

УДК 159.922

В статье описаны стили делового общения (СДО) менеджеров по продажам (48 чел.) коммерческой компании, специализирующейся на рекламе. Выделены шесть стилей: «Эталонный, декларируемый стиль», «Формальное, лимитированное, дистантное взаимодействие», «Жесткий, напористый, требовательный стиль», «Агрессивно-эмоциональное взаимодействие», «Приспособительный, терпеливый, выдержанный стиль», «Сдержанный, отстраненный стиль». Соотнося результаты с особенностями корпоративной культуры, очевидно, что определенные образцы поведения выработаны сотрудниками в связи с особенностями мезо-среды, декларируются и поощряются руководством. Прослеживается связь конкретных стилей с индивидуальными характеристиками респондентов, их общим стажем работы, стажем работы в компании и должности, т. е. с темпоральными характеристиками профессиональной карьеры.

Ключевые слова: стили делового общения; корпоративная культура; менеджеры; темпоральные характеристики; профессиональная карьера; ресурсы.

The article describes styles of business communication (SBC) of managers (48 pers.) in the commercial company specializing in advertising. There are six factors of SBC: «Reference style», «Formal, limited, distant interaction», «Hard, pushy, demanding style», «Aggressive, emotional interaction», «Adaptive, patient, sustained style», «Restrained, distant style». Correlating the results with features of the corporate culture, it is obvious that certain patterns of employees' behavior are connected with the characteristics of meso-environment and are encouraged by authorities. The author reveals correlation of specific styles to individual characteristics of managers, their general work experience, work experience in the particular company and in this position, i.e. with temporal characteristics of a professional career.

Key words: styles of business communication; corporate culture; managers; temporal characteristics; professional career; resources.

В. В. Белик

*Научно-исследовательский институт технической эстетики Московского технологического университета
E-mail: Belikveronika@gmail.com*

Стили делового общения как индикатор корпоративной культуры компании*

Научная статья

V. V. Belik

*Scientific Research Institute of Technical Aesthetics of Moscow Technological University
E-mail: Belikveronika@gmail.com*

Styles of Business Communication as an Indicator of Corporate Culture

Scientific article

Введение. В профессиональной деятельности человек может использовать разные *стили делового общения (СДО)*, проявление и характер которых зависит как от индивидуальных особенностей субъекта, так и от условий среды и качества перманентных межличностных взаимодействий, предоставляющих или блокирующих те или иные ресурсы. Специалисты различают разные виды ресурсов, которые могут группироваться, например, в три класса: 1) интересубъектные ресурсы,

порождаемые межличностными взаимодействиями; 2) интрасубъектные ресурсы, т.е., формируемые исключительно индивидуальными особенностями человека; 3) внесубъектные ресурсы – как следствие использования средовых условий [1–7]. Сочетание разных ресурсов способствует более полной самореализации субъекта. Исходя из этого, актуальной научной задачей является установление зависимости СДО от индивидуальных особенностей субъекта и средовых

* Исследование поддержано грантом РГНФ «Темпоральные характеристики профессиональной карьеры», №14-06-00677.

детерминаций, среди которых весомыми являются субкультурные факторы (корпоративная культура, стиль руководства, групповые нормы и т. п.).

Средовым детерминациям подчинены и *темпоральные характеристики профессиональной карьеры (ТХПК)*, сравнительно недавно ставшие предметом изучения. Но многие вопросы остаются открытыми и требуют их научной работы. Исследование ТХПК сопряжено с изучением карьеры и самореализации личности в профессиональной сфере, с изучением профессиональной эволюции человека – факторов и динамики *профессионального становления субъекта (ПСС)*, цикличности этих процессов [1]. Можно различать масштабы циклов в ПСС: 1) макроциклы – развитие субъекта в течение всей профессиональной карьеры; 2) мезоциклы – эволюция человека в пределах одной организации или специальности; 3) микроциклы – становление субъекта в рамках конкретной должности [1; 5; 8]. Можно предполагать, что *в разных циклах происходят разные конструктивные и деструктивные изменения субъекта и личности – его стилей деятельности, стилей общения, стилей руководства, структур профессионально важных качеств, мотивов труда, ценностных ориентаций.*

Объект, предмет и методологическая база исследования. Объектом исследования являются деятельность и поведение сотрудников коммерческой компании, предмет – анализ стилей делового общения сотрудников. В качестве респондентов выступили менеджеры по работе с клиентами компании «Пронто Медиа Холдинг» (38 чел.) – 12 мужчин и 26 женщины в возрасте от 23 до 42 лет, имеющих стаж работы от 1 до 21 года, семейный стаж – от 0 до 20 лет. Для диагностики стилей делового общения использовалась исследовательская методика В. А. Толочка «СДО-Я», состоящая из 35 пунктов, которые испытуемый должен оценить по 5-балльной шкале, отмечая преобладающие у него компоненты стиля – функции, условия, стратегии, средства общения.

Специфика исследуемой компании и особенности сотрудников. Компания «Пронто Медиа Холдинг» специализируется на размещении рекламных объявлений на сайтах. Сотрудники компании преимущественно реализуют функции: коммуникативную, координирующую (общение с клиентами, перезаключение договоров), информационно-аналитическую (размещение рекламы

на сайтах, анализ объема продаж), контрольно-учетную (подготовка отчетности начальству на основе анализа объема продаж). В компании жесткая дисциплина, мотивирующая сотрудников к достижению больших результатов, что сказывается на психическом состоянии работников. Они трудятся в условиях постоянного стрессового воздействия таких факторов, как неблагоприятная политическая и экономическая ситуация в стране; угроза сокращения штата компании; регулярное ужесточение требований начальства по качеству работы и повышению объема продаж; сверхурочное нахождение на работе; часто конфликтное взаимодействие с заказчиками и коллегами; деятельность протекает в офисе открытого типа.

Результаты и обсуждение результатов. Использование факторного анализа (Warimax) позволило выделить шесть стилей СДО-Я:

1. *«Эталонный, декларируемый стиль»* – оптимальный, желаемый стиль общения; респонденты видят себя активными коммуникаторами, готовыми к сотрудничеству и содействию. Но этот СДО не поддерживается никакими индивидуальными особенностями человека, оставаясь идеальным образованием.

2. *«Формальное, лимитированное, дистантное взаимодействие»* – стиль свойственен сотрудникам, которые успешно реализованы в семье и организации; он является универсальным для достижения успеха в карьере, но при этом не способствует развитию межличностных отношений. Такой стиль используют сотрудники с большим жизненным и профессиональным опытом, выстраивая отношения осторожно, не в ущерб своим интересам и целям, избегая сближения и «острых углов» в межличностном взаимодействии. Данный стиль активно поддерживается корпоративной культурой компании.

3. *«Жесткий, напористый, требовательный стиль»* – более типичный для мужчин, занимающих невысокие должности, не отличающихся профессионализмом. Они используют подобный стиль в силу желания добиться более высоких результатов и позиций, но для этого им явно не хватает других ресурсов. Молодые люди, активно и успешно делающие карьеру в компании, также используют такой стиль. Он приемлем для достижения высоких результатов в профессии, но не способствует развитию межличностных отношений, как и предыдущий стиль.

4. «Агрессивно-эмоциональное взаимодействие». СДО характерен для лиц, не состоящих в браке. Такой стиль является защитной реакцией субъекта на внутренний климат компании, т. е. сама корпоративная культура провоцирует использование стиля, который не подходит для создания положительных межличностных взаимодействий. СДО используется амбициозными сотрудниками, но экспрессивная составляющая их поведения тормозит карьерное продвижение; их нереализованность в сфере семейных отношений также вызывает соответствующее поведение на работе.

5. «Приспособительный, терпеливый, выдержанный стиль» – свойствен женщинам, сравнительно давно работающим в компании, не имеющим перспектив хорошей карьеры, незамужним, без детей. СДО присущ компетентным людям, занимающим средние позиции в организации, не амбициозным, скорее пассивным в карьере. Они склонны выстраивать качественные межличностные отношения за счет готовности пойти на компромисс и в ущерб собственным интересам.

6. «Сдержанный, отстраненный стиль» используют сотрудники с высокой квалификацией, большим опытом и стажем в компании. Они умеют успешно выстраивать отношения с коллегами и хорошо адаптироваться в компании.

Из вышеописанного следует, что большинство сотрудников компании активные, напористые, часто жесткие и требовательные, но ограниченно конструктивные коммуникаторы. Они сдержанно, формально и дистанцированно выстраивают межличностные отношения, готовы к содействию, хотя четко ориентированы в первую очередь на продвижение собственных интересов и целей. Очевидно, что такое поведение складывается под влиянием корпоративной культуры компании, провоцируется руководителями и транслируется как желаемый образец взаимодействия. Проявление таких СДО, особенно в стрессовых условиях, явно не укрепляет межличностные отношения и не развивает сотрудников и организацию.

Заключение. Эволюция стилей делового общения находится в связи с особенностями корпоративной культуры организации, темпоральными характеристиками карьеры работника, его разви-

тием как личности и как субъекта, его деструкциями. Осознание и использование субъектами разных ресурсов может способствовать становлению конструктивных форм поведения, карьерной успешности, предупреждению профессиональных деструкций и поддержанию благоприятного психологического климата в компании.

Ссылки

1. Поваренков Ю. П. Психология профессионального становления личности. Саратов: Изд-во СГПУ, 2013. 258 с.

2. Толочек В. А. Адаптация субъекта к социальной среде: парадоксы, парадигмы, психологические механизмы // Мир психологии. 2006. № 4. С. 131–146.

3. Толочек В. А. Профессиональная успешность субъекта: психологические и социальные контексты // Методы исследования психологических структур и их динамики / под ред. Т. Н. Савченко и Г. М. Головиной. М.: Изд-во ИП РАН, 2007. С. 69–81.

4. Толочек В. А. Профессиональная успешность: от способностей к ресурсам (дополняющие парадигмы) // Психология: Журнал Высшей школы экономики. 2009. Т. 6, № 3. С. 27–61.

5. Толочек В. А. Стили деятельности: ресурсный подход. М.: Изд-во ИП РАН, 2015. 366 с.

6. Хазова С. А., Дорьева Е. А. Ресурсы субъекта: теория и практика исследования. Кострома: КГУ им. Н. А. Некрасова, 2012. 250 с.

7. Taylor Sh. E. Health psychology. Boston: McGraw Hills, Inc., 1995. 196 p.

8. Маркова Е. В. Возрастные и стажевые изменения характеристик принятия управленческих решений // Системогенез учебной и профессиональной деятельности. Ч. 1: Методология системогенетического подхода. Конструктивные и деструктивные тенденции профессионального становления и реализации личности: материалы VII Международной научно-практической конференции, 20–22 октября 2015 г., Ярославль / под ред. проф. Ю. П. Поваренкова. Ярославль: Агентство Литера, 2015. С. 234–236.