

# ПРОБЛЕМЫ СОЦИАЛЬНОЙ АДАПТАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛА В ИЗМЕНЯЮЩЕМСЯ МИРЕ

## СТИЛИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ: ЧАСТНОЕ И ОБЩЕЕ ВО ВЗАИМОДЕЙСТВИИ СУБЪЕКТОВ. ЧАСТЬ 2<sup>1</sup>

© 2020 г. В.В. Вильчес-Ногерол\*, Л.А. Сизова\*\*

*\*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*

Актуальность исследования обусловлена значимостью качества коммуникации представителей социномических профессий. Стили делового общения (СДО) рассматриваются как один из ресурсов для достижения эффективного взаимодействия. Цель: выявление типичных и специфических характеристик СДО сотрудников уголовно-исполнительной системы, медицинских сестёр, менеджеров и респондентов смешанной группы. Предмет: СДО представителей профессий типа «человек-человек». Гипотеза: основной фактор, детерминирующий становление и выбор соответствующих СДО — это организационная культура. Методы исследования стилей: опросник «Стили делового общения» В.А. Толочка. Для анализа использовались данные t-сравнения и корреляционного анализа. Полученные результаты подтверждают данные факторного анализа; социально-демографические показатели играют второстепенную роль в

---

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

детерминации СДО по сравнению с корпоративной культурой; в рамках данного исследования анализируются четыре типа организационной среды. Гипотеза исследования подтвердилась.

*Ключевые слова:* стили делового общения; взаимодействие; профессиональная деятельность; средовой фактор; корпоративная культура; психологические ниши; сотрудники уголовно-исполнительной системы; медицинские сестры; менеджеры, смешанная выборка.

## ВВЕДЕНИЕ

Традиционно в отечественной психологии феномен стилей рассматривался в связи с деятельностью. Развитие исследований начиналось с анализа индивидуальных свойств нервной системы, связи стилей с интегральной индивидуальностью и др. (Климов, 2004; Мерлин 1986; Толочек, 2015; др.). Сейчас актуальным представляется комплексное изучение вопроса, который нашел своё место в психологии, социологии, философии и выразился, в следующих формах: стили лидерства и руководства, стиль человека, стиль жизни, когнитивные стили, стили делового общения и др. (Вяткин, Щукин, 2013; Дикая, 2007; Журавлёв, 1983, 1985; Ильин, 1988; Либин, 1998; Толочек, 2015, 2019; Холодная, 2004 и др.).

Запросы современной профессиональной деятельности расставляют акценты в направлениях исследований. 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 определённой корпоративной культурой и др.

Одним из критериев успешной деятельности можно считать эффективное использование собственных ресурсов. В данном случае уместно будет говорить о стилях делового общения (далее СДО), которые выполняют, в том числе, компенсаторную функцию — заменяют или дополняют недостающий внутренний ресурс адекватным

аналогом. В качестве результата данной замены, отметим эффективность деятельности, конструктивное взаимодействие с партнёром, нивелирование последствий профессиональной деформации.

## ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВАНИЯ И НОВИЗНА ИССЛЕДОВАНИЯ

Настоящее исследование базируется на научной концепции В.А. Толочка «Стили делового общения». Исходя из концепции, предлагается интерпретация стилей как системного уникального феномена, который исследуется в контексте взаимодействия субъектов, в условиях совместной деятельности, и детерминирован средовым фактором. Обратим внимание, что понятие стилей употребляются именно во множественном числе, что подчеркивает их сложную структуру, специфичность в условиях конкретной среды. Важная роль отведена средовому фактору, как основополагающему в формировании и дальнейшем функционировании СДО, т.е. анализируется процесс адаптации субъекта в определенных условиях.

В качестве респондентов для исследования стилей выбраны представители высококвалифицированных профессий, а не рабочих специальностей, т.к. трудовая деятельность первых носит изменчивый, часто нестабильный характер, требующий от сотрудника определенных ресурсов, направленных на решение не только рабочих задач, но и обеспечение конструктивного взаимодействия. Предполагается, что выделяются как индивидуальные, так и типичные СДО, исследуются их становление и дальнейшее развитие.

Стили имеют три уровня строения: субъективно-удобные условия деятельности (СУУД); операциональные системы (ОС), состоящие из когнитивных, эмоциональных и предметных действий; идеальные регуляторы/тип организации деятельности (ИР/ТОД), образующиеся из функций общения и стратегий поведения (Толочек, 2011; 2015).

В настоящем исследовании мы рассматривали представителей социономических профессий, в работе которых роль качества коммуникации является ведущей. Руководствуясь средовым фактором как основным в формировании и развитии СДО, мы соединили респондентов с разной организационной культурой: представители государственных структур (медицинская и уголовно-исполнительная); менеджеры коммерческой компании; смешанная группа со специалистами из разных сфер.

## МЕТОДИКА

Цель исследования заключалась в выявлении типичных и специфических характеристик СДО сотрудников уголовно-исполнительной системы (далее сотрудники УИС), медицинских сестёр, менеджеров и респондентов смешанной группы. Предмет: СДО представителей профессий типа «человек-человек». В качестве гипотезы выступило предположение, что основной фактор, детерминирующий становление и выбор соответствующих СДО — это организационная культура. В исследовании были применены психодиагностические методики (тест-опросники «Копинг-поведение в стрессовых ситуациях» и «Опросник способов совладания» Т.Л. Крюковой, тест-опросники 16-РФ Р.Б.Кеттелла, опросник «Уровень субъективного контроля»), опрос экспертов. Для выявления актуальных СДО применялась исследовательская методика «Стили делового общения» В.А. Толочка, где предлагалось оценить по пятибалльной шкале степень выраженности стилевых составляющих. Для получения статистических данных применялись методы описательной статистики, корреляционного и факторного анализа, t-сравнения для независимых групп. Респондентами выступили представители следующих профессий: сотрудники ФКУ колонии-поселения №2 (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.); смешанная группа представителей разных профессий (59 чел.) В данной статье будут представлены данные t-сравнения и корреляционного анализа.

## РЕЗУЛЬТАТЫ

Касательно описательных статистик можно сказать, что переменные имели нормальное распределение, асимметрия и эксцесс не выходили за пределы [1,00]. Преимущественно средние статистики были выше 2,00 балла (при 0 — минимальном значении и 4 — максимальном, согласно шкале). Дополняя результаты факторного анализа, описанные в предыдущей статье (Вильчес-Ногерол, Сизова, Рютина, Будаева, 2019), представим сравнительный анализ стилевых компонентов в разных выборках.

С применением метода t-сравнения, можно отметить следующие статистически значимые различия в выборках менеджеров и медицинских сестёр (табл. 1): функции — коммуникативная, эмоциональной взаимосвязи, управление взаимодействиями, саморазвитие; стратегии — компромисса, соперничества, поощрения; демонстрация силы; использование невербальных средств в общении; угрозы, санкции, наказания; умеренная динамика развития процесса; дальняя психологическая дистанция; аргументация; использование чётких критериев; фиксированное время взаимодействия; проявление твёрдости; обращение к партнёру с просьбой; высокая активность; привлечение других к решению вопроса; использование телефона.

В группах менеджеров и сотрудников УИС актуальны следующие различия среди стилевых компонентов (табл. 1): демонстрация силы; использование невербальных средств; спокойная динамика развития процесса; использование четких критериев; угрозы; деловые письма; фиксированное время взаимодействия; функция управления взаимодействиями; высокий темп взаимодействий; стратегия содействия; использование телефона; постановка конкретных целей.

Сравнивая медсестёр и сотрудников УИС отметим следующие значимые различия (табл. 1): функции — эмоциональной взаимосвязи, саморазвития; угрозы; деловые письма; привлечение других к решению вопроса; проявление твёрдости; дальняя психологическая дистанция.

Сопоставляя результаты смешанной группы и менеджеров можно выделить следующие статистически значимые различия (табл. 2): демонстрация силы; угрозы, санкции, наказания; дальняя психологическая дистанция; функция эмоциональной взаимосвязи; стратегия соперничества; проявление твёрдости; фиксированное время взаимодействия; функция управления взаимодействиями; просьба, обращение за поддержкой к партнеру; стратегия поощрения; функция саморазвития; высокая активность; привлечение других к решению вопроса; использование телефона; деловые письма; спокойная динамика развития процесса; высокий темп взаимодействий; стратегия уклонения; постановка чётких задач.

Сравнивая результаты смешанной группы и менеджеров перечислим следующие статистически значимые различия (табл. 2): стратегия компромисса; аргументация; использование невербальных средств; стратегия соперничества; высокая активность; деловые письма; высокий темп взаимодействий; стратегия уклонения.

В смешанной выборке и в группе сотрудников УИС выделились различия по следующим стилевым компонентам (табл. 2): стратегия компромисса; использование невербальных средств; функция эмоциональной взаимосвязи; проявление твёрдости; стратегия поощрения; функция саморазвития; привлечение других к решению вопроса; деловые письма; стратегия содействия; стратегия уклонения; стратегия сотрудничества.

Вышеописанные данные t-сравнения дополним результатами корреляционного анализа. Общая тенденция для всех выборок — слабые корреляции социально-демографических характеристик и стилевых компонентов.

Для сотрудников УИС свойственно наибольшее количество связей. Женщины склонны к высокой активности; чёткому распределению своего времени; обозначению проблемы в целом; предоставлению партнёру времени на обдумывания и подготовки к решению проблемы; использованию телефона. Для сотрудников молодого возраста,

имеющих небольшой рабочий стаж характерна демонстрация силы; респонденты среднего возраста обычно прибегают к стратегии приспособления. Работники с непродолжительным должностным стажем уделяют максимальное время для коммуникации. Для респондентов, которые работают на невысоких должностных позициях, характерно фиксированное время коммуникации. «Ветеранам» организации свойственно привлечение других к решению вопроса. Работники, не имеющие семью, в качестве ведущей функции общения предпочитают коммуникативную; работают с деловой документацией; обозначают проблему в целом и предоставляют партнеру самостоятельность в выборе стратегий решения; используют максимальное время для взаимодействия; прибегают к помощи партнёра; предпочтение отдают доверительной беседе и использованию телефона. Женатые или замужние сотрудники склонны к управлению взаимодействиями. Респонденты, не имеющие детей, отводят информационной функции ведущую роль в общении. Сотрудники с детьми предпочитают стратегию приспособления.

В выборке медсестёр не выявлены значимые связи между социально-демографическими характеристиками и стилевыми компонентами. У менеджеров отметим следующие значимые корреляции. Респонденты среднего возраста с продолжительным стажем работы в компании, склонны к стратегии компромисса, их молодые коллеги отдают предпочтение стратегии поощрения при высоком темпе взаимодействия. Для представителей женского пола характерны: постановка конкретных целей и критериев ожидаемых результатов. Управленцы работают при высоком темпе. Холостые сотрудники в качестве ведущей функции общения придерживаются эмоциональной составляющей. Сотрудники без детей обычно не отводят 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.

**Таблица 1.** Статистически значимые различия (t-сравнение для независимых групп,  $p \leq 0,05$ ) компонентов стилей делового общения медсестёр, сотрудников УИС и менеджеров (фрагмент).

Стилевые компоненты			
	Медсёстры/ сотрудники УИС	Медсёстры/ менеджеры	Менеджеры/ сотрудники УИС
Коммуникативная функция		0,001	
		0,000	
Стратегия компромисса		0,000	
		0,000	
Умеренная динамика процесса		0,000	
		0,000	
Демонстрация силы		0,000	0,007
		0,000	0,001
Аргументация		0,034	
		0,034	
Использование невербальных средств		0,000	0,000
		0,000	0,000
Угрозы, санкции, наказания	0,000	0,000	0,000
	0,000	0,000	0,000
Дальняя психологическая дистанция	0,006	0,000	
	0,010	0,000	
Использование чётких критериев		0,001	0,000
		0,000	0,004
Функция эмоциональной взаимосвязи	0,000	0,000	
	0,000	0,000	
Стратегия соперничества		0,021	
		0,017	
Проявление твёрдости	0,005	0,000	
	0,002	0,000	
Фиксированное время взаимодействия		0,000	0,007
		0,000	0,009
Функция управления взаимодействиями		0,021	0,009
		0,014	0,018
Просьба, обращение за поддержкой к партнеру		0,001	
		0,001	
Поощрение		0,001	



		0,001	
Функция саморазвития	0,003	0,001	
	0,004	0,001	
Высокая активность		0,010	
		0,005	
Привлечение других к решению вопроса	0,001	0,002	
	0,000	0,005	
Использование телефона		0,000	0,000
		0,000	0,000
Деловые письма	0,000		0,023
	0,002		0,035
Спокойная динамика развития процесса			0,001
			0,000
Стратегия содействия			0,011
			0,014
Высокий темп взаимодействий			0,010
			0,023
Постановка конкретных целей			0,004
			0,013

**Таблица 2.** Статистически значимые различия (t-сравнение для независимых групп,  $p \leq 0,05$ ) компонентов стилей делового общения смешанной группы с сотрудниками УИС, медсёстрами и менеджерами (фрагмент)

Стилевые компоненты	Смешанная группа/		
	менеджеры	медсёстры	сотрудники УИС
Стратегия компромисса		0,000	0,029
		0,000	0,034
Демонстрация силы	0,000		
	0,000		
Аргументация		0,042	
		0,026	
Использование невербальных средств		0,004	0,001
		0,003	0,001
Угрозы, санкции, наказания	0,000		
	0,000		
Дальняя психологическая дистанция	0,025		
	0,030		
Функция эмоциональной взаимосвязи	0,004		0,004
	0,006		0,004
Стратегия соперничества	0,000	0,025	
	0,000	0,022	
Проявление твёрдости	0,000		0,018
	0,000		0,011
Фиксированное время	0,001		

взаимодействия	0,015		
Функция управления взаимодействиями	0,008		
	0,010		
Просьба, обращение за поддержкой к партнеру	0,000		
	0,000		
Стратегия поощрения	0,001		0,053
	0,001		0,033
Функция саморазвития	0,007		0,007
	0,006		0,007
Высокая активность	0,000	0,045	
	0,000	0,040	
Привлечение других к решению вопроса	0,000		0,000
	0,000		0,000
Использование телефона	0,000		
	0,000		
Деловые письма	0,000	0,004	0,000
	0,000	0,003	0,000
Спокойная динамика развития процесса	0,000		
	0,000		
Стратегия содействия			0,017
			0,014
Высокий темп взаимодействий	0,005	0,032	
	0,007	0,034	
Стратегия уклонения	0,000	0,000	0,002
	0,000	0,000	0,001
Постановка чётких задач	0,032		
	0,037		
Стратегия сотрудничества			0,021
			0,040

## ОБСУЖДЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ

В целом, полученные эмпирические результаты соответствуют литературным данным (Ильин, 2017; Карпов, Маркова, 2012; Маркова, 2016; Толочек, 2011). Для полного представления результатов исследования кратко опишем условия деятельности каждой из исследуемых групп.

Деятельность сотрудников УИС, на первый взгляд, носит стабильный характер: работа в государственном учреждении предполагает социальные гарантии (например, процедурные сложности при увольнении офицера) и определённые преимущества, касающиеся наступления пенсионного возраста в 45 лет. В то же время, работа в колонии

носит особый характер, предполагающий взаимодействие с заключёнными, сопряжённое с постоянными рисками и непредвиденными обстоятельствами; коммуникацию, ограниченную стенами колонии; ужесточение требований к кадровому составу; деятельность базируется на нормативных и правовых документах и сопровождается множеством бюрократических операций.

Среди вольнонаёмных работников в исследовании приняли участие респонденты, занимающие разные должности, а именно: главный экономист, заведующий складом, бухгалтер, заведующий канцелярией, инженер по охране труда и технике безопасности, мастер, инспектор специального учёта. Среди аттестованных сотрудников были представлены следующие должности: старший инспектор, младший инспектор, начальник отряда, дежурный помощник начальника колонии, заместитель дежурного помощника начальника колонии, старший юрисконсульт, старший психолог.

Деятельность медицинских сестёр, в основном, предполагает манипуляции с пациентами лечебного характера, а именно обеспечение соответствующего ухода, включающего раздачу питания, медикаментов, проведение необходимых анализов и т.д.; оформление больничной документации и историй болезни; соблюдение санитарного режима и обеспечение чистоты в помещениях; иногда выполнение административных функций. Таким образом, для обеспечения должного контакта между медсестрой и пациентом необходим достаточно развитый уровень коммуникативных навыков.

Основной задачей менеджеров по продажам является размещение рекламных баннеров в интернете. Со стороны руководства компании и опытных сотрудников транслируется конкурентная и дистантная модель взаимодействия, ориентированная на увеличение продаж и решение исключительно рабочих задач, но не на формирование конструктивной коммуникации между сотрудниками. Усугубляет ситуацию высокая текучесть кадров, ненормированный рабочий график, взаимодействие коллег происходит преимущественно виртуально или на утренних собраниях, несмотря на работу в офисе открытого типа.

В смешанную группу респондентов входят представители разных возрастов и профессий, которым предлагалось пройти опросник СДО в обмен на бесплатный доступ к психологическому онлайн курсу, который связан с финансовым коучингом. В силу разнородности по социально-демографическим параметрам и отсутствию единой корпоративной культуры, группа представляет исследовательский интерес с точки зрения сопоставления с другими выборками с единой организационной структурой. Таким образом, мы можем анализировать результаты респондентов внутри разных корпоративных культур: государственные учреждения, частная компания и диффузная группа.

Рассматривая средовой фактор как основополагающий в формировании и дальнейшем развитии СДО, отметим, что понимание ценности эффективного взаимодействия, стремление к улучшению коммуникации, к саморазвитию — возможны там, где этому способствуют соответствующие условия.

Анализируя корпоративную культуру каждой группы в отдельности, отметим, что благоприятные условия для формирования СДО, способствующих эффективному взаимодействию, складываются далеко не в каждом случае.

Например, сотрудники УИС работают в государственной организации, получая соответствующие социальные гарантии и льготы, но в остальном о стабильной профессиональной карьере говорить сложно. Во-первых, сказывается специфика работы с заключенными, ограниченный круг взаимодействий, закрытая территория, множество бюрократических процедур, проверки и др. Во-вторых, возможные конфликты с руководством приводят к переводу сотрудников в другие учреждения ФСИН, с возможностью возвращения через какое-то время на прежнее место работы. Касательно кадровых процессов сложилась следующая ситуация: за последние четыре года колонию-поселения покинули примерно 30% сотрудников, принимавших участие в исследовании, когда как получили повышение в должности и в звании только 7%.

Следовательно, в данном случае мы говорим о жёсткой и нестабильной организационной культуре. Об этом свидетельствуют и результаты статистических расчётов: преобладание дистантного, формализованного взаимодействия, отсутствие эмоциональной составляющей, пассивность в стремлении к конструктивной коммуникации.

Примером респондентов, работающих в благоприятной организационной среде, может быть группа медсестёр. В данном случае, профессия выбирается по призванию, как правило, на весь период трудового пути, что подкрепляет стремление к налаживанию конструктивного взаимодействия с коллегами и пациентами, т.е. здесь мы говорим о целостной и стабильной корпоративной среде. В подтверждение этому свидетельствуют также данные о кадровых изменениях за последние четыре года: организацию покинули менее 10% респондентов. Отсутствие значимых связей между социально-демографическими характеристиками и стилевыми компонентами можно прокомментировать доминирующим влиянием сильной корпоративной культуры, нивелирующих индивидуальные вариации в проявлении стилей делового общения медицинских сестер. Нельзя говорить о полном отсутствии неэффективных стилей в выборке медсестёр, однако, степень открытости, способность и желание идти на контакт, стремление к саморазвитию, эмоциональная функция — максимально проявляются именно в этой группе по сравнению с другими.

В выборке менеджеров складывается жёсткая, дистантная, нестабильная корпоративная культура. Руководством и опытными сотрудниками транслируется тип поведения, нацеленный на конкуренцию, и ограничивающий конструктивное взаимодействие с партнёром, даже решение рабочих вопросов происходит виртуально, вся коммуникация сводится к коротким встречам на утренних собраниях. О негативном воздействии корпоративной культуры также свидетельствует высокая текучесть кадров: за год с момента исследования из компании уволились более 50% сотрудников, в последующем организация прекратила своё существование.

Вышеизложенный анализ приводит нас к предположению, что менеджеров можно сопоставить с сотрудниками УИС, в качестве различий выступают сфера деятельности и тип организации (государственное учреждение и частная компания), схожими являются средовые условия — достаточно жёсткие, нестабильные, лимитирующие конструктивное взаимодействие. Также помимо выраженного давления корпоративной культуры отметим, что в этих двух выборках наибольшее количество значимых корреляция между стилевыми компонентами и социально-демографическими характеристиками.

В смешанной группе мы говорим о диффузной корпоративной культуре, т.к. респонденты имеют разные профессии, возраст, социальный статус, представителей выборки объединяет только интерес к одному психологическому онлайн курсу. В силу этого мы можем констатировать отсутствие давления со стороны корпоративной культуры. Что касается связи социально-демографических показателей и стилевых компонентов, значимые корреляции выделились лишь с должностью.

Подводя итог, проведённого исследования, отметим, что в каждой группе складываются определенные типичные образцы поведения, которые детерминированы корпоративными особенностями и в меньшей степени социально-демографическими факторами, что подтверждает рабочую гипотезу. В ситуации жёсткой корпоративной культуры, провоцирующей дистантное, формальное взаимодействие, стремление налаживать конструктивную коммуникацию значительно ниже, нежели в случае гибкой, системной организационной среды. О состоянии корпоративной культуры свидетельствуют также данные об увольнении и повышении сотрудников.

## ВЫВОДЫ

1. Полученные данные t-сравнения и корреляционного анализа, семантически дополняют результаты факторного анализа, описанные в предыдущей статье: в условиях отдельной корпоративной культуры формируются специфичные СДО, детерминированные фактором среды, индивидуальными, социальными,

профессиональными и др. особенностями респондента. Опираясь на полученные результаты, можем констатировать, что рабочая гипотеза подтвердилась.

2. В исследовании сопоставлялись результаты, полученные на четырёх различных выборках: представители государственной структуры с жёсткой, нестабильной корпоративной культурой (сотрудники УИС); представители государственной структуры с гибкой и благополучной организационной средой (медсёстры); сотрудники частной компании с жёсткой, нестабильной корпоративной культурой (менеджеры) и выборка с отсутствующей единой корпоративной культурой (смешанная группа). В каждой исследуемой группе выявлены неконструктивные СДО, однако степень их выраженности различается.

3. Обращаясь к тематике статьи, отметим, что к общим чертам, характерным для каждой группы можно отнести, во-первых, оптимальное количество выявленных стилей — шесть; во-вторых, наличие неконструктивных СДО в условиях разной корпоративной культуры; в-третьих, преобладание роли организационной среды, детерминирующей формирование и дальнейшее развитие СДО, над другими факторами; в-четвёртых, данные t-сравнения, корреляционного анализа и кадровой динамики подтверждают специфику актуальных для каждой выборки стилей.

4. В качестве частных аспектов для каждой группы отметим: анализ разных типов корпоративной культуры (выделяется четыре типа среды); конструктивные модели взаимодействия выделены только в двух группах (медсёстры и сотрудники УИС).

5. Говоря об эффективности того или иного стиля и степени благоприятности корпоративной среды, мы имеем в виду, СДО внутри конкретной среды с её специфическими особенностями, например, мы не можем применять один и тот же критерий для эффективности СДО сотрудников УИС и медсестёр. Таким образом, мы уходим от универсальных формулировок и определений, что ещё раз подчеркивает степень глубины и многогранности исследования СДО.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- 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.
- Вяткин Б.А., Шукин 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.
- Журавлев А. Л.* Роль общительности личности в руководстве коллективом // Психологические исследования общения. М.: Наука, 1985. С. 179-192.
- Журавлев А. Л.* Факторы формирования стиля руководства производственным коллективом // Социально-психологические проблемы производственного коллектива. М.: Наука, 1983. С. 102.
- Ильин Е.П.* Психология делового общения. Изд-во «Питер», 2017. 270 с.
- Ильин Е.П.* Стиль деятельности: Новые подходы и аспекты // Вопр. психол. 1988. № 6. С. 85-90.
- Карпов А.В., Маркова Е.В.* Роль личностной и социальной рефлексивности в успешной реализации управленческих функций / Вестник Ярославского государственного университета им. П.Г. Демидова. Серия Гуманитарные науки. 2012. № 3 (21). С. 104-108.
- Климов Е.А.* Введение в психологию труда: учебник / Е.А. Климов. — 2-е издание, переработанное и дополненное. Москва: Издательство Московского университета: Академия, 2004. 336 с.
- Кричевский Р.Л., Рыжак М.М.* Лидерство как структурный феномен // Социальная психология. Хрестоматия. М.: Аспект Пресс, 2012. С.268-274.
- Либин А.В.* Стиль человека: Психологический анализ / под ред. А.В. Либина. — М.: Смысл, 1998. 234 с.



Маркова Е.В. Структурная организация личностных характеристик субъектов управленческой деятельности, реализующих различные стили принятия решений // Ярославский психологический вестник. 2016. № 34. С. 80-87.

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

Толочек В.А. Психология труда. 3-изд. доп. СПб.: Питер, 2019. 480 с.

Толочек В.А. Стили деятельности: ресурсный подход. М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2015. 366 с.

Толочек В.А. Сопряженная профессиональная карьера субъекта: контексты и измерения // Человек. Сообщество. Управление. 2011. № 2. С. 48-61

Холодная М.А. Когнитивные стили: О природе индивидуального ума. 2-ое изд, перераб. и доп., СПб.: Питер, 2004. 384 с.

Статья поступила в редакцию: 04.03.2020. Статья опубликована: 30.06.2020.

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

© 2020 Veronica V. Vilches-Nogerol\*, Larisa A. Sizova\*\*

*\*Post-graduate student, Scientific Research Institute of Technical Aesthetics of the Russian Technological University, Moscow  
E-mail: [belikveronika@gmail.com](mailto: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](mailto:sizowala@mail.ru)*

---

<sup>2</sup> The reported study was funded by RFBR, project number № 19-013-00550 «Stili delovogo obshhenija: prostranstvo i strategii vzaimodejstvija, resursy uspeshnosti sub#ektov»

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 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. Tolocheva. We considered the results of t-comparison and correlation analyze. The hypothesis of the research was confirmed.

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

## REFERENCES

- 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]. Moscow, 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.*
- Vyatkin, B.A. and Shchyukin, M.R. (2013). *Psikhologiya stiley cheloveka [Psychology of human styles]. Perm, Publ. 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]. Moscow, Psikhologicheskij zhurnal [Psychological Journal]. 3 (22). 29–44.*
- Zhuravlev, A.L. (1985). *Rol obschitelnosti lichnosti v rukovodstve kollektivom [The role of sociability of a person in team leadership]. Psikhologicheskie issledovaniya obscheniya [Psychological researches of communication]. Moscow, Publ. Nauka [Science]. 179-192.*
- Zhuravlev, A.L. (1983). *Faktori formirovaniya stilya rukovodstva proizvodstvennyim kollektivom [Factors of the formation of the leadership style of the production team]. In Sotsialno-psikhologicheskie problemy proizvodstvennogo kollektiva [Socio-psychological*

- problems of the production team]. Shorohova, E.V., Kuz'min, E.S., Zotova, O.I., Semenov V.E. (Eds.). Moscow, Publ. Nauka [Science].
- Ilin, E.P. (1988). Stil deyatel'nosti: Novyye podkhody i aspekty [Styles of activity: new approaches and aspects]. Moscow, *Voprosy psikhologii [Psychological questions]*. 6. 85–90.
- Ilyin, E.P. (2017). Psihologiya delovogo obscheniya [The Psychology of Business Communication]. Saint-Petersburg, Publ. Peter.
- Karpov, A.V., Markova, E.V. (2012). Rol lichnostnoy i sotsialnoy reflektivnosti v uspeshnoy realizatsii upravlencheskih funktsiy [The role of personal and social reflexivity in the successful implementation of managerial functions]. Yaroslavl, *Vestnik Yaroslavskogo gosudarstvennogo universiteta im. P.G. Demidova. Seriya gumanitarnie nauki [Bulletin of Yaroslavl State University named after P.G. Demidov. Series Humanities]*. 3 (21). 104-108.
- Klimov, E.A. (2004). Vvedeniye v psikhologiyu truda [Introduction to labor psychology]. Moscow, Publ. Moskovskiy gosudarstvennyy universitet.
- Krichevskiy, R.L., Ryzhak, M.M. (2012). Liderstvo kak strukturnyy fenomen [Leadership as a structural phenomenon]. Moscow, Sotsialnaya psikhologiya. Hrestomatiya. Aspekt Press. 268-274.
- Libin, A.V. (1998). Stil cheloveka: Psihologicheskiy analiz [Human Style: Psychological Analysis]. Moscow, Publ. Smyisl.
- Markova, E.V. (2016). Strukturnaya organizatsiya lichnostnykh harakteristik sub'ektov upravlencheskoy deyatel'nosti, realizuyushchikh razlichnyye stili prinyatiya resheniy [Structural organization of personal characteristics of subjects of managerial activity that implement various styles of decision making]. Yaroslavl, *Vestnik Yaroslavskogo gosudarstvennogo universiteta im. P.G. Demidova. Seriya gumanitarnie nauki [Bulletin of Yaroslavl State University named after P.G. Demidov. Series Humanities]*. 34. 80-87.
- Merlin, V.S. (1986). Ocherk integralnogo issledovaniya individualnosti [The essay of the integral research of individuality]. Moscow, Publ. Pedagogika.
- Tolochek, V.A. (2019). Psihologiya truda [Labor psychology]. 3th ed. Saint-Petersburg, Publ. Piter.
- Tolochek, V.A. (2015). Stili deyatel'nosti: resursnyy podkhod [Styles of activity: recourse approach]. Moscow, Publ. Institut psikhologii RAN.

Tolochek, V.A. (2011). Sopryazhennaya professionalnaya karera sub'ekta: konteksty i izmereniya [The coupled professional career of the subject: contexts and measurements]. *Chelovek. Soobshchestvo. Upravlenie. [Human. Community. Control]*. 2. 48-61.

Holodnaya, M.A. (2004). Kognitivnyie stili: O prirode individualnogo uma [Cognitive styles: the nature of the individual mind]. 2nd ed. Saint-Petersburg, Publ. Piter.

The article was received: 04.03.2020. Published online: 30.06.2020

Библиографическая ссылка на статью:

Вильчес-Ногерол В.В., Сизова Л.А. Стили делового общения: частное и общее во взаимодействии субъектов. часть 2 // Институт психологии Российской академии наук. Организационная психология и психология труда. 2020. Т.5. № 2. С. 146-165. DOI: <https://doi.org/10.38098/ipran.opwp.2020.15.2.008>.

Vilches-Nogerol, V.V., Sizova, L.A.. (2020). Stili delovogo obshhenija: chastnoe i obshhee vo vzaimodejstvii subjektov. chast 2. [Styles of business communication: private and general in the interaction of subjects. part 2]. *Institut Psikhologii Rossiyskoy Akademii Nauk. Organizatsionnaya Psikhologiya i Psikhologiya Truda [Institute of Psychology of the Russian Academy of Sciences. Organizational Psychology and Psychology of Labor]*, 5 (2), 146-165. DOI: <https://doi.org/10.38098/ipran.opwp.2020.15.2.008>.

Адрес статьи: <http://work-org-psychology.ru/engine/documents/document564.pdf>