минимум, жесткой, большую часть выделенных стилей сотрудников условно можно эффективными, способствующими как решению профессиональных задач, так и поддержанию позитивных отношений в группах; так, где есть либо объективно жестко формализованные условия социальной микро- и мезосреды (как у сотрудников КП), либо — неформальные правила и отношения между сотрудниками (как у менеджеров коммерческой компании), большая часть стилей нами признается неэффективными и не конструктивными.

Таким образом, можно уловить параллели с преобладающими в разных профессиональных группах тех или иных стилей и образцов типичного делового взаимодействия, принятыми в данной корпоративной среде. Неконструктивные стили

присутствуют в каждой группе, однако степень открытости к взаимодействию у представителей разных компаний различается.

Проведенное исследование подтверждает рабочую гипотезу. Для более глубокого изучения настоящей проблемы необходимо также обстоятельно рассмотреть и другие статистики (описательные статистики, данные t-сравнения, корреляционного анализа), что и планируется нами сделать в следующей части статьи.

## ВЫВОДЫ

1) В группе сотрудников колонии-поселения (сотрудников КП) выделено шесть факторов, рассматриваемых как шесть стилей делового общения: «Рациональный, прагматический, открытый»; «Системность, ориентация на взаимодействие»; «Несистемное взаимодействие, формализация деятельности»; «Жесткость, эмпатия, саморазвитие»; «Избегание взаимодействий, пассивность»; «Обедненный стиль».

Эффективными стилями можно считать первые два.

2) В группе медицинских сестер выделено шесть факторов и им соответствующих стилей: «Рациональность, независимость, открытость»; «Соперничество, аргументация, активность»; «Уклонение, демонстрация силы, импульсивность»; «Пассивность, демократичность, сотрудничество»; «Дистантность, формализация деятельности»; «Минимизация взаимодействий, твердость». Эффективными стилями можно считать первый; условно эффективными три - второй, четвертый, шестой; неэффективными два — третий и пятый.

3) В выборке менеджеров выявлено шесть факторов и соответствующих им стилей: «Формализация взаимодействий, минимизация сотрудничества, 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». Все выделенные стили отнесены нами к неэффективным.

4) В смешанной выборке также выделено шесть факторов и сопутствующих им стилей: «Открытость, рефлексивность, ориентация на партнера»; «Рациональность, прагматичность, твердость»; «Пассивность, дистантность, ограниченное взаимодействие»; «Гибкость, открытость, пассивность»; «Высокая активность, управление ресурсами, эмоциональная и стратегическая ограниченность»; «Агрессивный, силовой, закрытый». Эффективными стилями можно считать первый; условно эффективными три - второй, четвертый, пятый; неэффективными два - третий и шестой.

5) Организационная среда выступает важным фактором формирования и функционирования стилей делового общения сотрудников. В организациях с «жесткой» средой вследствие объективных технологий деятельности и регламентов поведения (как, например, у сотрудников колонии-поселения) и/или - групповых норм, неформальных правил поведения и организации взаимодействий и отношений между сотрудниками (как у менеджеров коммерческой компании), большая часть стилей делового общения можно считать неэффективными и не конструктивными.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- 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.
- Дикая Л.Г.* Актуальные проблемы и перспективные направления исследований в психологии труда в условиях глобализации // Психологический журнал. 2007. Т.28. №3. С. 29–44.
- Дружилов С.В.* Профессия, профессиональная деятельность, субъект в системе «человек-профессия-общество» // Институт психологии Российской академии наук. Организационная психология и психология труда. 2018. Т. 3. № 3. С. 39–66.

- 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, 2005а. С. 259–283.
- Журавлев А.Л.* Совместная деятельность как объект социально-психологического исследования // Совместная деятельность: методология, теория, практика. М.: Наука, 1988. С. 19–36.
- Зеер Э.Ф., Сыманюк Э.Э.* Психология профессиональных деструкций: Учеб. пособий для вузов. М.: Академический проспект, Екатеринбург: Деловая книга, 2005.
- Ильин Е.П.* Стиль деятельности: Новые подходы и аспекты // Вопр. психол. 1988. № 6. С. 85–90.
- Климов Е.А.* Введение в психологию труда. М.: Изд-во Моск. ун-та, 1992.
- Мерлин В.С.* Очерк интегрального исследования индивидуальности. М.: Педагогика, 1986. 256 с.
- Толочек В.А.* Социализация в квадрате: локализация феномена «акме» и его вероятные детерминанты // Мир психологии, 2005, № 4. С. 50 – 64.
- 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.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2015. 366 с.
- Толочек В.А.* Психология труда. 3-изд. доп. СПб.: Питер, 2019. 480 с.
- Ясько Б.А., Порханов В.А., Сизова Л.А.* Кадровый резерв организации здравоохранения: основы отбора и развития: монография / Б.А. Ясько, В.А. Порханов, Л.А. Сизова. Краснодар: Кубанский гос. ун-т, 2017. С. 269.

Статья поступила в редакцию: 13.11.2019. Статья опубликована: 30.12.2019.

## STYLES OF BUSINESS COMMUNICATION: PRIVATE AND GENERAL IN THE INTERACTION OF SUBJECTS. PART 1<sup>2</sup>

© 2019 Veronica V. Vilches-Nogerol\*, Larisa A. Sizova\*\*, Olga V. Chumakova  
(Ryutina)\*\*\*, Elena S. Budaeva\*\*\*\*

\* *Post-graduate student, Scientific Research Institute of Technical Aesthetics of the Russian  
Technological University, Moscow  
E-mail: belikveronika@gmail.com;*

\*\* *Head nurse, «Research Institute – Regional Clinical Hospital No. 1 named after prof.  
S.V. Ochapovsky», candidate of psychological sciences, Krasnodar  
E-mail: sizowala@mail.ru.*

\*\*\* *Senior psychologist, Federal State Institution «Colony Settlement No. 2 of the Office of  
the Federal Penitentiary Service in the Moscow Region», Moscow  
E-mail: ryutina.o@mail.ru;*

\*\*\*\* *Student, Institute of Practical Psychology and Psychoanalysis, Moscow  
E-mail: budaeva-es@yandex.ru.*

The relevance of the study is due to the importance of the quality of communication of representatives in socio-economic professions. Styles of business communication are considered as one of the resources for achieving effective interaction. The purpose of the study: a comparative analysis between SBC of colony-settlement employees, nurses, managers and mixed group. The subject is styles of business communication of representatives of socio-economic professions. Hypothesis: the environmental factor is a significant determinant in the formation and selection of styles of business communication. Methods of research styles: questionnaire «Styles of business communication» V.A. Tolocheka. According to the results of factor analysis, six styles were identified in four samples. The hypothesis of the study was confirmed.

---

<sup>2</sup> The reported study was funded by RFBR, project number 19-013-00550: «Stili delovogo obshhenija: prostranstvo i strategii vzaimodejstviya, resursy uspešnosti subjektov»

*Keywords:* styles of business communication; interaction; professional activity; environmental factor; corporate culture; psychological niches; colony settlement employees; medical nurses; managers; mixed sample.

## REFERENCES

- Vyatkin, B.A. and Shcyukin, M.R. (2013). *Psikhologiya stiley cheloveka* [Psychology of human styles]. Perm, Knizhnyy mir.
- Dikaya, L.G. (2007). Aktualnyye problemy i perspektivnyye napravleniya issledovaniy v psikhologii truda v usloviyakh globalizatsii [Actual problems and perspective directions of researches in labor psychology in globalization]. *Psikhologicheskiy zhurnal* [Psychological Journal], 3 (22), 29–44.
- Druzhilov, S.V. (2018) *Professiya. Professionalna deyatelnost. Subyekt v sisteme «chelovek-professiya-obshchestvo»* [Profession. Professional activity. Subject in the system of human-profession-society]. *Institut psikhologii Rossiyskoy akademii nauk. Organizatsionnaya psikhologiya i psikhologiya truda* [Organizational psychology and labor psychology]. 3 (3), 39–66.
- Zhdanova, S.Yu. (2005). Stil uchebnoy deyatelnosti studentov v zavisimosti ot spetsificheskikh usloviy i trebovaniy deyatelnosti [Styles of learning of students depends on the specific conditions and requirements of activity]. Moscow, Publ PER SE, 259–283.
- Zhuravlev, A.L. (1988). *Sovmestnaya deyatelnost kak obyekt sotsialnopsikhologicheskogo issledovaniya* [Joint activity as an object of sociopsychological research]. *Sovmestnaya deyatelnost: metodologiya, teoria, praktika* [Joint Activity: Methodology, Theory, Practice] (pp. 19–36). Moscow: Publ Nauka.
- Zeyer, E.F., Symanyuk, E.E. (2005). *Psikhologiya professionalnykh destruktсий* [Psychology of professional destructions]. Moscow, Publ Akademicheskii prospect, Ekaterinburg, Publ Delovaya kniga, 240.
- Ilin, E.P. (1988). Stil deyatelnosti: Novyye podkhody i aspekty [Styles of activity: new approaches and aspects]. Moscow, *Voprosy psikhologii* [Psychological questions]. 6, 85–90.

- Klimov, E.A. (2004) *Vvedeniye v psikhologiyu truda* [Introduction to labor psychology]. Moscow: Publ Mosk. un-ta.
- Merlin, V.S. (1986). *Ocherk integralnogo issledovaniya individualnosti* [The essay of the integral research of individuality]. Moscow: Publ Pedagogika.
- Tolochek V.A. (2005) Socialization squared: localization of the acme phenomenon and its probable determinants. *World of Psychology*, 4. 50–64.
- Tolochek V.A. (2011) The coupled professional career of the subject: contexts and measurements. *Man. Community. Control*. 2. 48–61.
- Tolochek, V.A. (2017). *Psikhologiya truda* [Labor psychology]. 2th ed. Sankt-Petersburg: Publ Piter.
- Tolochek, V.A. (2015). *Stili deyatelnosti: resursnyy podkhod* [Styles of activity: recourse approach]. Moscow, Publ Institut psikhologii RAN.
- Yasko, B.A., Porkhanov, V.A., Sizova, L.A. (2017). *Kadrovyy rezerv organizatsii zdavookhraneniya: osnovy otbora i razvitiya* [Personnel reserve of organization of healthcare: basic of selection and development]. Krasnodar: Publ Kubanskiy gos. un-t.

The article was received: 12.12.2019. Published online: 30.12.2019

Библиографическая ссылка на статью:

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.

Vilches-Nogerol V.V., Sizova L.A., Chumakova (Ryutina) O.V., Budaeva E.S. (2019). *Stili delovogo obshheniya: chastnoe i obshhee vo vzaimodejstvii subjektov. Chast' 1* [Styles of business communication: private and general in the interaction of subjects. Part 1]. Institut psikhologii Rossijskoj akademii nauk. Organizacionnaya psikhologiya i psikhologiya truda. [Institute of Psychology of the Russian Academy of Sciences. Organizational psychology and psychology of work]. 4.(4). 97-123.

Адрес статьи: <http://work-org-psychology.ru/engine/documents/document507.pdf>