

УДК 159.922

В статье описаны различия в стилях делового общения (СДО) сотрудников рекламной компании и сотрудников колонии-поселения. Приводятся статистические данные (t-сравнение), которые подтверждают выявленные особенности в стилях работников коммерческого и государственного учреждений. Различия интерпретируются спецификой деятельности респондентов, условиями макро-, мезо- и микросреды.

Ключевые слова: субъекты; стили делового общения; менеджеры; сотрудники уголовно-исполнительной системы.

This article describes the differences between styles of business communication (SBC) of employees of an advertising company and employees of a colony-settlement. The comparative data proves peculiarities of employees' styles of the commercial company and of the government organization. The differences are interpreted by specifics of respondent's labor, conditions of the macro, meso and micro environment.

Keywords: subjects; styles of business communication; managers; employees of penitentiary system.

**В. В. Вильчес-Ногерол (Белик)**

*E-mail: Belikveronika@gmail.com*

**О. В. Рютина**

*E-mail: Ryutina.o@mail.ru*

*Научно-исследовательский институт технической эстетики  
Московского технологического университета*

**Корпоративная культура и организация труда  
в детерминации стилей делового общения субъектов  
(на примере деятельности менеджеров  
и сотрудников уголовно-исполнительной системы)\***

Научная статья

**V. V. Vilches-Nogerol (Belik)**

**O. V. Ryutina**

*Scientific Research Institute of Technical Aesthetics of Moscow Technological University*

**Corporate Culture and Organization of Labor in the Determination  
of Styles of Business Communication (by an example of managers  
and employees of penitentiary system)**

Scientific article

**Введение.** Феномен «стили делового общения» (СДО) стал предметом исследования много позже других стиливых проявлений [3; 5; 9]. Однако нет должных оснований говорить об активной интеграции опыта изучения стилей в отечественной и зарубежной психологии [3–6]. В изучении

СДО разнообразие подходов и научных традиций, пожалуй, еще более широкое, чем в изучении других стилей. Опыт последовательной реализации методологии изучения стилей, сложившейся и складывающейся в отечественной психологии в изучении СДО представляется важным

\* Исследования поддержаны грантом ОГОН РФФИ № 17-06-00200 «Стили делового общения: пространство и ресурсы взаимодействия субъектов».

© Вильчес-Ногерол (Белик) В. В., 2017

© Рютина О. В., 2017

и в какой-то степени даже самоценным [2; 3; 5; 9]. Как и в изучении других стилей, менее других рассматривались связи особенностей стилей и условий окружения – условий социальной макро-, мезо-, микросреды, роли активности и стилей партнеров (коллег, руководителей, клиентов), связи особенностей стилей и полового диморфизма, возраста, стажа работы [1–4; 6–12 и др.].

**Цель, предмет и методы исследования.** Цель исследования: описание условий социальной среды как детерминант стилей делового общения. **Предмет** – стили делового общения субъектов (успешных профессионалов). **Гипотеза:** стили делового общения субъектов подвержены выраженному влиянию условий социальной макро-, мезо-, микросреды (особенностей корпоративной культуры организаций, норм рабочих групп, организации труда). **Методы исследования:** опрос экспертов, психодиагностика (тест-опросники «Копинг-поведение в стрессовых ситуациях» и «Опросник способов совладания» Т. Л. Крюковой, тест-опросники 16-PF Р. Б. Кеттелла, опросник «Уровень субъективного контроля»), исследовательская методика – опросник «Стили делового общения» (СДО) В. А. Толочка. Методика включает 35 пунктов, описывающих предпочтения человеком «субъективно-удобных условий деятельности» (СУУД) – первого иерархического уровня организации стиля, определяющих выбор им удобных для него условий среды, режимов деятельности; предпочтения компонентов «операциональной системы» (ОС) – второго иерархического уровня стиля, то есть конкретных когнитивных, эмоциональных и предметных действий («действий общения»), опосредующих взаимодействия субъектов; «идеальные регуляторы/тип организации деятельности» (ИР/ТОД), понимаемые как третий, высший иерархический уровень стиля – функции общения и стратегии поведения [12]. Для оценки выраженности компонентов СДО респондентам предлагалась в 5-балльная шкала (от 0 до 4 баллов). Стили делового общения изучались на моделях двух видов деятельности: менеджерах коммерческой компании «Пронто Медиа Холдинг» – 85 чел. и сотрудниках ФКУ колонии-поселения № 2 – 32 чел. Для анализа данных использовались описательные статистики, корреляционный и факторный анализ, t-сравнение для независимых групп (пакет статистических программ SPSS 10).

**Результаты исследования.** Выборки были сопоставимы по социально-демографическим характеристикам респондентов. Все анализируемые переменные имели нормальное распределение, асимметрия и эксцесс по большей части переменных не выходили за пределы [1,00]. При проведении факторного анализа (методом Varimax) выделялись 10–12 факторов с собственным значением больше 1,00. Во всех трех выборках первые шесть факторов объясняли 62–68 % дисперсии, что считается удовлетворительным результатом. При проведении t-сравнения получены убедительные подтверждения в пользу нашей рабочей гипотезы (в настоящей статье рассматриваются только результаты t-сравнения). По большей части переменных средние были выше 2,00 балла (при 0 – минимальном значении и 4 – максимальном), т. е. выше более 67 % диапазона шкалы для 34 % анализируемых компонентов (табл. 2).

Согласно рабочим гипотезам и задачам исследования сопоставлялись эмпирические данные двух выборок специалистов, содержание деятельности, организация труда и особенности корпоративной культуры у которых сильно разнятся. Условия деятельности менеджеров коммерческой компании (КК) характеризуются очень короткими временными циклами (частыми сменами работы, коротким стажем работы в организации, в должности и др.), сдельной оплатой труда, постоянно повышающимися требованиями со стороны начальства, жесткой конкуренцией между сотрудниками. На этом рабочем фоне явно «проигрывает» самореализация в семье – поздние браки, небольшой стаж семейной жизни, чаще – один ребенок.

Условия деятельности сотрудников уголовно-исполнительной системы (УИС) фактически противоположные: государственные служащие имеют более стабильную работу, чем сотрудники КК; продолжительные временные циклы работы в одной организации; льготы за выслугу лет и другие льготы при выходе на пенсию. Большинство сотрудников состоят в браке, имеют долгий семейный стаж и более одного ребенка в семье. Вышеупомянутое сравнение трудовых условий, безусловно, не исключает более высокий риск в деятельности сотрудников УИС, работающих с осужденными, что накладывает отпечаток на их профессиональном становлении и развитии.

Выявленные социально-демографические и служебно-должностные характеристики

подтвердили разницу двух исследуемых групп (табл. 1). Статистически значимые различия ( $p \leq 0,05$ ) наблюдаются по следующим показателям: возрасту, стажу работы в компании, стажу в должности, стажу управления, семейному стажу, количеству детей. Это подтверждает гипотезу о том, что представители разных социальных групп подвержены средовому влиянию корпоративной культуры.

Различия в условиях деятельности менеджеров КК и сотрудников УИС ожидаемо нашли отражение в особенностях их стилей делового общения (СДО). При проведении t-сравнения выявлены интересующие нас различия. Так, при сопоставлении особенностей СДО менеджеров КК и сотрудников УИС статистически значимые различия наблюдаются по 5 составляющим стиля (табл. 2), а именно: по умеренной динамике развития процесса; использованию невербальных средств; угрозам, санкциям, наказаниям; использованию четких критериев; переговорам по телефону.

**Обсуждение результатов исследования.** Причины выявленных различий можно интерпретировать особенностями корпоративной культуры, условиями труда, типичной профессиональной биографией, спецификой деятельности, особенностями отношений в коллективе и др. Очевидно, что представители социономических профессий, менеджеры и сотрудники УИС, трудятся в достаточно непростых условиях, но характер данных условий разный. Работа с осужденными приравнивается к трудовой деятельности в особых условиях, что нельзя сказать о работе сотрудников КК.

У исследуемой группы менеджеров наблюдается постоянное ужесточение требований о повышении продаж со стороны начальства. Тем самым создается ситуация постоянной конкуренции между сотрудниками. Высокая текучесть кадров и угроза сокращения штата также провоцирует конкурентные и недоверительные отношения в коллективе. Конфликтное взаимодействие с клиентами и коллегами, возможно, приводит к эмоциональным проявлениям и срывам. Работа менеджеров происходит в офисе типа open-space, при этом коммуникация между сотрудниками сведена к минимуму, осуществляется по большей части посредством телефона и деловой переписке по Skype. «Живое общение» происходит в основном на совещаниях отделов, в условиях ограниченного времени. Ненормированный рабочий день

и нестабильность на работе сказываются на более поздних браках у менеджеров. В связи с высокой текучестью кадров в компании работают преимущественно молодые сотрудники, непродолжительное время занимающие свои должности.

Сотрудники государственного учреждения имеют другую специфику работы. Трудовая деятельность сотрудников УИС регламентирована четкими правовыми нормами и уставом и имеет высокую ответственность. Работа в учреждении закрытого типа предполагает ограниченный круг взаимодействий. Главной целью сотрудников, работающих с осужденными, является контроль над исправлением заключенных, т. е. стремление к изменению поведения людей. Как правило, в государственных организациях подобного типа люди работают достаточно долго, некоторые – до достижения пенсионного возраста, соответственно, имеют большой стаж занимаемой должности.

#### **Выводы:**

1. Важными условиями становления и закрепления стилей делового общения (СДО) сотрудников современной организации являются условия социальной мезо- и микросреды (особенности рабочих групп, декларируемые и латентные особенности корпоративной культуры организации, закреплённые традиции в построении отношений, транслирование руководителями типичного для организации стиля руководства);

2. СДО представителей социономических профессий (менеджеров корпоративной компании и сотрудников государственного учреждения) характеризуются высокой выраженностью разных компонентов стиля. Различия в основном затрагивают высший уровень стиля, а именно идеальные регуляторы/типы организации деятельности, куда входят функции общения и стратегий поведения;

3. Вышеизложенный краткий анализ статистических данных (t-сравнение) демонстрирует различия в социально-демографических и служебно-должностных характеристиках, а также некоторых компонентах стиля менеджеров и сотрудников УИС, которые объясняются спецификой деятельности респондентов, особенностями корпоративной культуры компании и др.;

4. Выявленные различия нашли свое отражение и в результатах факторного анализа, что еще раз подтверждает гипотезу настоящего исследования;

5. Дальнейшие исследования СДО видятся в сопоставлении различий представителей других социномических профессий, что будет способствовать более глубокому изучению собственно стилевой структуры.

Таблица 1

**Статистики социально-демографических и служебно-должностных характеристик выборок менеджеров и сотрудников УИС (фрагмент)**

	<i>Менеджеры/сотрудники УИС</i>		
	<i>Среднее значение</i>	<i>Стандартное отклонение</i>	<i>Различия</i>
Пол	0,34	0,477	0,117
	0,50	0,508	0,131
Возраст	30,05	5,918	<b>0,000</b>
	36,84	10,439	<b>0,001</b>
Стаж работы	10,16	5,853	<b>0,013</b>
	14,08	10,680	<b>0,057</b>
Стаж работы в компании	3,01	2,929	<b>0,000</b>
	9,50	7,899	<b>0,000</b>
Стаж должности	2,76	2,681	<b>0,000</b>
	6,17	5,496	<b>0,002</b>
Стаж управления	2,30	3,027	0,599
	2,66	3,669	0,631
Должность	3,20	2,034	0,230
	3,69	1,693	0,194
Брак	0,45	0,500	0,088
	0,63	0,492	0,088
Семейный стаж	3,61	5,713	<b>0,000</b>
	11,53	12,318	<b>0,001</b>
Дети	0,36	0,687	<b>0,000</b>
	1,03	0,967	<b>0,001</b>

Примечание: здесь и ниже жирным шрифтом выделены статистически значимые различия при двусторонней значимости (F-критерий).

Таблица 2

**Статистики стилей делового общения выборок менеджеров и сотрудников УИС (фрагмент)**

<i>Элементы стиля делового общения</i>	<i>Менеджеры/сотрудники УИС</i>		
	<i>Среднее значение</i>	<i>Стандартное отклонение</i>	<i>Различия</i>
Коммуникативная функция	3,36	0,574	<b>0,517</b>
	3,28	0,729	<b>0,563</b>
Стратегия компромисса	2,73	0,762	0,059
	2,41	0,946	0,090
Умеренная динамика процесса	2,19	0,981	<b>0,001</b>
	2,84	0,677	<b>0,000</b>

Демонстрация силы	1,46	1,368	<b>0,007</b>
	0,75	0,880	<b>0,001</b>
Аргументация	3,19	0,957	0,876
	3,22	0,906	0,874
Использование невербальных средств	2,63	0,954	<b>0,000</b>
	1,72	0,888	<b>0,000</b>
Угрозы, санкции, наказания	2,19	0,906	<b>0,000</b>
	0,78	0,832	<b>0,000</b>
Дальняя психологическая дистанция	1,93	0,910	0,784
	1,88	1,070	0,800
Использование четких критериев решения задачи	3,08	0,517	<b>0,000</b>
	2,59	0,837	<b>0,004</b>
Использование деловых писем	2,34	0,880	<b>0,023</b>
	1,91	0,995	<b>0,035</b>
Функция эмоциональной взаимосвязи	2,20	0,814	0,266
	2,00	0,984	0,310
Стратегия соперничества	3,25	0,722	0,168
	3,03	0,822	0,197
Демонстрация твердой позиции	2,74	0,804	0,614
	2,66	0,827	0,620
Фиксация времени проведения переговоров	2,40	0,902	<b>0,007</b>
	1,88	0,942	<b>0,009</b>
Стратегия содействия	3,05	0,722	<b>0,011</b>
	2,66	0,745	<b>0,014</b>
Функция управления взаимодействиями	2,45	0,764	<b>0,009</b>
	2,00	0,916	<b>0,018</b>
Стратегия сотрудничества	2,87	0,737	0,220
	2,66	1,066	0,301
Высокий темп взаимодействий	2,90	0,688	<b>0,010</b>
	2,50	0,880	<b>0,023</b>
Просьба, обращение за поддержкой к партнеру	2,00	1,123	0,072
	2,41	0,946	0,054
Поощрение	2,66	0,780	0,408
	2,53	0,621	0,361
Постановка конкретных целей	3,20	0,708	<b>0,004</b>
	2,72	0,958	<b>0,013</b>
Функция саморазвития	2,56	0,919	0,608
	2,47	0,842	0,594
Условие высокой активности	2,96	0,698	0,130
	2,72	0,958	0,192
Привлечение других людей	1,34	1,268	0,511
	1,50	0,803	0,424
Доверительная беседа	2,89	0,787	0,243
	2,69	0,998	0,297
Переговоры по телефону	2,78	0,807	<b>0,000</b>
	1,97	0,782	<b>0,000</b>

### Ссылки

1. Гуцыкова С. В. Взаимосвязь интегральных профессионально важных качеств и личностных характеристик специалистов с разной эффективностью деятельности: автореф. дис. ... канд. психол. наук. М., 2012. С. 24–30.
2. Казаринова Н. В. Межличностная коммуникация: социально-конструкционистский анализ. СПб.: Питер, 2006.
3. Карпов А. В., Маркова Е. В. Стилиевые особенности процесса принятия управленческих решений // Вестник Ярославского государственного университета им. П. Г. Демидова. Серия Гуманитарные науки. 2016. № 3 (37), с. 80–86.
4. Кашапов М. М. Стадии творческого мышления профессионала: монография. Ярославль: ЯрГУ, 2006. 380 с.
5. Маркова Е. В. Динамика стилиевых особенностей управленческой деятельности в карьере руководителя // Вестник Ярославского государственного университета им. П. Г. Демидова. Серия Гуманитарные науки. 2016. № 4 (38). С. 112–114.
6. Толочек В. А., Краюшенко Н. Г. Психологические факторы специализации и успешности в видах охранной деятельности // Вестник МГУ. Сер. 14. Психология. 1998. № 3. С. 52–63.
7. Толочек В. А. Интрасубъектные, интрасубъектные и внесубъектные ресурсы профессиональной успешности // Вестник университета (Государственный университет управления). 2008. № 2 (40). С. 155–161.
8. Толочек В. А., Тимашкова Н. А., Денисова В. Г. Профессиональное становление субъектов педагогической деятельности: позитивные и негативные изменения // Вестник МГУ. Сер. 14. Психология. 2014. № 1. С. 16–32.
9. Толочек В. А. Стили деятельности: ресурсный подход. М.: Институт психологии РАН, 2015. 366 с.
10. Eagly A. H., Crowley M. Gender and helping behavior: A meta-analytic review of the social psychological literature // Psychological bulletin. 1986. Vol.100. P. 283–308.
11. Eagly A. H., Jonson B. Involvement and Persuasion: types, traditions and evidence // Psychological bulletin. 1990. Vol.107. P. 265–283.
12. Feingold A. Gender and differences in personality // Psychological bulletin. 1994. Vol.116. P. 429–456.