

УДК 316.6

СТИЛИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И СРЕДА ОРГАНИЗАЦИИ: ФАКТОРЫ ВЗАИМНОЙ ДЕТЕРМИНАЦИИ

В. А. ТОЛОЧЕК¹⁾, В. В. ВИЛЬЧЕС-НОГЕРОЛ¹⁾, Л. А. СИЗОВА²⁾

¹⁾Институт психологии Российской академии наук, ул. Ярославская, 13, 129366, г. Москва, Россия

²⁾Научно-исследовательский институт – Краевая клиническая больница № 1 им. профессора С. В. Очаповского, ул. 4-я линия ПРК, 15, 350001, г. Краснодар, Россия

Изучаются связи между эффективностью деятельности и социальной успешностью субъектов в социальной среде современных организаций. Выдвигаются гипотезы: 1) стили делового общения субъектов подвержены влиянию условий социальной среды (микро- и мезосреды организации); 2) они сопряжены со стадиями эволюции организации. Предмет исследования – стили делового общения субъектов: успешных профессионалов-менеджеров и руководителей подразделений крупной коммерческой компании (85 человек), медицинских сестер и старших медицинских сестер (142 человека). В исследовании применялись опрос экспертов, психодиагностика, исследовательская методика «Стили делового общения» (СДО) В. А. Толочек, включенное наблюдение. Становление и закрепление типовых стилей делового общения сотрудников современных организаций сопряжены с условиями их труда (должностными обязанностями, отношениями в рабочих группах, руководством подразделений, декларируемыми и латентными особенностями корпоративной культуры организации, традициями и др.). СДО субъектов связаны со стадиями эволюции организации. Условия социальной среды (микро- и мезосреды организации) влияют на становление и закрепление отдельных СДО у отдельных субъектов, от совокупности СДО сотрудников зависит динамика эволюции организации. Более конструктивные СДО медицинских сестер сочетаются с такими жизненными циклами организации, как зрелость (стабильность), менее конструктивные стили менеджеров – со стадиями «упадок» и «смерть» организации. СДО представителей социономических профессий (менеджеров и руководителей подразделений крупной

Образец цитирования:

Толочек ВА, Вильчес-Ногерол ВВ, Сизова ЛА. Стили делового общения и среда организации: факторы взаимной детерминации. *Журнал Белорусского государственного университета. Философия. Психология*. 2020;1: 55–69.

For citation:

Tolochek VA, Vilches-Nogerol VV, Sizova LA. Styles of business communication and environment of the organization: factors of mutual determination. *Journal of the Belarusian State University. Philosophy and Psychology*. 2020; 1:55–69. Russian.

Авторы:

Владимир Алексеевич Толочек – доктор психологических наук, профессор; ведущий научный сотрудник.

Вероника Валерьевна Вильчес-Ногерол – аспирантка лаборатории психологии труда, эргономики, инженерной и организационной психологии. Научный руководитель – В. А. Толочек.

Лариса Александровна Сизова – кандидат психологических наук; главная медицинская сестра.

Authors:

Vladimir A. Tolochek, doctor of science (psychology), full professor; leading researcher.

tolochekva@mail.ru

Veronika V. Vilches-Nogerol, postgraduate student at the laboratory of labour psychology, ergonomics, engineering and organizational psychology.

Larisa A. Sizova, PhD (psychology); head nurse.

коммерческой компании) характеризуются высокой и умеренной выраженностью компонентов стиля, отражающих особенности коммуникаций субъектов и поддерживающих ее успешность. При факторном анализе выделяется шесть четко интерпретируемых факторов, характеризующих соответствующие стили делового общения сотрудников. В соответствии с составом переменных и их факторными весами выделенные факторы в качестве стилей получили названия: первый – *формализация взаимодействий, минимизация сотрудничества, поощрение активности партнера*; второй – *мягкость и уклончивость, дистанцирование от партнера*; третий – *твердость и дистанцирование, упорство, силовое противостояние*; четвертый – *высокая активность и непоследовательность, негибкость, невидение перспективы взаимодействий*; пятый – *либеральный стиль*; шестой – *жесткость, дистанцирование, ориентация на компромиссные решения*. С учетом требований, предъявляемых к деятельности менеджеров рекламной и консалтинговой компании, все шесть выделенных СДО следует признать неэффективными. СДО представителей второй социэкономической профессии (медицинских сестер и старших медицинских сестер) характеризуются высокой и умеренной выраженностью компонентов стиля, что отражает особенности коммуникации и поддерживает ее успешность. При факторном анализе выделяется шесть четко интерпретируемых факторов: первый фактор в соответствии с составом и весом его образующих переменных был назван *рациональность, конструктивность, твердость, соблюдение регламентов, поддержка партнера*; второй – *демократичность, гибкость, эмоциональность, близкая психологическая дистанция*; третий – *авторитарность, жесткость, твердость, краткость распоряжений и взаимодействий*; четвертый – *конфликтность, непоследовательность поведения*; пятый – *дистанцирование, склонность к формализации коммуникаций*; шестой – *стратегия компромисса*. С учетом требований, предъявляемых к деятельности медицинских сестер, первый, второй и третий стили делового общения можно считать эффективной психологической системой, один (шестой) – условно эффективной и два (четвертый и пятый) – малоэффективными психологическими системами.

Ключевые слова: стили делового общения; менеджеры; медицинские сестры; руководители низового звена; организационная культура; социальная среда; социальная успешность.

Благодарность. Исследование поддержано грантом РФФИ № 19-013-00550 «Стили делового общения: пространство и стратегии взаимодействия, ресурсы успешности субъекта».

STYLES OF BUSINESS COMMUNICATION AND ENVIRONMENT OF THE ORGANIZATION: FACTORS OF MUTUAL DETERMINATION

V. A. TOLOCHEK^a, V. V. VILCHES-NOGEROL^a, L. A. SIZOVA^b

^aInstitute of Psychology, Russian Academy of Sciences, 13 Yaroslavskaya Street, Moscow 129366, Russia

^bResearch Institute – Regional Clinical Hospital No. 1 named after professor S. V. Ochapovsky,
15 4th Liene PRK, Krasnodar 350001, Russia

Corresponding author: V. A. Tolochek (tolochekva@mail.ru)

The purpose of the research: the study of relations of the effectiveness of activities and social success of subjects in the social environment of modern organizations. Hypotheses: 1) the business communication styles of the subjects are influenced by the conditions of the social environment (micro- and meso-media organizations); 2) business communication styles of subjects are associated with the stages of the evolution of the organization. The subject of the research is the business communication styles of subjects (successful professionals-managers and heads of departments of a large commercial company (85 people); nurses and senior nurses (142 people). Methods: expert survey; psychodiagnostics; research methodology «Business communication styles» by V. A. Tolochek, observation included. The formation and consolidation of typical business communication styles of modern organizations is associated with their working conditions (official duties, relationships in working groups, with the management of departments, declared and latent features of the organization's corporate culture, traditions, etc.). The styles of business communication of subjects are associated with the stages of the evolution of the organization. The conditions of the social environment (micro- and meso-environment of the organization) influence the formation and consolidation of individual styles of individual subjects; a set of styles of staff influences the dynamics of an organization's evolution. More constructive styles of nurses are combined with such «life cycles of the organization» as «maturity» («stability»); less constructive styles of managers – with the stages of «recession» and «death». The styles of representatives of socio-economic professions (managers and heads of divisions of a large commercial company) are characterized by high and moderate severity of style components, reflecting the features of the subjects' communications and supporting its success. When factor analysis identifies six well-interpreted factors that characterize the relevant styles of business communication employees. Substantially, in accordance with the composition of the variables and their factor weights, the selected factors as styles received the name: first factor – *formalization of interactions, minimization of cooperation, promotion of partner's activity*; second – *softness and evasiveness, distancing from a partner*; third – *hardness and distancing, persistence, power opposition*; fourth – *high activity and inconsistency, inflexibility, non-vision of interaction prospects*; fifth – *liberal style*; sixth – *stiffness, distancing, orientation to compromise solutions*. Taking into account the requirements to the activities of managers of an advertising and consulting company, all six allocated styles should be considered ineffective. Styles of representatives of the second socio-economic professions (nurses and senior nurses) are characterized by high and moderate severity of style components, reflecting the features of communications and supporting its success. In factor analysis, six

well-interpretable factors are distinguished: the first factor, according to the composition and weight of its forming variables, was named *rationality, constructiveness, hardness, compliance with regulations, partner support*; second – *democracy, flexibility, emotionality, close psychological distance*; third – *authoritarianism, rigidity, hardness, brevity of orders and interactions*; fourth – *conflict, inconsistency of behavior*; fifth – *distance, propensity to formalize communications*; sixth – *compromise strategy*. Taking into account the requirements of the activities of nurses, first, second and third styles can be considered effective, one (sixth) – conditionally effective, fourth and fifth styles – ineffective psychological systems.

Keywords: business communication styles; managers; nurses; low-level managers; organizational culture; social environment; social success.

Acknowledgements. The research has been supported by the grant issued by Russian Foundation for Basic Research No. 19-013-00550 «Business communication styles: space and strategies of communication, resources of a subject's success».

Введение

Проблема стилей – когнитивных, стилей деятельности, руководства, общения, поведения и др. – в отечественной и зарубежной психологии стала широко разрабатываться с 1950-х гг. [1–15], а к концу XX в. интерес специалистов к названной проблеме заметно упал. Чаще всего изучались состав, структура, разновидности стилей, их связи с индивидуально-психологическими особенностями людей и эффективностью их деятельности [2; 5; 8; 16–21]. Оценивая критически результаты более чем полувекового опыта изучения проблемы, можно резюмировать следующее: состав стилей часто определялся исследователями произвольно (в логике исходной научной концепции); структура стилей остается наименее изученной (эта тема чаще подменяется просто использованием стандартных методов многомерной статистики, чаще – факторного анализа) (ФА); разновидности стилей и их число остаются дискуссионными вопросами (их решение подменяется применением методов многомерной статистики, в основном ФА); связи стилей с эффективностью деятельности также продолжают обсуждаться [16; 17; 20–31].

Тема связи стилей с эффективностью деятельности до сих пор убедительно не аргументирована вследствие ряда причин. Имеются в виду, во-первых,

ограниченность выборки испытуемых и моделей деятельности (в качестве последних чаще выступают массовые виды деятельности, выборки остаются небольшими, испытуемыми являются специалисты среднего класса); во-вторых, ограниченность оцениваемых параметров эффективности деятельности и социальной успешности субъекта; в-третьих, ограниченность набора базовых переменных, привлекаемых к анализу; в-четвертых, преобладание срезовых обследований, не подкрепляемых мониторингами организованных процессов, отслеживанием эффективности деятельности и успешности субъекта на протяжении длительного времени и др. [19–21]. Среди вовлеченных в анализ базовых переменных (составляющих стилей, характеристик обследуемых, условий деятельности и др.) наименее изучены социально-демографические особенности субъектов и условия их социального окружения.

Цель исследования – изучение связей эффективности деятельности и социальной успешности субъектов в социальной среде современных организаций.

Гипотезы: 1) стили делового общения субъектов подвержены влиянию условий социальной среды (микро- и мезосреды организации); 2) стили делового общения субъектов сопряжены со стадиями эволюции организации.

Объект, предмет, методы и методики исследования

Объект исследования – деятельность и поведение сотрудников современной организации; **предмет** – стили делового общения субъектов (успешных профессионалов-менеджеров и руководителей подразделений крупной коммерческой компании, медицинских сестер и старших медицинских сестер). **Методы:** опрос экспертов, опросник корпоративной культуры Д. Денисона, опросник «Уровень субъективного контроля», 16-факторный личностный опросник Р. Б. Кеттелла, опросник способов совладания и копинг-поведения в стрессовых ситуациях Т. Л. Ключевой, исследовательская методика «Стили делового общения» (СДО) В. А. Толочка, включенное наблюдение.

Исследовательская методика включала 35 пунктов: а) предпочтения субъективно удобных условий деятельности – первого иерархического уровня организации стиля, определяющие выбор удобных для субъекта условий среды, режимов деятельности; б) предпочтения компонентов операциональной системы – второго иерархического уровня стиля, т. е. конкретные когнитивные, эмоциональные и предметные действия (действия общения), опосредующие взаимодействия субъектов; в) идеальные регуляторы или тип организации деятельности, понимаемые как третий, высший уровень иерархического стиля, представленный предпочтением разных функций общения и стратегий по-

ведения. Для оценки выраженности компонентов СДО респондентам предлагалась пятибалльная шкала – от 0 до 4 баллов [22; 28]. Важной составляющей нашего исследования нужно считать и то, что двое из авторов статьи в продолжение нескольких лет являлись (или являются) сотрудниками изуча-

емых нами организаций, что позволяет нам изучать и учитывать множество неформализованных аспектов деятельности и жизнедеятельности людей, их межличностных отношений, ценностных ориентаций, открывающихся лишь при включенном наблюдении и пр.

Дизайн исследования

Стили делового общения изучались на двух моделях деятельности: 1) менеджеров по работе с клиентами компании «Пронто Медиа Холдинг» (76 человек) и руководителей подразделений коммерческой компании (9 человек); 2) медицинских сестер (112 человек) и старших медицинских сестер (30 человек) краевой клинической больницы. Для анализа данных использовались описательные статистики, корреляционный и факторный анализы, *t*-сравнение для независимых групп (пакет статистических программ *SPSS 10*). Ввиду того что наиболее часто внимание исследователей ориентировано на корреляции психологических и деятельностных переменных (так как именно эти аспекты стиля наиболее изучены), в данной статье акцент был сделан на анализ состава, структур СДО и связей типовых СДО с эволюцией организаций (жизненными циклами организации (ЖЦО)). Авторы не затрагивают и специфические частные вопросы, касающиеся сходства/различия стилей руководителей (исполнителей), стилей продуктивных работников (социально успешных людей) и др. В соответствии с рабочими гипотезами и задачами исследования сопоставлялись эмпирические данные по обоим выборкам субъектов (специалистов и руководителей), содержанию их деятельности и особенностям среды их организаций.

В первой избранной модели – деятельности менеджеров – акцентированы важные для исследования аспекты работы и взаимодействий субъектов в ходе совместной деятельности: постоянное воздействие стрессогенных факторов; ненормированный рабочий день; высокие требования руководства, его обычная неудовлетворенность достигнутыми результатами и систематические требования увеличить продажи; постоянный контроль вышестоящих руководителей; работа в условиях открытого офиса (оупенспейс); взаимодействие с клиентами и коллегами часто на фоне негативных эмоциональных состояний с обеих сторон; ведение продажи в основном через интернет. Взаимодействия в этом виде бизнеса строятся сугубо вокруг рабочих вопросов, активность всех сотрудников компании нацелена на достижение поставленных целей. Неформальное общение ограничено комнатой отдыха или скайпом (даже между сидящими рядом людьми). Вне работы общение обычно не актуализируется. К функциональным обязанностям менеджеров по работе с клиентами относятся ежедневная переписка с за-

казчиками, размещение баннеров (т. е. рекламы) на сайтах, перезаключение договоров, анализ текущих продаж, подготовка отчетов для вышестоящих руководителей и т. д. Кроме того, организационная структура компании на момент обследования изменялась, что предполагало сокращение штата сотрудников. Кризисная экономико-политическая ситуация в стране также накладывает отрицательный отпечаток на общее психологическое состояние работников.

Итак, на деятельность менеджеров коммерческой компании оказывает влияние значительное число средовых факторов, детерминирующих не только работоспособность, эффективность и результативность труда, но и качество взаимодействия между сотрудниками. Жесткая дисциплина и организованность мотивируют последних к достижению поставленных целей, но цена подобных результатов бывает слишком высока. Перечисленные внесубъектные факторы служат весомыми причинами возникновения и эскалации конфликтных противоречий между субъектами совместной деятельности [21; 28].

Деятельность медицинских сестер крупной клинической больницы, представляющих вторую модель социномических профессий, протекает в более оптимальных, приемлемых для человека условиях. Их основные функции узкоспециализированы, строго регламентированы и состоят в сопровождении процесса лечения пациентов клиники (определяемых и управляемых врачами – специалистами более высокого профессионального и социального уровней). Все параметры сопровождения процесса лечения строго упорядочены, активного сопротивления и саботажа со стороны пациентов, как правило, нет, как и явных конфликтов с их родственниками. Рабочие группы структурно включают пять медицинских сестер и старшую сестру, они административно подчинены главной медицинской сестре, руководящей работой подчиненных. Важно выделить социальные и социально-психологические условия, отличающие деятельность менеджеров и медицинских сестер.

База данного исследования – краевая клиническая больница, ведущее научное и лечебное учреждение в регионе и стране. Главный врач больницы – профессионал высшей категории, академик Российской академии медицинских наук, орденоносец, Герой Социалистического Труда, лауреат премии Президента Российской Федерации.

Обобщая, можно признать, что это медицинское учреждение – организация со стабильной организационной структурой, высокой профессиональной культурой персонала всех категорий, получающего стабильно высокую зарплату, дорожающего своим членством в коллективе, придерживающегося высоких стандартов профессиональной этики. Вероятно, большая часть сотрудников с уважением относится к специалистам, занимающим более высокие иерархические позиции: в рабочих группах происходит полнокровное взаимодействие, поддерживаемое не только формальной структурой организации и административной

властью, но и адекватными межличностными отношениями.

Итак, исследование проводилось на двух моделях деятельности представителей социэкономических профессий, во многом противоположных по совокупности условий труда. В этих моделях активные и вынужденные коммуникации с другими людьми (коллегами, руководителями, пациентами, другими партнерами) во многом также были явно различными, контрастными. Все это не могло не найти отражение в типовых стилях общения, связях стилей с условиями внешней среды, что и составило цель и задачи нашего исследования.

Результаты исследования

Все анализируемые переменные имели нормальное распределение, асимметрия и эксцесс по большей части переменных не выходили за пределы 1,00. По большей части составляющих СДО средние статистики были выше 2,00 балла (при 0 – минимальном значении и 4 – максимальном), т. е. выше более 67 % диапазона шкалы. В обеих выборках первые шесть факторов (с собственным значением больше 1,00) объясняли 52,5 % дисперсии в выборке медсестер и 58,0 % в выборке менеджеров. При проведении корреляционного, факторного анализа и *t*-сравнения получены убедительные подтверждения в пользу рабочей гипотезы. По части переменных выявлены определенные различия, по некоторым – на уровне статистической значимости¹.

В обеих выборках, согласно описательным статистикам, по всем изучаемым параметрам имела место выраженная межиндивидуальная вариативность:

а) в выборке *менеджеров*: по возрасту (20–56 лет; $M^2 = 30,1$, $SD^3 = 5,9$); стажу работы (1–32 года; $M = 10,2$, $SD = 5,9$); стажу работы в компании (1–14 лет; $M = 3,0$, $SD = 2,9$); стажу в должности (1–11 лет; $M = 2,8$, $SD = 2,7$); стажу управленческой деятельности (1–11 лет; $M = 2,3$, $SD = 3,0$); семейному стажу (0–33 года; $M = 3,6$, $SD = 5,7$); числу детей в семье (0–3 ребенка; $M = 0,4$, $SD = 0,7$) – женщины составляли 66 %, в браке состояли 45 % сотрудников;

б) в выборке *медицинских сестер*: по возрасту (21–63 года; $M = 38,1$, $SD = 9,0$); стажу работы (1–42 года; $M = 17,0$, $SD = 9,3$); стажу работы в компании (1–29 лет; $M = 11,4$, $SD = 8,8$); стажу в должности (1–26 лет; $M = 11,9$, $SD = 8,6$); стажу управленческой деятельности (1–24 года; $M = 2,2$, $SD = 5,5$); семейному стажу (0–45 лет; $M = 9,5$, $SD = 9,6$); числу детей в семье (0–3 ребенка; $M = 1,0$, $SD = 0,9$) – женщины составляли 100 %, в браке состояли 79 % сотрудников. За исключением параметров «стаж управленческой деятельности» и «состояние в браке»,

различия по всем анализируемым социально-демографическим и профессионально-должностным характеристикам были статистически значимыми. По ключевым характеристикам различия отмечались в пользу медицинских сестер: они работали более стабильно и в организации, и в должности, полнее были реализованы в семейной сфере.

Согласно суждениям 9 экспертов, 4 базовые характеристики организационной культуры коммерческой компании [32] находились в равновесии: вовлеченность составила 31,7 балла; согласованность – 31,4; адаптивность – 33,3; миссия – 32,8 балла. По оценкам 12 экспертов, организационная культура клинической больницы характеризовалась следующими доминантами: вовлеченностью – 42,3 балла; согласованностью – 46,7; адаптивностью – 29,1; миссией – 44,5 балла.

Выраженной вариативностью характеризовались и составляющие СДО в обеих выборках: средние чаще находились в диапазоне 2,00–3,00 (при пятибалльной шкале оценок), стандартные отклонения – 0,70–1,00; асимметрия и эксцесс были меньше 1,00, что, согласно требованиям к эмпирическим данным, позволяет использовать параметрические методы математической статистики как для выдвижения, так и для проверки гипотез [33]. Ввиду того что профессиональная деятельность обследуемых обеих групп предполагала активные коммуникации (с коллегами, руководителями, пациентами и др.), в их стилях ожидаемо преобладали такие компоненты, как ориентация на коммуникативные функции, информирование, эмоциональная поддержка (в табл. 1–3 они обозначены как Ф – коммуникативная функция); стратегии сотрудничества, компромисса, соперничества (С – стратегии поведения в сложной конфликтной ситуации); среди психологических действий (по Леонтьеву) преобладала аргументация, постановка конкретных целей и за-

¹В статье рассматриваются только результаты *t*-сравнения и факторного анализа составляющих СДО представителей двух выборок.

²Здесь и далее M – среднее значение.

³Здесь и далее SD – стандартные отклонения.

дач, выделение критериев деятельности, содействие (Д – действия общения); особенности субъективно удобных условий (У – субъективно удобные условия деятельности) проявились лишь в предпочтении высокой активности при взаимодействиях.

Согласно рабочим гипотезам и задачам исследования, сопоставлялись эмпирические данные обеих выборок, содержание деятельности специалистов и особенностей среды организаций. При *t*-сравнении выявлены некоторые различия: по 16 из 35 составляющих СДО (или 45 % от общего числа всех опрошенных) – на уровне статистической

значимости. Из общего числа значимых различий 11 составляющих стилей (31 %) были больше выражены у менеджеров (что было ожидаемо у профессиональных коммуникаторов), 5 (14 %) – у медицинских сестер (см. табл. 1). При исследовании стилей их содержание и структуры эксплицируют в большинстве случаев как выделенные факторы с соответствующими факторными нагрузками, объясняя стили через содержание данных факторов. В соответствии с установившейся традицией на следующем этапе исследования использовался факторный анализ.

Таблица 1

**Сравнительный анализ (*t*-сравнение для независимых групп)
компонентов СДО менеджеров и медицинских сестер (фрагмент)**

Table 1

**The comparative analysis of components of typical styles of business communication
(*t*-comparison for independent groups) (fragment)**

Компоненты СДО	Группы	<i>M</i>	<i>SD</i>	2-sign***
Ф – коммуникативная функция	1*	3,36	0,574	0,037
	2**	3,13	0,909	0,020
С – компромисс	1	2,73	0,762	0,000
	2	2,20	0,903	0,000
У – спокойное развитие	1	2,19	0,981	0,000
	2	2,85	0,952	0,000
Д – демонстрация силы	1	1,46	1,368	0,000
	2	0,87	1,071	0,001
Д – аргументация	1	3,19	0,957	0,068
	2	2,94	0,980	0,067
Д – невербальные действия	1	2,63	0,954	0,000
	2	1,95	1,169	0,000
Д – угрозы	1	2,19	0,906	0,001
	2	1,76	0,982	0,001
Д – психологическая дистанция	1	1,93	0,910	0,000
	2	2,46	1,102	0,000
Д – четкие критерии решения задачи	1	3,08	0,517	0,023
	2	2,87	0,742	0,013
Д – письменные источники информации	1	2,34	0,880	0,060
	2	2,57	0,886	0,060
Ф – эмоциональная поддержка (сопричастность)	1	2,20	0,814	0,000
	2	2,85	0,991	0,000
С – соперничество	1	3,25	0,722	0,083
	2	3,05	0,886	0,069
Д – твердость позиции	1	2,74	0,804	0,001
	2	2,27	1,148	0,000
Д – фиксация времени встречи	1	2,40	0,902	0,000
	2	1,75	1,106	0,000

Окончание табл. 1
Ending table 1

Компоненты СДО	Группы	M	SD	2-sign***
Д – содействие	1	3,05	0,722	0,083
	2	2,86	0,822	0,073
С – сотрудничество	1	2,87	0,737	0,283
	2	2,99	0,879	0,262
Д – просьба	1	2,00	1,123	0,001
	2	2,49	0,995	0,001
Д – поощрение	1	2,66	0,780	0,008
	2	2,32	1,020	0,005
Ф – саморазвитие и развитие других	1	2,56	0,919	0,001
	2	2,98	0,863	0,001
С – приспособление	1	2,92	0,834	0,214
	2	2,77	0,904	0,205
У – высокая активность	1	2,96	0,698	0,019
	2	2,68	0,986	0,011
Д – привлечение других	1	1,34	1,268	0,001
	2	0,82	0,991	0,002
Д – переговоры по телефону	1	2,78	0,807	0,000
	2	2,04	0,963	0,000

Примечание. * – менеджеры; ** – медицинские сестры; *** – уровень значимости различий.

В выборке менеджеров первый фактор, согласно его образующим переменным, был назван *формализация взаимодействий, минимизация сотрудничества, поощрение активности партнера* (20,4 % объясняемой дисперсии); второй – *мягкость и уклончивость, дистанцирование от партнера* (11,8 %); третий – *твердость и дистанцирование, упорство, силовое противостояние* (7,7 %); четвертый – *высокая активность и непоследовательность, негибкость, невидение перспективы взаимодействий* (6,9 %); пятый – *либе-*

ральный стиль (5,8 %); шестой – *жесткость, дистанцирование, ориентация на компромиссные решения* (5,5 %). С учетом требований к деятельности менеджеров рекламной и консалтинговой компании все шесть выделенных СДО (см. табл. 2) следует признать неэффективными. Важные характеристики СДО заключаются в том, что в течение первого года после проведенного обследования из компании уволились 39 сотрудников из 85 (46 %), а через три года компания прекратила свое существование.

Таблица 2

Факторы, факторные нагрузки и объясняемая дисперсия, раскрывающие содержание типовых СДО менеджеров

Table 2

Factors, factor loadings and explained variance, revealing the content of typical styles of business communication of managers

Компоненты СДО	Факторы					
	1	2	3	4	5	6
Ф – коммуникативная функция	-0,209	–	0,225	0,584	–	–
С – компромисс	–	–	–	–	–	0,696
У – спокойное развитие	–	0,620	–	-0,262	–	0,439
Д – демонстрация силы	–	-0,746	0,236	-0,244	-0,237	–
Д – аргументация	0,737	–	–	–	–	–
Д – невербальные действия	0,574	–	–	–	–	0,369

Окончание табл. 2
Ending table 2

Компоненты СДО	Факторы					
	1	2	3	4	5	6
Д – угрозы	–0,394	–	–	–	–	0,668
Ф – информационная функция	0,459	0,507	–	0,205	–	–
С – уклонение	–0,350	–	–	–0,639	–0,278	–
Д – психологическая дистанция	–	–0,672	–	–	–	0,378
Д – организация времени для встречи	0,234	–	–	0,211	0,644	–
Д – четкие критерии решения задачи	–	0,454	–	0,428	0,273	–
Д – постановка проблемы	–	–	0,313	–0,436	–	–
Д – письменные источники информации	–	0,764	–	–	–	–
Ф – эмоциональная поддержка (сопричастность)	–	–	–	–	–	0,488
С – соперничество	0,269	0,247	0,378	0,402	–0,389	0,265
У – максимально возможное время	0,266	–	0,736	–0,243	–	–
Д – использование документов	–	0,289	0,338	–	0,724	–
Д – твердость позиции	–	–	0,551	0,386	0,372	–
Д – фиксация времени встречи	–	–	–	–	–	0,417
Д – содействие	0,354	–	0,329	–	–	–
Ф – управление взаимодействиями	0,228	–0,303	–	–	0,325	0,539
С – сотрудничество	0,290	–	–	0,448	–	0,239
У – высокий темп общения	0,445	–0,253	–	0,425	–0,452	–
Д – просьба	0,426	0,473	–0,344	–	–	0,267
Д – поощрение	0,734	–	0,233	–	–	–
Д – предоставление времени партнеру	0,726	0,221	–	–	–	–
Д – выделение цели и критериев решения задачи	0,760	–	–	–	0,343	–
Ф – саморазвитие и развитие других	0,606	–	–	0,337	0,393	–
С – приспособление	0,213	–	0,681	–	–	–
У – высокая активность	0,376	–	0,202	0,534	–	–0,249
Д – привлечение других	–	–0,801	0,361	–	–	–
Д – беседа	0,674	0,260	0,239	–	–	–
Д – переговоры по телефону	–	–0,210	0,816	0,227	–	–
Д – постановка четких задач	0,539	–	–	–	0,575	–
Объясняемая дисперсия, %	20,4	11,8	7,7	6,9	5,8	5,5

В выборке медицинских сестер (142 человека) первый фактор, согласно составу и весу образующих его переменных, был назван *рациональность, конструктивность, твердость, соблюдение регламентов, поддержка партнера* (20,7 % объясняемой дисперсии); второй – *демократичность, гибкость, эмоциональность, близкая психологическая дистанция* (10,8 %); третий – *авторитарность, жесткость, твердость, краткость распоряжений и взаимодействий* (6,8 %);

четвертый – *конфликтность, непоследовательность поведения* (5,4 %); пятый – *дистанцирование, склонность к формализации коммуникаций* (4,5 %); шестой – *стратегия компромисса* (4,3 %). С учетом требований к деятельности медицинских сестер три СДО (первый, второй и третий) можно считать эффективными, один (шестой) – условно эффективной, два СДО (четвертый и пятый) – малоэффективными психологическими системами (см. табл. 3).

Таблица 3

**Факторы, факторные нагрузки и объясняемая дисперсия,
раскрывающие содержание типовых стилей делового общения медицинских сестер**

Table 3

**Factors, factor loadings, and explained variance,
revealing the content of typical styles of business communication of nurses**

Компоненты СДО	Факторы					
	1	2	3	4	5	6
Ф – коммуникативная функция	0,399	0,493	–	–	–	–
С – компромисс	–	0,342	–	–	–	0,450
У – спокойное развитие	–	0,495	–	–	–	0,309
Д – демонстрация силы	–	–0,236	–	0,582	–	–
Д – аргументация	0,698	–	–	–	–	–
Д – невербальные действия	–	–	–	0,637	–	–
Д – угрозы	–0,268	–	0,327	0,292	–	–
Ф – информационная функция	0,364	–	0,305	–	–	0,249
С – уклонение	–0,433	–	–	0,351	0,329	–
Д – психологическая дистанция	–	–	–	–	0,656	0,226
Д – организация времени для встречи	–	–	–	–	0,682	0,222
Д – четкие критерии решения задачи	0,250	–	0,204	–	0,599	–
Д – постановка проблемы	–	–	–	–	–	0,762
Д – письменные источники информации	–	–	–	–	0,203	0,742
Ф – эмоциональная поддержка (сопричастность)	0,372	0,528	–	–	0,201	–
С – соперничество	0,630	–	–	0,342	–	–
У – максимально возможное время	0,669	–	–	–	–	–
Д – использование документов	–	–	0,828	–	–	–
Д – твердость позиции	–	–	0,840	–	–	–
Д – фиксация времени встречи	0,205	–	0,276	0,442	–	–
Д – содействие	0,395	0,447	0,207	–	–	–
Ф – управление взаимодействиями	0,222	–	0,327	–	0,432	–
С – сотрудничество	–	0,466	0,201	–0,298	–	0,379
У – высокий темп общения	0,371	0,312	0,574	–	–	–
Д – просьба	–	0,498	0,245	–	0,246	0,205
Д – поощрение	0,335	–	0,227	0,410	–	–0,400
Д – предоставление времени партнеру	–	0,646	0,308	–	–	–
Д – выделение цели и критериев решения задачи	0,434	0,364	0,224	–	0,393	–0,230
Ф – саморазвитие и развитие других	0,426	0,328	–	–	–	–
С – приспособление	–	0,285	–	–	0,634	–
У – высокая активность	0,574	–	–	–	–	–
Д – привлечение других	–	–0,385	–	0,573	–	–
Д – беседа	–	0,719	–	–	–	–
Д – переговоры по телефону	–	0,237	–	0,659	–	–
Д – постановка четких задач	0,231	0,288	0,349	0,256	–	–0,281
Объясняемая дисперсия, %	20,7	10,8	6,8	5,4	4,5	4,3

В ключевые рабочие функции медицинских сестер не входит поиск клиентов, установление контакта, заключение контракта и т. п., напротив, реальные условия их работы предполагают даже некоторое дистанцирование, например, от больных: т. е. роль их *стиля делового общения* умеренно значима для успешности их деятельности в целом. Это говорит и о проявлении настойчивости, требовательности в ходе выполнения должных процедур лечения, часто физически болезненных и эмоционально неприятных. Важно и то, что деятельность медицинских сестер является не индивидуальной, а совместной, реализуемой в тесной согласованности с врачами при руководящей роли последних. В структуре подобной деятельности всегда имеются эффекты перераспределения трудовых функций, социальных

ролей, что значительно расширяет возможность субъектов, допустимые диапазоны их индивидуального поведения, способствует эффективности деятельности в целом [19; 20]. Существенно и то, что основные функции медсестер узкоспециализированы, строго регламентированы и заключаются в сопровождении процесса лечения пациентов клиники. В течение трех лет после начала обследования уволились 8 медицинских сестер из 142 (т. е. 7 %, что находится в границах социологической нормы текучести персонала). Клиническая больница, на базе которой проводилось исследование, остается ведущим медицинским учреждением в регионе и стране; при периодических аттестациях персонал данного учреждения признается квалифицированным и профессионально состоятельным.

Обсуждение результатов

Выделенные шесть факторов объясняют сравнительно небольшую часть дисперсии. В цикле нескольких независимых научно-исследовательских работ при факторизации данных первые шесть факторов, как правило, объясняют от 50 до 78 %, что связано как с социально-психологической компетентностью респондентов, их социальным опытом, так и условиями проведения диагностики [21]. Таким образом, результаты нашего исследования вполне согласуются с аналогичными.

Показательно, что количественные характеристики СДО были более выражены у менеджеров, субъектов, у которых коммуникация как профессиональная функция занимает больший объем, что подтверждает содержательную и конструктивную валидность методики. Но структурно шесть выделенных СДО лучше представлены в выборке медицинских сестер (напомним, что, согласно устоявшейся в психологии традиции, выделяемые факторы интерпретируются как структуры стилей) [19; 20]. Здесь нет противоречий: 1) если СДО формируются спонтанно, в том числе под влиянием требований деятельности, то ожидаемо, что экстенсивные характеристики будут в большей степени представлены у тех субъектов, которые в процессе выполнения трудовых функций больше общаются с разными категориями партнеров; 2) если СДО формируются спонтанно, в том числе под влиянием организационной культуры, то структурные характеристики должны отражать ее особенности; 3) если формирование СДО сопряжено с индивидуальными особенностями субъектов, это проявится в особенностях межиндивидуальной вариации разных составляющих стилей. Малоосновательно, что спонтанно формируемые стили в своем большинстве будут непременно конструктивными и безупречными.

В целом результаты проведенного исследования соответствуют ожиданиям. Как уже упоминалось, количественные характеристики СДО были более

выражены у менеджеров, качественные (представленные структурами стилей) – у медицинских сестер, работающих в организации с более здоровым психологическим климатом, наиболее выраженными стабильностью деятельности, гарантией занятости, ролью профессиональных традиций и пр. Межиндивидуальные вариации составляющих СДО, отраженные в величинах стандартных отклонений, заметно меньше именно у медицинских сестер. Объясняется этот факт тем, что в стабильных организациях сотрудники всех социальных групп по преимуществу следуют устоявшимся правилам, их отношения более подчинены требованиям, правилам деятельности, диктуемым организационной культурой, и менее – произволу и капризам как вышестоящих руководителей, так и самих носителей стиля. Там, где люди работают вместе многие годы и дорожат межличностными отношениями, своей репутацией, проявления личности и субъектности проще достигаются и поддерживаются именно принятыми в организации нормами делового общения.

Меньшая вариативность составляющих СДО во второй выборке может также объясняться и эффектом центральной тенденции. В формальном плане величины стандартных отклонений снижаются по мере возрастания выборки. Выборка медсестер больше, чем выборка менеджеров. Но в выборке медсестер представлена большая доля старших медицинских сестер – руководителей низового звена (30 человек, или 21 % от общего числа), в выборке менеджеров доля руководителей низового звена несколько меньше (9 человек, или 11 %). Стили исполнителей и стили руководителей обычно заметно различаются. Гетерогенность выборки могла внести большую дисперсию, чем ее понижение вследствие центральной тенденции. Считаем, что этот вопрос нуждается в дополнительном исследовании.

К важным эмпирическим фактам отнесем и вероятные связи СДО с социально-демографи-

ческими и профессионально-должностными особенностями субъектов. У медицинских сестер эти характеристики отражают их большую социальную (в том числе трудовую) стабильность и реализованность в сфере труда и семьи, чем у *менеджеров*. Примечательно, что экстенсивный социальный опыт (семейной жизни, работы в организации) не отражается на экстенсивных характеристиках СДО, но, видимо, позитивно проявляется в оптимальности структур стилей (структуры стилей у медицинских сестер были более конструктивны, чем у менеджеров).

Если внимание ученых чаще сосредоточивается на связях стилей и успешности деятельности (когнитивной, профессиональной), то ключевая тема нашего исследования – социальная успешность человека. Она предполагает не только его состояние как работающего, не только его сравнительно продолжительную работу в организации (выше среднестатистической), не только сравнительно успешную карьеру, но и успешную самореализацию в разных сферах жизнедеятельности (семейной прежде всего). При сопоставлении представителей двух выборок очевидно, что социальная успешность более выражена у медицинских сестер.

Обобщая, можно констатировать: из результатов описательной статистики и факторного анализа следует, что отдельные составляющие стилей субъектов слабо связаны с их должностными и социально-демографическими особенностями, а также с параметрами их организационного поведения. Но множество частных отдельных связей все же проявляется в качестве целого – в большей или меньшей конструктивности структур их СДО⁴.

Сделаем еще несколько пояснений. В анализе результатов первой части исследования, проводимого в 2017 г., использовалась первая версия опросника СДО, включающая 72 пункта. В процедурах ФА использовалось большее число переменных: экспертные оценки организационного поведения менеджеров, их оценки характеристик корпоративной культуры, социально-демографические и служебно-должностные характеристики 41 менеджера компании [28]. В результате ФА также было выделено шесть факторов: первый из них отражал верные (правильные) представления сотрудников об идеальном (конструктивном, желательном) стиле делового общения (однако никак не связанного с индивидуальными особенностями самих обследуемых); пять других – действительно присущие менеджерам стили в соответствии с составом и весом образующих переменных, названные *избегание деловых взаимодействий*, *дистантность*, *авторитарность*, *агрессивность*, *требовательность*, *спонтанное, эмоционально неконтролируемое общение* (или *поверхностный, формаль-*

ный, эмоционально окрашенный стиль общения), *формальное, дистантное общение и эмоциональная взаимосвязь при неконструктивности деловых взаимодействий*. Все пять присущих менеджерам СДО были признаны неконструктивными, неэффективными психологическими системами. Особенности СДО, выделенные на обоих этапах исследования, в целом содержательно соотносимы. Другими словами, есть основания говорить именно о феномене стиля, а не тех или иных статистических эффектах.

Обратим внимание на высокую текучесть персонала компании, предположительно связанную и с типовыми стилями менеджеров, особенностями оргкультуры (стилями высших руководителей, взаимоотношений между ветеранами и новичками, темпоральными характеристиками карьеры работников всех категорий и др.). Для проверки рабочих гипотез были проведены еще два повторных обследования (охвативших 85 человек) с использованием нового варианта исследовательской методики СДО, включающей 35 пунктов. В процедуры ФА входили лишь 35 составляющих стилей, что отвечало более строгим формальным требованиям (соотношению $N : n$, где N – число обследуемых, n – число переменных) и позволяло соотносить данные, получаемые в разных профессиональных группах.

Отметим, что результаты анализа СДО менеджеров, полученные на первом этапе исследования ($n = 41$), и результаты второго этапа исследования ($n = 85$) оказались содержательно сходными. Эмпирические данные, полученные по второй оптимизированной версии методики, анализировались при более строгих формальных требованиях. Результаты двух вариантов ФА были сопоставимы. Это дает основания, оставив в стороне обсуждение формальных аспектов психодиагностики, перейти к анализу содержания *феномена стиля* (на примере стилей делового общения), т. е. к анализу параметров состава и структур стилей, их связи с условиями деятельности, социального окружения и пр.

Если базовые характеристики организационной культуры коммерческой компании, согласно оценкам экспертов, были невыраженными (или находились в равновесии, или просто не акцентировались, не проявлялись в их высокой выраженности в восприятии специалистов), то среди тех же оцениваемых признаков *организационной культуры клинической больницы (лечебного учреждения)* три были заметно выше, а два из них (согласованность и миссия) выступали доминантами. Более конструктивные СДО медицинских сестер сочетаются с такими ЖЦО, как зрелость (стабильность), а менее конструктивные стили менеджеров – со стадиями «упадок» и «смерть» компании.

⁴В данной статье не обсуждаются связи составляющих СДО с индивидуально-психологическими особенностями людей – эта тема традиционно представлена в научной литературе. Новые констатации не несут заметной научной новизны.

Обобщая все полученные факты, можно предположить наличие следующих цепочек причинно-следственных отношений: организационная культура компании поддерживает те или иные типовые СДО сотрудников; представители тех или иных типовых стилей быстрее продвигаются по должностным позициям, дольше работают в организации; ветераны компании, имея значительное влияние, поддерживают те или иные типичные СДО новых работников; формируемая критическая масса носителей тех или иных типовых стилей, в свою очередь, влияет на организационную культуру компании, смещая ее в желательных аспектах для доминирующего большинства сотрудников; динамика организационной культуры компании ускоряет или замедляет смену фаз эволюции – жизненных циклов организации; смена ЖЦО решающим образом определяет карьеру сотрудников компании и полноту их самореализации в разных сферах жизнедеятельности.

В соответствии с рабочими гипотезами и задачами исследования сопоставлялись эмпирические данные двух выборок специалистов, у которых разнятся содержание деятельности, организация труда и особенности корпоративной культуры. Если условия деятельности менеджеров коммерческой компании характеризуются очень короткими временными циклами (частыми сменами работы, ко-

ротким стажем работы в организации и в должности и др.), сдельной оплатой труда, нестабильной занятостью (соответственно, наличием не самых лучших условий для самореализации в семье, т. е. сравнительно поздним вступлением в брак, небольшим стажем семейной жизни, рождением чаще всего одного ребенка), то условия деятельности сотрудников медицинского учреждения были почти противоположными: люди долго работали в организации и в должности; лиц предпенсионного и пенсионного возраста из клиники не выдвигали; все получали достойную заработную плату и другие виды вознаграждения за труд.

К важным эмпирическим фактам отнесем и слабые связи СДО с социально-демографическими и профессионально-должностными особенностями субъектов. У медицинских сестер эти характеристики отражают их большую социальную, в том числе трудовую, стабильность и реализованность в сфере труда и семьи, чем у менеджеров. Если отдельные составляющие стилей субъектов слабо связаны с их должностными и социально-демографическими особенностями, параметрами их организационного поведения, то множество частных отдельных связей все же проявляются в качестве целого – в большей или меньшей конструктивности структур СДО субъектов.

Заключение

Становление и закрепление типовых стилей делового общения сотрудников современных организаций связаны с условиями их труда (должностными обязанностями, отношениями в рабочих группах, руководством подразделений, декларируемыми и латентными особенностями и традициями корпоративной культуры организации и др.).

Стили делового общения субъектов сопряжены со стадиями эволюции организации. Условия социальной среды (микро- и мезосреды организации) влияют на становление и закрепление отдельных СДО у отдельных субъектов, совокупность стилей делового общения сотрудников влияет на динамику эволюции организации. Более конструктивные СДО медицинских сестер сочетаются с такими жизненными циклами организации, как зрелость (стабильность), менее конструктивные стили менеджеров – со стадиями «упадок» и «смерть» организации.

СДО представителей первой из рассматриваемых социномических профессий (менеджеров и руководителей подразделений крупной коммерческой компании) характеризуются высокой и умеренной выраженностью компонентов стиля, отражающих особенности коммуникаций субъектов и поддерживающих успешность деятельности. При факторном анализе выделяются шесть хорошо интерпретируемых факторов, характеризующих соответствующие стили делового общения сотруд-

ников. Согласно составу переменных и их факторным весам, выделенные шесть факторов как стили получили название: *формализация взаимодействий, минимизация сотрудничества, поощрение активности партнера* (20,4 % объясняемой дисперсии); *мягкость и уклончивость, дистанцирование от партнера* (11,8 %); *твердость и дистанцирование, упорство, силовое противостояние* (7,7 %); *высокая активность и непоследовательность, негибкость, невидение перспективы взаимодействий* (6,9 %); *либеральный стиль* (5,8 %); *жесткость, дистанцирование, ориентация на компромиссные решения* (5,5 %). С учетом требований к деятельности менеджеров рекламной и консалтинговой компании все шесть выделенных стилей следует признать неэффективными. Важными характеристиками СДО можно признать и то, что в течение первого года после нашего исследования из компании уволились 39 человек из 85 (46 %), а через три года компания прекратила свое существование.

СДО представителей второй социномической профессии (медицинских сестер и старших медицинских сестер) характеризуются высокой и умеренной выраженностью компонентов стиля, отражающих особенности коммуникаций и поддерживающих ее успешность деятельности. При факторном анализе было выделено шесть четко интерпретируемых факторов: первый фактор, согласно соста-

ву и весу образующих его переменных, был назван рациональность, конструктивность, твердость, соблюдение регламентов, поддержка партнера (20,7 % объясняемой дисперсии); второй – демократичность, гибкость, эмоциональность, близкая психологическая дистанция (10,8 %); третий – авторитарность, жесткость, твердость, краткость распоряжений и взаимодействий (6,8 %); четвертый – конфликтность, непоследовательность поведения (5,4 %); пятый – дистанцирование, склонность к формализации коммуникаций (4,5 %); шестой – стратегия компро-

мисса (4,3 %). С учетом требований к деятельности медицинских сестер три СДО (первый, второй и третий) можно считать эффективными, один (шестой) – условно эффективным, два СДО (четвертый и пятый) – малоэффективными психологическими системами. В продолжение первых четырех лет после нашего исследования уволились 8 медицинских сестер из 142 (7 %). Клиническая больница, на базе которой проводилось исследование, продолжает оставаться ведущим медицинским учреждением в регионе и стране.

Библиографические ссылки

1. Вяткин БА. Роль темперамента в спортивной деятельности. Москва: Физкультура и спорт; 1978. 134 с.
2. Ильин ЕП. Дифференциальная психофизиология физического воспитания и спорта. Ленинград: ЛПИИ имени А. И. Герцена; 1979. 83 с.
3. Климов ЕА. Индивидуальные особенности трудовой деятельности ткачих-многостаночниц в связи с подвижностью нервных процессов. *Вопросы психологии*. 1959;2:66–76.
4. Климов ЕА. Индивидуальный стиль деятельности в зависимости от типологических свойств нервной системы: к психологическим основам научной организации труда, учения, спорта. Казань: Издательство Казанского университета; 1969. 280 с.
5. Мерлин ВС. Очерки интегрального исследования индивидуальности. Москва: Педагогика; 1986. 256 с.
6. Gardner RW, Holzman PS, Klein GS, Linton HB, Spence DP. *Cognitive control: a study of individual consistencies in cognitive behavior*. Madison: International Universities Press; 1959. 186 p. (Psychological issues; vol. 1, monograph 4). DOI: 10.1037/11216-000.
7. Kagan J, Moss HA, Sigel IE. Psychological significance of styles of conceptualization. *Monographs of the Society for Research in Child Development*. 1963;28(2):73–112. DOI: 10.2307/1165673.
8. Klein GS, Gardner RW, Schlesinger HJ. Tolerance for unrealistic experience: a study of the generality of a cognitive control. *British Journal of Psychology*. 1962;53(1):41–55. DOI: 10.1111/j.2044-8295.1962.tb00813.x.
9. Levin C, Lippitt R, White RK. Patterns of aggressive behavior in experimentally created «social climates». *Journal of Social Psychology*. 1939;10:269–299. DOI: 10.1080/00224545.1939.9713366.
10. Mayer JD, Caruso DR, Salovey P. Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*. 1999;27(4):267–298. DOI: 10.1016/S0160-2896(99)00016-1.
11. Stagner R. *Individual Style*. New York: McGraw-Hill; 1962. 342 p.
12. Stogdill RM. Personal factors associated with leadership: a survey of literature. *Journal of Psychology*. 1948;25(1):35–71. DOI: 10.1080/00223980.1948.9917362.
13. Vroom V, Yetton P. *Leadership and decision-making*. Pittsburgh: University of Pittsburgh Press; 1973. 248 p. DOI: 10.2307/j.ctt6wrc8r.
14. Wardell DM, Royce JR. Toward a multi-factor theory of styles and their relationships to cognition and affect. *Journal of Personality*. 1978;46(3):474–505. DOI: 10.1111/j.1467-6494.1978.tb01.013x.
15. Witkin HA, Godenough DR. Field dependence and interpersonal behavior. *Psychological Bulletin*. 1977;84(4):661–689. DOI: 10.1037/0033-2909.84.4.661.
16. Занковский АН. Психология организационного лидерства: в поисках корпоративной синергии. Москва: Литера; 2015. 360 с.
17. Ильин ЕП. Психология делового общения. Санкт-Петербург: Питер; 2017. 240 с.
18. Карпов АВ, Маркова ЕВ. Стилиевые особенности процесса принятия управленческих решений. *Вестник Ярославского государственного университета имени П. Г. Демидова. Серия: Гуманитарные науки*. 2016;3:80–86.
19. Толочек ВА. Проблема стилей в психологии: историко-теоретический анализ. Москва: Институт психологии РАН; 2013. 320 с.
20. Толочек ВА. Стили деятельности: ресурсный подход. Москва: Институт психологии РАН; 2015. 366 с.
21. Толочек ВА. Профессиональная карьера как социально-психологический феномен. Москва: Институт психологии РАН; 2017. 262 с.
22. Белик ВВ. Стили делового общения как индикатор корпоративной культуры компании. *Вестник Ярославского государственного университета имени П. Г. Демидова. Серия: Гуманитарные науки*. 2016;2:136–138.
23. Леонтьев ДА. Совместная деятельность, общение, взаимодействие. *Вестник высшей школы*. 1989;11:39–45.
24. Ломов БФ. Методологические и теоретические проблемы психологии. Москва: Наука; 1984. 444 с.
25. Панферов ВН. Классификация функций человека как субъекта общения. *Психологический журнал*. 1987;8(4):51–60.
26. Парыгин БД. Основы социально-психологической теории. Москва: Мысль; 1971. 351 с.
27. Сизова ЛА. Психологические детерминанты профессионально-личностной самореализации медицинской сестры многопрофильного лечебного учреждения [автореферат диссертации]. Краснодар: Кубанский государственный университет; 2015. 24 с.
28. Толочек ВА, Белик ВВ, Панов АЮ. Стили делового общения в контексте социальной микро- и мезосреды. *Журнал Белорусского государственного университета. Философия. Психология*. 2017;1:74–83.

29. Johnson B, Eagly AH. Involvement and persuasion: types, traditions and the evidence. *Psychological Bulletin*. 1990; 107(3):375–384. DOI: 10.1037/0033-2909.107.3.375.
30. Hall ET. *The hidden dimension*. New York: Doubleday and Company, Inc.; 1966. 217 p.
31. Royce JR, Powell A. *Theory of personality and individual differences: factors, systems, and processes*. New York: Prentice-Hall; 1983. 290 p.
32. Denison DR, Mishra AK. Toward a theory of organizational culture and effectiveness. *Organization Science*. 1995;6(2):204–223. DOI: 10.1287/orsc.6.2.204.
33. Наследов АД. *SPSS: Компьютерный анализ данных в психологии и социальных науках*. Санкт-Петербург: Питер; 2007. 416 с.

References

1. Vyatkin BA. *Rol' temperamenta v sportivnoi deyatel'nosti* [The role of temperament in sports activities]. Moscow: Fizkul'tura i sport; 1978. 134 p. Russian.
2. Ilyin EP. *Differentsial'naya psikhofiziologiya fizicheskogo vospitaniya i sporta* [Differential psychophysiology of physical education and sport]. Leningrad: Leningrad State Pedagogical University named after A. I. Gerzen; 1979. 83 p. Russian.
3. Klimov EA. [Individual features of labor activity of weavers-mnogostanochmits in connection with the mobility of nervous processes]. *Voprosy psikhologii*. 1959;2:66–76. Russian.
4. Klimov EA. *Individual'nyi stil' deyatel'nosti v zavisimosti ot tipologicheskikh svoystv nervnoi sistemy: k psikhologicheskim osnovam nauchnoi organizatsii truda, ucheniya, sporta* [Individual style of activity depending on the typological properties of the nervous system: to the psychological foundations of the scientific organization of labor, teaching sports]. Kazan: Publishing House of the Kazan University; 1969. 280 p. Russian.
5. Merlin VS. *Ocherki integral'nogo issledovaniya individual'nosti* [Essays of the integral study of individuality]. Moscow: Pedagogica; 1986. 256 p. Russian.
6. Gardner RW, Holzman PS, Klein GS, Linton HB, Spence DP. *Cognitive control: a study of individual consistencies in cognitive behavior*. Madison: International Universities Press; 1959. 186 p. (Psychological issues; vol. 1, monograph 4). DOI: 10.1037/11216-000.
7. Kagan J, Moss HA, Sigel IE. Psychological significance of styles of conceptualization. *Monographs of the Society for Research in Child Development*. 1963;28(2):73–112. DOI: 10.2307/1165673.
8. Klein GS, Gardner RW, Schlesinger HJ. Tolerance for unrealistic experience: a study of the generality of a cognitive control. *British Journal of Psychology*. 1962;53(1):41–55. DOI: 10.1111/j.2044-8295.1962.tb00813.x.
9. Levin C, Lippitt R, White RK. Patterns of aggressive behavior in experimentally created «social climates». *Journal of Social Psychology*. 1939;10:269–299. DOI: 10.1080/00224545.1939.9713366.
10. Mayer JD, Caruso DR, Salovey P. Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*. 1999;27(4):267–298. DOI: 10.1016/S0160-2896(99)00016-1.
11. Stagner R. *Individual Style*. New York: McGraw-Hill; 1962. 342 p.
12. Stogdill RM. Personal factors associated with leadership: a survey of literature. *Journal of Psychology*. 1948;25(1):35–71. DOI: 10.1080/00223980.1948.9917362.
13. Vroom V, Yetton P. *Leadership and decision-making*. Pittsburgh: University of Pittsburgh Press; 1973. 248 p. DOI: 10.2307/j.ctt6wrc8r.
14. Wardell DM, Royce JR. Toward a multi-factor theory of styles and their relationships to cognition and affect. *Journal of Personality*. 1978;46(3):474–505. DOI: 10.1111/j.1467-6494.1978.tb.01.013x.
15. Witkin HA, Godenough DR. Field dependence and interpersonal behavior. *Psychological Bulletin*. 1977;84(4):661–689. DOI: 10.1037/0033-2909.84.4.661.
16. Zankovsky AN. *Psikhologiya organizatsionnogo liderstva: v poiskakh korporativnoi sinergii* [Psychology of organizational leadership: in search of corporate synergy]. Moscow: Litera; 2015. 360 p. Russian.
17. Ilyin EP. *Psikhologiya delovogo obshcheniya* [Psychology of business communication]. Saint Petersburg: Peter; 2017. 240 p. Russian.
18. Karpov AV, Markova EV. Stylistic characteristics of the decision-making process. *Vestnik Yaroslavl'skogo gosudarstvennogo universiteta imeni P. G. Demidova. Seriya: Gumanitarnye nauki*. 2016;3:80–86. Russian.
19. Tolochev VA. *Problema stilei v psikhologii: istoriko-teoreticheskii analiz* [The problem of styles in psychology: historical and theoretical analysis]. Moscow: Institute of Psychology of the Russian Academy of Sciences; 2013. 320 p. Russian.
20. Tolochev VA. *Stili deyatel'nosti: resursnyi podkhod* [Activity styles: resource approach]. Moscow: Institute of Psychology of the Russian Academy of Sciences; 2015. 366 p. Russian.
21. Tolochev VA. *Professional'naya kar'era kak sotsial'no-psikhologicheskii fenomen* [Professional career as a socio-psychological phenomenon]. Moscow: Institute of Psychology of the Russian Academy of Sciences; 2017. 262 p. Russian.
22. Belik VV. Style of business communication as an indicator of corporate culture. *Vestnik Yaroslavl'skogo gosudarstvennogo universiteta imeni P. G. Demidova. Seriya: Gumanitarnye nauki*. 2016;2:136–138. Russian.
23. Leontiev DA. [Joint activities, communication, interaction]. *Vestnik vysshei shkoly*. 1989;11:39–45. Russian.
24. Lomov BF. *Metodologicheskie i teoreticheskie problemy psikhologii* [Methodological and theoretical problems of psychology]. Moscow: Nauka; 1984. 444 p. Russian.
25. Panferov VN. [Classification of human functions as a subject of communication]. *Psikhologicheskii zhurnal*. 1987;8(4): 51–60. Russian.
26. Parygin BD. *Osnovy sotsial'no-psikhologicheskoi teorii* [Fundamentals of socio-psychological theory]. Moscow: Mysl'; 1971. 351 p. Russian.
27. Sizova LA. *Psikhologicheskie determinanty professional'no-lichnostnoi samorealizatsii meditsinskoi sestry mnogoprofil'no-go lechebnogo uchrezhdeniya* [Psychological determinants of professional and personal self-realization of a nurse of a multi-disciplinary medical institution] [dissertation abstract]. Krasnodar: Kuban State University; 2015. 24 p. Russian.

28. Tolochek VA, Belik VV, Panov AYU. Styles of business communication in the context of micro and macro social environment. *Journal of the Belarusian State University. Philosophy and Psychology*. 2017;1:74–83. Russian.
29. Johnson B, Eagly AH. Involvement and persuasion: types, traditions and the evidence. *Psychological Bulletin*. 1990; 107(3):375–384. DOI: 10.1037/0033-2909.107.3.375.
30. Hall ET. *The hidden dimension*. New York: Doubleday and Company, Inc.; 1966. 217 p.
31. Royce JR, Powell A. *Theory of personality and individual differences: factors, systems, and processes*. New York: Prentice-Hall; 1983. 290 p.
32. Denison DR, Mishra AK. Toward a theory of organizational culture and effectiveness. *Organization Science*. 1995;6(2):204–223. DOI: 10.1287/orsc.6.2.204.
33. Nasledov AD. *SPSS: Komp'yuternyi analiz dannykh v psikhologii i sotsial'nykh naukakh* [SPSS: computer analysis of data in the psychology and social sciences]. Saint Petersburg: Piter; 2007. 416 p. Russian.

Статья поступила в редколлегию 06.05.2019.
Received by editorial board 06.05.2019.