

ПСИХОЛОГИЯ СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ

УДК 159.9

Стили делового общения, социальный опыт субъекта, среда организации: эффекты взаимодействия

В. А. Толочек, Л. А. Сизова, В. В. Вильчес-Ногерол

Толочек Владимир Алексеевич, доктор психологических наук, профессор, ведущий научный сотрудник, Институт психологии РАН, Москва, tolochekva@mail.ru

Сизова Лариса Александровна, кандидат психологических наук, главная медицинская сестра, Научно-исследовательский институт – Краевая клиническая больница № 1 имени профессора С. В. Очаповского, Краснодар, sizowala@mail.ru

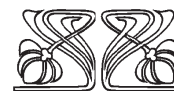
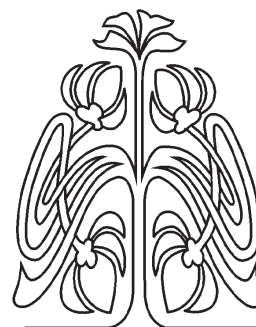
Вильчес-Ногерол Вероника Валерьевна, аспирант, кафедра психологии, Московский технологический университет, belikveronika@gmail.com

Цель исследования: изучение связей эффективности деятельности и социальной успешности субъектов в социальной среде современных организаций. Гипотезы: стили делового общения субъектов подвержены влиянию условий социальной среды организации; типология преобладающих стилей делового общения субъектов согласована со стадиями эволюции организации; в стилях делового общения субъектов интегрируются эффекты взаимодействия условий внешней и внутренней среды, проявляющиеся в их профессиональной карьере. Предмет исследования – стили делового общения субъектов (успешных профессионалов – менеджеров и руководителей подразделений крупной коммерческой компании ($n = 85$); медицинских сестер и старших медицинских сестер ($n = 142$)). Методы: опрос экспертов; психодиагностика; исследовательская методика «Стили делового общения» (СДО) В. А. Толочка. На основании анализа и обобщения результатов сделаны выводы. 1. В СДО субъектов интегрируются эффекты взаимодействия условий их труда, внешней и внутренней среды организации, проявляющиеся в их профессиональной карьере (в аспекте продолжительности работы человека в организации). Более конструктивные стили способствуют успешной карьере субъектов, менее конструктивные – препятствуют. Экстенсивный социальный опыт человека (отраженный в аспектах общего стажа работы, стажа в компании, стажа в должности, стажа семейной жизни и воспитания детей) умеренно способствует успешности его профессиональной карьеры. 2. Стили делового общения субъектов сопряжены со стадиями эволюции организации. Условия социальной среды организации влияют на становление и закрепление определенных СДО субъектов, совокупность которых влияет на динамику эволюции организации. Преобладание конструктивных стилей делового общения у медицинских сестер сочетается с таким «жизненным циклом» организации, как «зрелость» (стабильность), преобладание неконструктивных стилей менеджеров – со стадиями спада и «смерти». 3. СДО менеджеров и руководителей подразделений коммерческой компании характеризуются высокой и умеренной выраженностью компонентов стиля, отражающих особенности коммуникаций субъектов. При факторном анализе выделяется шесть хорошо интерпретируемых факторов, характеризующих соответствующие неэффективные стили сотрудников. 4. СДО медицинских сестер и старших медицинских сестер характеризуются высокой и умеренной выраженностью компонентов стиля, отражающих особенности коммуникации и поддерживающих ее успешность. При факторном анализе выделяется шесть хорошо интерпретируемых факторов. Три СДО признаны эффективными, один – условно эффективным, два – как неэффективные психологические системы.

Ключевые слова: стили делового общения, менеджеры, медицинские сестры, руководители, организационная культура, социальная среда, карьера, социальная успешность.

Поступила в редакцию: 05.08.2019 / Принята: 13.09.2019 / Опубликована: 30.11.2019

© Толочек В. А., Сизова Л. А., Вильчес-Ногерол В. В., 2019



НАУЧНЫЙ
ОТДЕЛ





Статья опубликована на условиях лицензии Creative Commons Attribution License (CC-BY 4.0).

DOI: <https://doi.org/10.18500/2304-9790-2019-8-4-321-333>

Введение

Проблема стилей – когнитивных, деятельности, руководства, общения, поведения, жизни – в отечественной и зарубежной психологии стала широко разрабатываться с 1950-х гг. в разных научных традициях [1–20]. К концу XX века интерес психологов к проблеме заметно остыл в силу ряда причин (ограниченности методологии и методического арсенала, узкого диапазона критериев социальной успешности обследуемых и пр.). Основными вопросами, поставленными исследователями, выступали состав, структура, разновидности стилей, их связи с индивидуально-психологическими особенностями людей, с отдельными параметрами эффективности их деятельности (учебной, спортивной, трудовой) [2–4, 6–9, 21, 22]. При критической оценке результатов более чем полувекового опыта изучения проблемы можно резюмировать следующее: состав стилей часто определялся исследователями произвольно (в логике исходной научной концепции); структура стилей оставалась наименее изученной (эта тема чаще просто подменяется использованием стандартных методов многомерной статистики, обычно факторного анализа); разновидности стилей и их число остаются дискуссионным вопросом, решение которого также подменяется использованием методов многомерной статистики [1, 5, 8, 9].

Тема связи стилей с эффективностью деятельности до настоящего времени также не получила своих убедительных аргументов вследствие ряда причин: 1) ограниченности выборки испытуемых и моделей деятельности (в качестве последних выступали массовые виды деятельности, выборки были небольшими по размеру, испытуемые – специалистами среднего класса); 2) ограниченности оцениваемых параметров *эффективности деятельности*; 3) параметры *социальной успешности* людей (их социальной активности, полноты их реализации в разных сферах жизнедеятельности, удовлетворенности жизнью, экономическим и субъективным благополучием) [23–26] при этом не рассматривались; 4) ограниченности набора базовых переменных, привлекаемых к анализу стилей; 5) отсутствием мониторинга эффективности деятельности и социальной успешности субъекта на протяжении длительного времени и др. (см. обзоры: [8, 9, 27]). Среди вовлеченных в анализ базовых переменных (составляющих стилей, характеристик обследуемых, условий деятельности и др.) наименее изученными остаются социально-психологические, социально-демографические особенности субъектов, условия их социального окружения. *Цель* исследования: изучение эффек-

тов взаимодействия стилей делового общения (СДО), социального опыта субъекта и среды организации (проявляющихся в особенностях карьеры субъектов). *Гипотезы*: 1) СДО субъектов подвержены влиянию условий социальной среды (микро- и мезосреды организации, микросреды семьи); 2) СДО субъектов сопряжены со стадиями эволюции организации; 3) в СДО субъектов интегрируют эффекты взаимодействия условий внешней и внутренней среды, проявляющиеся в их профессиональной карьере.

Объект, предмет, методики и методы исследования

Объект исследования – деятельность, поведение, карьера 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, психодиагностика, опросник корпоративной культуры Д. Денисона, тест-опросники УСК, 16 PF Р. Б. Кеттелла, ОСС (Опросник способов совладания) и КПСС (Копинг-поведение в стрессовых ситуациях) Т. Л. Ключевой; исследовательская методика «*Стили делового общения*» (СДО) В. А. Толочка. Исследовательская методика включала 35 пунктов: а) предпочтения *субъективно-удобных условий деятельности (СУУД)* – *первого иерархического уровня организации стиля*, – определяющие выбор удобных для субъекта условий среды, режимов деятельности; б) предпочтения компонентов «*операциональной системы*» (ОС) – *второго иерархического уровня стиля*, т. е. конкретных когнитивных, эмоциональных и предметных действий («действий общения»), опосредующих взаимодействие субъектов; в) «*идеальные регуляторы / тип организации деятельности (ИР/ТОД)*, понимаемый как *третий, высший иерархический уровень стиля*, – предпочитаемых функций общения и стратегий поведения. Для оценки выраженности компонентов СДО респондентам предлагалась 5-балльная шкала от 0 до 4 баллов [1, 27].

Дизайн исследования

Стили делового общения (СДО) изучались на двух моделях деятельности: 1) *менеджеров* по работе с клиентами компании «Пронто Медиа Холдинг» (76 чел.) и *руководителей* подразделений коммерческой компании (9 чел.); 2) *медицинских сестер* (112 чел.) краевой клинической больницы и *старших медицинских сестер* (30 чел.). Для анализа данных использовались описательные статистики, корреляционный и факторный анализ, *t*-сравнение для независимых групп (пакет статистических программ SPSS 10.). Ввиду того



что наиболее часто внимание исследователей ориентировано на корреляции психологических и деятельностиных переменных, так как именно эти аспекты стиля наиболее изучены, в данной статье мы направляем внимание на анализ состава, структур СДО и связей типовых СДО с эволюцией организаций («жизненными циклами» организации). В настоящей статье не затрагиваются и специфические частные вопросы – сходства / различия стилей руководителей / исполнителей, стилей продуктивных / слабых работников, социально успешных / менее успешных людей. Согласно рабочим гипотезам и задачам исследования, сопоставлялись эмпирические данные двух выборок субъектов (специалистов и руководителей), содержание их деятельности и особенностей среды их организаций. С учетом особенностей выборов и социально-экономической ситуации в стране профессиональную карьеру субъектов можно было корректно оценивать в аспекте *продолжительности работы человека в организации*. (Очевидно, что это связано не только с параметрами эффективности его деятельности, но и с особенностями его интеграции с корпоративной культурой, с ценностями руководителей разного уровня, его включенности в разные социальные группы.) Другие аспекты карьеры (профессиональное и должностное продвижение, вознаграждение за труд и пр.) в данной работе не затрагиваются. Социальный опыт человека рассматривался в аспектах опыта работы (общего стажа, стажа в компании, в должности), стажа семейной жизни и воспитания детей.

В первой избранной модели – деятельности менеджеров – акцентированы важные для исследования аспекты работы и взаимодействия субъектов совместной деятельности. Постоянное воздействие стрессогенных факторов (ненормированный рабочий день, высокие требования руководства, их обычная неудовлетворенность достигнутыми результатами и систематические требования увеличения продаж, постоянный контроль вышестоящих руководителей, работа в условиях открытого офиса (опенспейс), взаимодействие с клиентами и коллегами) часто проходят на фоне негативного эмоционального состояния с обеих сторон; продажи в основном ведутся через Интернет. Взаимодействие в этом виде бизнеса строится сугубо вокруг рабочих вопросов, активность всех сотрудников компании нацелена на достижение поставленных целей, неформальное общение ограничено комнатой отдыха или по скайпу (даже у сидящих рядом людей) и обычно вне работы общение не актуализируется. К функциональным обязанностям менеджеров по работе с клиентами относятся ежедневная переписка с заказчиками, размещение баннеров (то же что и реклама) на сайтах, перезаключение договоров, анализ текущих продаж, подготовка отчетов для вышестоящих руководителей и пр. Кроме того, организационная структура компании на момент

обследования изменялась, что предполагало сокращение штата сотрудников; кризисная экономическая и политическая ситуация в стране также накладывает отрицательный отпечаток на общее психологическое состояние работников.

В целом на деятельность менеджеров коммерческой компании оказывает влияние множество средовых факторов, определяющих не только работоспособность, эффективность и результативность труда, но и качество взаимодействия между сотрудниками. Жесткая дисциплина и организованность мотивируют работников к достижению поставленных целей, но цена подобных результатов бывает слишком высока; перечисленные внесубъектные факторы служат весомой причиной возникновения и эскалации конфликтных противоречий между субъектами совместной деятельности [5, 27, 28].

Деятельность *медицинских сестер* (МС) крупной клинической больницы, представляющих вторую модель, протекает в оптимальных или более приемлемых для человека условиях. Основные функции МС узко специализированы, строго регламентированы и состоят в сопровождении процесса лечения пациентов клиники, определяемого и управляемого врачами – специалистами более высокого уровня. Все параметры сопровождения процесса лечения строго регламентированы; активного сопротивления и саботажа со стороны пациентов, как и явных конфликтов с ними и их родственниками, как правило нет. Структурно рабочие группы включают пять медицинских сестер и старшую сестру и административно подчинены главной медицинской сестре, руководящей работой подчиненных. База наших исследований – краевая клиническая больница – является ведущим научным и лечебным учреждением в регионе и в стране; ее главный врач – профессионал высшей категории (академик РАН, орденосец, Герой Труда, лауреат Премии Президента РФ).

Обобщая, можно признать, что вторая база нашего исследования – это организация со стабильной структурой, высокой профессиональной культурой персонала всех категорий, получающего стабильно высокую зарплату, дорожающего своим членством в коллективе, придерживающегося высоких стандартов профессиональной этики, принятых в этой сфере деятельности. Старшие и рядовые медицинские сестры с уважением относятся к врачам – специалистам, занимающим более высокие иерархические позиции (т. е. в рабочих группах имеет место полное взаимодвижение по «горизонтали» и по «вертикали», поддерживаемое не только формальной структурой организации и административной властью руководителей, но и адекватными межличностными отношениями всех сотрудников клиники).

Итак, мы имели две модели деятельности представителей двух социомических профессий, во многом противоположных (по сово-



купности условий труда), в которых активные и вынужденные коммуникации человека с другими людьми (коллегами, руководителями, клиентами / пациентами, другими партнерами) во многом также являются контрастными, явно различными. Все это не могло не найти отражения в их типовых стилях общения, в связи стилей с условиями внешней среды, в особенностях их карьеры (что и составляло цель и задачи нашей НИР).

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 средняя статистика была выше 2,00 балла (при 0 – минимальном значении и 4 – максимальном), т. е. более 67% диапазона шкалы. В обоих 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 получено убедительное подтверждение в пользу нашей рабочей гипотезы. По части переменных выявлены некоторые различия, по части которых – на уровне статистической значимости. (В настоящей статье рассматриваются только результаты *t*-сравнения и факторного анализа составляющих стилей делового общения представителей двух выборок).

В обоих выборках, согласно описательной статистике, по всем изучаемым параметрам имела место выраженная межиндивидуальная вариативность: а) в выборке *менеджеров*: по возрасту – от 20 до 56 лет ($M = 30,1$, $SD = 5,9$), стажу работы – от 1 до 32 лет ($M = 10,2$, $SD = 5,9$), стажу работы в компании – от 1 до 14 лет ($M = 3,0$, $SD = 2,9$), стажу в должности – от 1 до 11 лет ($M = 2,8$, $SD = 2,7$), стажу управленческой деятельности – от 1 до 11 лет ($M = 2,3$, $SD = 3,0$), семейному стажу – от 0 до 33 лет ($M = 3,6$, $SD = 5,7$), числу детей в семье – от 0 до 3 чел. ($M = 0,4$, $SD = 0,7$); женщины составляли 66%; 45% сотрудников состояли в браке; б) в выборке *медицинских сестер*: по возрасту – от 21 до 63 лет ($M = 38,1$, $SD = 9,0$), стажу работы – от 1 до 42 лет ($M = 17,0$, $SD = 9,3$), стажу работы в компании – от 1 до 29 лет ($M = 11,4$, $SD = 8,8$), стажу в должности – от 1 до 26 лет ($M = 11,9$, $SD = 8,6$), стажу управленческой деятельности – от 1 до 24 лет ($M = 2,2$, $SD = 5,5$), семейному стажу – от 0 до 45 лет ($M = 9,5$, $SD = 9,6$), числу детей в семье – от 0 до 3 чел. ($M = 1,0$, $SD = 0,9\%$); женщины составляли 100%; 79% сотрудников состояли в браке. За исключением стажа управленческой деятельности и состояния в браке, различия по всем анализируемым социально-демографическим и профессионально-должностным характеристикам были статистически значимыми. По ключевым характеристикам для нашего анализа различия были в пользу меди-

цинских сестер: они работали более стабильно в организации и в должности, полнее были реализованы в семейной сфере.

Согласно суждениям девяти экспертов, четыре базовые характеристики *организационной культуры коммерческой компании* [20] находились в «равновесии»: вовлеченность – 31,7 балла; согласованность – 31,4; адаптивность – 33,3; миссия – 32,8 балла. Согласно оценке двенадцати экспертов, *организационная культура клинической больницы компании* характеризовалась следующими доминантами: вовлеченность – 42,3 балла; согласованность – 46,7; адаптивность – 29,1; миссия – 44,5 балла.

Выраженной вариативностью характеризовались и *составляющие СДО* в обеих выборках: средние (M) чаще находились в пределах 2,00–3,00 (при 5-балльной шкале оценок), стандартные отклонения (SD) – 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. Ввиду того что профессиональная деятельность обследуемых из обеих групп предполагала активную коммуникацию (с коллегами, руководителями, клиентами / больными и др.), ожидаемо в их стиле преобладали такие компоненты, как ориентация на коммуникативные функции, информирование, эмоциональная поддержка, на стратегию сотрудничества, компромисса, соперничества; среди психологических «действий» (по А. Н. Леонтьеву) преобладали аргументация, постановка конкретных целей и задач, выделение критериев деятельности, содействие; особенности «субъективно удобных» условий проявились лишь в предпочтении высокой активности при взаимодействии.

Согласно рабочим гипотезам и задачам исследования сопоставлялись эмпирические данные двух выборок специалистов, содержание их деятельности и особенностей среды их организаций. При *t*-сравнении выявлены некоторые различия, по 16 из 35 составляющих стилей (или 45% от числа всех анализируемых) – на уровне статистической значимости. *Количественно* из общего числа значимых различий 11 составляющих СДО (31%) были больше выражены у менеджеров (что было ожидаемо у профессиональных коммуникаторов), 5 (14%) – у медицинских сестер (табл. 1).

В исследованиях стилей их содержание и структура, как правило, эксплицируют как выделенные факторы с соответствующими факторными нагрузками, объясняя стили посредством содержания выделяемых факторов. Следуя установившейся традиции, на следующем этапе НИР мы использовали факторный анализ (табл. 2, 3).

В выборке *менеджеров* 1-й фактор, согласно его образующим переменным, был назван «*Формализация взаимодействий, минимизация сотрудничества, поощрение активности пар-*



Таблица 1 / Table 1

Сравнительный анализ (*t*-сравнение для независимых групп) компонентов стилей делового общения менеджеров и медицинских сестер (фрагмент)
Comparative analysis (*t*-comparison for independent groups) of components of managers and nurses' business communication styles (fragment)

Компоненты стилей делового общения	Группы	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	2-sign
Ф–Коммуникативная	1	85	3,36	,574	,037
	2	142	3,13	,909	,020
С–Компромисс	1	85	2,73	,762	,000
	2	142	2,20	,903	,000
У–Спокойное развитие	1	83	2,19	,981	,000
	2	142	2,85	,952	,000
Д–Демонстрация силы	1	85	1,46	1,368	,000
	2	142	,87	1,071	,001
Д–Аргументация	1	85	3,19	,957	,068
	2	142	2,94	,980	,067
Д–Невербальные действия	1	84	2,63	,954	,000
	2	142	1,95	1,169	,000
Д–Угрозы	1	85	2,19	,906	,001
	2	142	1,76	,982	,001
Д–Психологическая дистанция	1	85	1,93	,910	,000
	2	142	2,46	1,102	,000
Д–Четкие критерии решения задачи	1	85	3,08	,517	,023
	2	142	2,87	,742	,013
Д–Письменные источники информации	1	85	2,34	,880	,060
	2	142	2,57	,886	,060
Ф–Эмоциональная сопричастность	1	85	2,20	,814	,000
	2	142	2,85	,991	,000
С–Соперничество	1	85	3,25	,722	,083
	2	142	3,05	,886	,069
Д–Твердость позиции	1	85	2,74	,804	,001
	2	142	2,27	1,148	,000
Д–Фиксация времени встречи	1	85	2,40	,902	,000
	2	142	1,75	1,106	,000
Д–Содействие	1	85	3,05	,722	,083
	2	142	2,86	,822	,073
С–Сотрудничество	1	85	2,87	,737	,283
	2	142	2,99	,879	,262
Д–Просьба	1	85	2,00	1,123	,001
	2	142	2,49	,995	,001
Д–Поощрение	1	85	2,66	,780	,008
	2	142	2,32	1,020	,005
Ф–Саморазвитие и развитие других	1	85	2,56	,919	,001
	2	142	2,98	,863	,001
С–Приспособление	1	85	2,92	,834	,214
	2	142	2,77	,904	,205
У–Высокая активность	1	85	2,96	,698	,019
	2	142	2,68	,986	,011
Д–Привлечение других	1	85	1,34	1,268	,001
	2	142	,82	,991	,002



Окончание табл. 1 / End table 2

Компоненты стилей делового общения	Группы	N	M	SD	2-sign
Д-Переговоры по телефону	1	85	2,78	,807	,000
	2	142	2,04	,963	,000

Примечание. 1-я группа – медицинские сестры; 2-я группа – менеджеры; N – размер выборки; M – средние статистики; SD – стандартные отклонения; 2-sign – уровень значимости различий. Ф – функции общения; С – стратегии поведения в сложной (конфликтной) ситуации; У – субъективно удобные условия деятельности; Д – действия общения.

Таблица 2 / Table 2

Факторы, факторные нагрузки и объясняемая дисперсия, раскрывающие содержание типовых стилей делового общения менеджеров (n = 85)

Factors, factor loads, and explained variance, revealing the content of typical styles of managers' business communication (n = 85)

Составляющие стилей	Факторы					
	1	2	3	4	5	6
Ф-Коммуникативная	-,209		,225	,584		
С-Компромисс						,696
У-Спокойное развитие		,620		-,262		,439
Д-Демонстрация силы		-,746	,236	-,244	-,237	
Д-Аргументация	,737					
Д-Невербальные действия	,574					,369
Д-Угрозы	-,394					,668
Ф-Информационная	,459	,507		,205		
С-Уклонение	-,350			-,639	-,278	
Д-Психологическая дистанция		-,672				,378
Д-Организация времени для встречи	,234			,211	,644	
Д-Четкие критерии решения задачи		,454		,428	,273	
Д-Постановка проблемы			,313	-,436		
Д-Письменные источники информации		,764				
Ф-Эмоциональной сопричастности						,488
С-Соперничество	,269	,247	,378	,402	-,389	,265
У-Максимально возможное время	,266		,736	-,243		
Д-Использование документов		,289	,338		,724	
Д-Твердость позиции			,551	,386	,372	
Д-Фиксация времени встречи						,417
Д-Содействие	,354		,329			
Ф-Управление взаимодействиями	,228	-,303			,325	,539
С-Сотрудничество	,290			,448		,239
У-Высокий темп общения	,445	-,253		,425	-,452	
Д-Просьба	,426	,473	-,344			,267
Д-Поощрение	,734		,233			
Д-Предоставление времени партнеру	,726	,221				
Д-Выделение цели и критериев решения задачи	,760				,343	
Ф-Саморазвития и развития других	,606			,337	,393	
С-Приспособления	,213		,681			
У-Высокая активность	,376		,202	,534		-,249
Д-Привлечение других		-,801	,361			
Д-Беседа	,674	,260	,239			
Д-Переговоры по телефону		-,210	,816	,227		
Д-Постановка четких задач	,539				,575	
Дисперсия: 58,00%	20,4	11,8	7,7	6,9	5,8	5,5

Примечание. Ф – функции общения; С – стратегии поведения в сложной (конфликтной) ситуации; Д – действия общения; У – субъективно удобные условия деятельности.

Факторы, факторные нагрузки и объясняемая дисперсия, раскрывающие содержание типовых стилей делового общения медицинских сестер (n = 142)**Factors, factor loads, and explained variance, revealing the content of typical styles of nurses' business communication (n = 142)**

Составляющие стилей	Факторы					
	1	2	3	4	5	6
Ф–Коммуникативная	,399	,493				
С–Компромисс		,342				,450
У–Спокойное развитие		,495				,309
Д–Демонстрация силы		–,236		,582		
Д–Аргументация	,698					
Д–Невербальные действия				,637		
Д–Угрозы	–,268		,327	,292		
Ф–Информационная	,364		,305			,249
С–Уклонение	–,433			,351	,329	
Д–Психологическая дистанция					,656	,226
Д–Организация времени для встречи					,682	,222
Д–Четкие критерии решения задачи	,250		,204		,599	
Д–Постановка проблемы						,762
Д–Письменные источники информации					,203	,742
Ф–Эмоциональной сопричастности	,372	,528			,201	
С–Соперничество	,630			,342		
У–Максимально возможное время	,669					
Д–Использование документов			,828			
Д–Твердость позиции			,840			
Д–Фиксация времени встречи	,205		,276	,442		
Д–Содействие	,395	,447	,207			
Ф–Управление взаимодействиями	,222		,327		,432	
С–Сотрудничество		,466	,201	–,298		,379
У–Высокий темп общения	,371	,312	,574			
Д–Просьба		,498	,245		,246	,205
Д–Поощрение	,335		,227	,410		–,400
Д–Предоставление времени партнеру		,646	,308			
Д–Выделение цели и критериев решения задачи	,434	,364	,224		,393	–,230
Ф–Саморазвития и развития других	,426	,328				
С–Приспособления		,285			,634	
У–Высокая активность	,574					
Д–Привлечение других		–,385		,573		
Д–Беседа		,719				
Д–Переговоры по телефону		,237		,659		
Д–Постановка четких задач	,231	,288	,349	,256		–,281
Дисперсия: 52,5%	20,7	10,8	6,8	5,4	4,5	4,3

Примечание. Ф – функции общения; С – стратегия поведения в сложной (конфликтной) ситуации; Д – действия общения; У – субъективно удобные условия деятельности.



тнера» (20,4% объясняемой дисперсии); 2-й фактор – «Мягкость и уклончивость, дистанцирование от партнера» (11,8%); 3-й – «Твердость и дистанцирование, упорство, силовое противостояние» (7,7%); 4-й – «Высокая активность и непоследовательность, негибкость, невидение перспективы взаимодействий» (6,9%); 5-й – «Либеральный стиль» (5,8%); 6-й – «Жесткость, дистанцирование, ориентация на компромиссные решения» (5,5%). С учетом требований деятельности менеджеров рекламной и консалтинговой компании все шесть выделенных СДО следует признать неэффективными. Важной характеристикой СДО можно признать и то, что в течение первого года после нашего обследования из компании уволились 39 человек из 85 (46%), а через три года она прекратила свое существование.

В выборке *медицинских сестер* 1-й фактор, согласно составу и «весу» образующих его переменных, был назван «Рациональность, конструктивность, твердость, соблюдение регламентов, поддержка партнера» (20,7% объясняемой дисперсии); 2-й фактор – «Демократичность, гибкость, эмоциональность, близкая психологическая дистанция» (10,8%); 3-й – «Авторитарность, жесткость, твердость, краткость распоряжений и взаимодействий» (6,8%); 4-й – «Конфликтность, непоследовательность поведения» (5,4%); 5-й – «Дистанцирование, склонность к формализации коммуникаций» (4,5%); 6-й – «Стратегия компромисса» (4,3%). С учетом требований деятельности медицинских сестер три СДО (первый, второй и третий) можно считать эффективными, один (шестой) – условно эффективным, два (четвертый и пятый) – неэффективными как психологические системы. В продолжение первых четырех лет (2016–2019) после нашего обследования уволились 8 медицинских сестер из 142 (7%, что находится в границах социологической «нормы» текучести персонала); клиника, на базе которой проводилось исследование, остается ведущим медицинским учреждением в регионе и в стране.

Обсуждение результатов

Выделенные шесть факторов объясняют сравнительно небольшую часть дисперсии, что можно считать типичным фактом. В разных НИР, проводимых нами, первые шесть факторов объясняют от 50 до 78% дисперсии, что сопряжено как с социально-психологической компетентностью респондентов, их социальным опытом, так и условиями проведения диагностики [27].

Показательно, что *количественные характеристики СДО* были более выражены у субъектов-менеджеров, в профессиональных функциях которых собственно коммуникация занимала 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 нами как *структуры стилей* [8, 9]. Мы не находим здесь 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, структурные характеристики должны отражать ее особенности; 3) если формирование СДО сопряжено с индивидуальными особенностями субъектов, это проявится в особенностях межличностной вариации разных составляющих стилей; 4) мало оснований ожидать, что спонтанно формируемые стили в своем большинстве будут непременно конструктивными, безупречными, «правильными».

В целом результаты проведенного исследования соответствовали нашим ожиданиям. Как уже упоминалось, *количественные* характеристики СДО были более выражены у *менеджеров, качественные* (представленные структурой стилей) – у *медицинских сестер* (как работающих в организации с более «здоровым» психологическим климатом, большей стабильностью деятельности, гарантией занятости, большей ролью профессиональных традиций и пр.). Межличностные вариации составляющих СДО (отраженные в величинах стандартных отклонений) заметно меньше именно у *медицинских сестер*. Наше объяснение этого факта – в стабильных организациях сотрудники из всех социальных групп следуют устоявшимся правилам, их отношения более подчинены требованиям деятельности, «правилам», диктуемым организационной культурой, и менее – произволу и капризам вышестоящих руководителей, как и самих носителей стиля. Там, где люди работают вместе на протяжении многих лет, где они дорожат межличностными отношениями, своей репутацией, проявления личности и субъекта проще достигаются и поддерживаются именно принятыми а 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 (142 / 85 чел.). Но в выборке медсестер представлена большая доля старших медицинских сестер – руководителей низового звена (30 чел., или 21% от общего числа). В выборке менеджеров доля руководителей низового звена несколько меньше (9 чел., или 11%). Стили исполнителей и стили руководителей обычно заметно различаются. Это обстоятельство – гетерогенность выборки – могло вносить большую дисперсию, чем ее пониже-



ние вследствие «центральной тенденции». (Но согласимся на компромисс в этом вопросе – он нуждается в дополнительных исследованиях).

К важным эмпирическим фактам отнесем и вероятные связи СДО с социально-демографическими и профессионально-должностными особенностями субъектов. У *медицинских сестер* эти характеристики отражают их большую социальную (трудовую в т. ч.) стабильность и чаще большую полноту реализации в сфере труда и семьи, чем у *менеджеров*. Примечательно, что *экстенсивный социальный опыт* (семейной жизни, работы в организации) прямо не отражается на экстенсивных характеристиках СДО, но, видимо, *позитивно проявляется в оптимальности структуры стилей* (структура стилей *медицинских сестер* была более конструктивна, чем у *менеджеров*). Если чаще внимание ученых сосредоточено на связях стилей и успешности деятельности (когнитивной, профессиональной), то ключевая тема наших изысканий – *социальная успешность* человека, предполагающая не только состояние как работающего, сравнительно продолжительную работу в организации (выше среднестатистической), сравнительно успешную карьеру, но и успешную самореализацию в разных сферах жизнедеятельности (семейной прежде всего). При сопоставлении представителей двух выборок мы признаем, что *социальная успешность* чаще и в большей полноте представлена 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, с параметрами их организационного поведения. Но множество частных отдельных связей все же «проявляется» в качестве целого – в большей или меньшей конструктивности структур их СДО. (В настоящей работе не обсуждается связь составляющих СДО с индивидуально-психологическими особенностями людей. Эта тема традиционно представлена в научной литературе, и новая констатация в этом плане не несет заметной научной новизны.). Согласно задачам нашего исследования обращаем внимание на высокую текучесть персонала компании, предположительно связанную и с типовыми стилями менеджеров, и с особенностями оргкультуры (стилем высших руководителей, отношением «ветеранов» к «новичкам», темпоральными характеристиками карьеры работников всех категорий и др.), и низкую текучесть (в пределах социальной нормы) у медиков.

Если, согласно оценкам экспертов, базовые характеристики *организационной культуры коммерческой компании* не были выраженными (или находились в «равновесии», или просто не акцентировались, не проявлялись в их высокой выраженности), то среди оцениваемых признаков *организационной культуры клинической больницы* три были заметно выше, а две из них (согласо-

ванность и миссия) выступали доминантами. Более конструктивные СДО медицинских сестер сочетаются с таким «жизненным циклом» организации, как «зрелость» (стабильность), менее конструктивные стили менеджеров – со стадиями спада и «смерти». Обобщая все полученные нами факты, можно предположить становление и функционирование следующей сети и «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, также поддерживают те или иные типичные СДО «новичков»; 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, в свою очередь, ускоряет или замедляет смену фаз эволюции – жизненных циклов организации (ЖЦО); смена ЖЦО решающим образом определяет карьеру сотрудников компании.

Согласно рабочим гипотезам и задачам исследования нами сопоставлялись эмпирические данные двух выборок специалистов, содержание деятельности, организация труда и особенности корпоративной культуры которых сильно разнятся. Если условия деятельности менеджеров *коммерческой компании* (КК) характеризуются очень короткими временными циклами (частой сменой работы, коротким стажем работы в организации, в должности и др.), сдельной оплатой труда, нестабильной занятостью (и, соответственно, наличием не лучших условий для самореализации в семье – сравнительно поздним вступлением в брак, небольшим стажем семейной жизни, чаще – рождением одного ребенка), то условия деятельности сотрудников *медицинского учреждения* были почти противоположными: люди долго работали в организации, в должности; лиц предпенсионного и пенсионного возраста из клиники не «выдавливали»; 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 (трудовую в т. ч.) 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 «проявляется» в качествах «целого» – в большей или меньшей конструктивности структур СДО субъектов.



Выводы

1. В стилях делового общения субъектов интегрируют эффекты взаимодействия условий их труда, внешней и внутренней среды организации (должностные обязанности, отношения в рабочих группах, с руководством подразделений, декларируемые и латентные особенности корпоративной культуры организации, профессиональные ценности и традиции, социальный статус профессии, статус организации в регионе и др.), проявляющиеся в их профессиональной карьере, рассматриваемой в аспекте *продолжительности работы человека в организации*. Более конструктивные стили способствуют успешной карьере субъектов, менее конструктивные – препятствуют. Экстенсивный *социальный опыт* человека (отраженный в аспектах общего стажа работы, стажа в компании, в должности, стажа семейной жизни и воспитания детей) умеренно способствует успешности его профессиональной карьеры.

2. Стили делового общения субъектов сопряжены со стадиями эволюции организации. Условия социальной среды (микро- и мезосреды организации) влияют на становление и закрепление определенных СДО субъектов, совокупность которых влияет на динамику эволюции организации. Преобладание конструктивных СДО у медицинских сестер сочетается с таким «жизненным циклом» организации, как «зрелость» (стабильность), преобладание неконструктивных стилей менеджеров – со стадиями спада и «смерти».

3. СДО менеджеров и руководителей подразделений крупной коммерческой компании (представителей одной из социономических профессий) характеризуются высокой и умеренной выраженностью компонентов стиля, отражающих особенности коммуникаций субъектов и поддерживающих ее успешность. При факторном анализе выделяется шесть хорошо интерпретируемых факторов, характеризующих соответствующие стили делового общения сотрудников. Содержательно, в соответствии с составом переменных и их «факторными весами», выделенные факторы как стили получили названия: 1-й фактор – «*Формализация взаимодействий, минимизация сотрудничества, поощрение активности партнера*»; 2-й фактор – «*Мягкость и уклончивость, дистанцирование от партнера*»; 3-й – «*Твердость и дистанцирование, упорство, силовое противостояние*»; 4-й – «*Высокая активность и непоследовательность, негибкость, невидение перспективы взаимодействий*»; 5-й – «*Либеральный стиль*»; 6-й – «*Жесткость, дистанцирование, ориентация на компромиссные решения*». С учетом требований деятельности менеджеров рекламной и консалтинговой компании, все шесть выделенных СДО следует признать неэффективными.

4. СДО медицинских сестер и старших медицинских сестер (представителей другой массовой социономической профессии) характе-

ризуются высокой и умеренной выраженностью компонентов стиля, отражающих особенности коммуникаций и поддерживающих ее успешность. При факторном анализе выделяется шесть хорошо интерпретируемых факторов: 1-й фактор, согласно составу и «весу» его образующих переменных, был назван «*Рациональность, конструктивность, твердость, соблюдение регламентов, поддержка партнера*» (20,7% объясняемой дисперсии); 2-й фактор – «*Демократичность, гибкость, эмоциональность, близкая психологическая дистанция*» (10,8%); 3-й – «*Авторитарность, жесткость, твердость, краткость распоряжений и взаимодействий*» (6,8%); 4-й – «*Конфликтность, непоследовательность поведения*» (5,4%); 5-й – «*Дистанцирование, склонность к формализации коммуникаций*» (4,5%); 6-й – «*Стратегия компромисса*» (4,3%). С учетом требований деятельности медицинских сестер три СДО (первый, второй и третий) можно считать эффективными, один (шестой) – условно эффективным, два СДО (четвертый и пятый) – неэффективными как психологические системы. В продолжении первых четырех лет (2016–2019) после нашего обследования уволились 8 медицинских сестер из 142 (7%); клиническая больница, на базе которой проводилось исследование, является ведущим медицинским учреждением в регионе и в стране.

Благодарности и финансирование: *Исследование выполнено при финансовой поддержке Российского фонда фундаментальных исследований (проект № 19-013-00550 «Стили делового общения: пространство и стратегии взаимодействия, ресурсы успешности субъектов»).*

Библиографический список

1. Белик В. В. Стили делового общения как индикатор корпоративной культуры компании // Вестн. Яросл. гос. ун-та им. П. Г. Демидова. Сер. Гуманитарные науки. 2015. № 2 (32). С. 136–138.
2. Занковский А. Н. Психология организационного лидерства : в поисках корпоративной синергии. М. : Литера, 2015. 360 с.
3. Ильин Е. П. Дифференциальная психофизиология физического воспитания и спорта. Л. : ЛГПИ, 1979. 83 с.
4. Ильин Е. П. Психология делового общения. СПб.: Питер, 2017. 240 с.
5. Карпов А. В., Маркова Е. В. Стилевые особенности процесса принятия управленческих решений // Вестн. Яросл. гос. ун-та им. П. Г. Демидова. Сер. Гуманитарные науки. 2016. № 3 (37). С. 80–86.
6. Климов Е. А. Индивидуальный стиль деятельности в зависимости от типологических свойств нервной системы. Казань : Изд-во Казан. ун-та, 1969. 248 с.
7. Мерлин В. С. Очерки интегрального исследования индивидуальности. М. : Педагогика, 1986. 256 с.
8. Толочек В. А. Проблема стилей в психологии : историко-



- теоретический анализ. М. : Институт психологии РАН, 2013. 320 с.
9. Толочек В. А. Стили деятельности : ресурсный подход. М. : Институт психологии РАН, 2015. 366 с.
 10. Eagly A. H., Jonson B. Involvement and Persuasion: types, traditions and evidence // Psychological bulletin. 1990. Vol. 107. P. 265–283.
 11. Gardner R. W., Holzmann P. S., Klein G. S., Linton H. B., Spence D. P. Cognitive control : A study of individual consistencies in cognitive behavior // Psychol. Iss. 1959, vol. 1, № 4. P. 1–186.
 12. Kagan J., Moss H. A., Sigel I. E. Psychological significance of styles of conceptualization // Child Development. 1963. Vol. 28, № 1. P. 73–112.
 13. Klein G. S., Gardner R. W., Schlesinger H. J. Tolerance for unrealistic experience // British Journal of Psychology. 1962. Vol. 53, № 1. P. 41–55.
 14. Levin C., Lippett R., White R. K. Patterns of aggressive behavior in experimentally created social climates // Journal of Social Psychology. 1939. Vol. 10. P. 271–301.
 15. Mayer J. D., Caruso D. R., Salovey P. Emotional Intelligence meets traditional standards for an intelligence // Intelligence. 1999. Vol. 27. P. 267–298.
 16. Stagner R. Individual Style. New York, McGraw-Hill, 1962. 205 p.
 17. Stogdill R. M. Personal factors associated with leadership: a survey of literature // Journal of Psychology. 1948. Vol. 25. P. 35–71.
 18. Vroom V., Yetton P. Leadership and decision-making. Pittsburgh: University of Pittsburgh Press, 1973. 233 p.
 19. Wardell D. M., Royce J. R. Toward a multi-factor theory of styles and their relationships to cognition and affect // Journal of Personality. 1978. Vol. 46 (3). P. 474–505.
 20. Witkin H. A., Godenough D. R. Field dependence and interpersonal behavior // Psychological Bulletin. 1977. Vol. 84. № 4. P. 661–689.
 21. Hall E. T. The Hidden Dimension. New York : Doubleday and Co., 1966. 270 p.
 22. Royce J. R., Powell A. Theory of personality and individual differences : factors, systems and processes. Englewood Cliffs ; London : Prentice-Hall, 1983. 304 p.
 23. Бочарова Е. Е. Границы социальной активности и субъективное благополучие молодежи // Вестн. Моск. гос. обл. ун-та. Сер. «Психологические науки». 2012. № 3. С. 5–11.
 24. Хащенко В. А. Психология экономического благополучия. М. : Институт психологии РАН, 2012. 426 с.
 25. Шамионов П. М. Психология субъективного благополучия личности. Саратов : Изд-во Саратов. ун-та, 2004. 180 с.
 26. Шамионов П. М., Григорьева М. В. Психология субъективного благополучия и социальной адаптации личности. Саратов: Изд-во Саратов. ун-та, 2014. 196 с.
 27. Толочек В. А. Профессиональная карьера как социально-психологический феномен. М. : Институт психологии РАН, 2017. 262 с.
 28. Сизова Л. А. Психологические детерминанты профессионально-личностной самореализации медицинской сестры многопрофильного лечебного учреждения : автореф. дис. ... канд. психол. наук. Краснодар, 2015. 24 с.

Образец для цитирования:

Толочек В. А., Сизова Л. А., Вильчес-Ногерол В. В. Стили делового общения, социальный опыт субъекта, среда организации: эффекты взаимодействия // Изв. Саратов. ун-та. Нов. сер. Сер. Акмеология образования. Психология развития. 2019. Т. 8, вып. 4 (32). С. 321–333. DOI: <https://doi.org/10.18500/2304-9790-2019-8-4-321-333>

Business Communication Styles, Social Experience of a Subject, Company Environment: Interaction Effects

Vladimir A. Tolochek, Larisa A. Sizova, Veronika V. Vilches-Nogerol

Vladimir A. Tolochek, Institute of Psychology at Russian Academy of Sciences, 13 Yaroslavskaya St., Moscow 129366, Russia, tolochek-va@mail.ru

Larisa A. Sizova, Research Institute – Regional Clinical Hospital № 1 named after prof. S. V. Ochapovsky, 15 4 Liene PRK, Krasnodar 350001, Russia, sizowala@mail.ru

Veronika V. Vilches-Nogerol, Moscow Technological University, 78 Vernadsky Ave., Moscow 119454, Russia, belikveronika@gmail.com

The purpose of the study is to investigate the interrelations between effectiveness of activities and social success of subjects within modern companies' social environment. The hypotheses of the study is that business communication styles of subjects are influenced by the conditions of the company's social environment; the typology of prevailing business communication styles of subjects is consistent with company's evolution stages; the effects of interaction between the external and

internal environment conditions, which are manifested in their professional career, are integrated into subjects' business communication styles. The subject of the study is business communication style of the subjects of the study, i.e. successful professionals – managers and department heads of a large commercial company ($n = 85$), nurses and senior nurses ($n = 142$). Methods of the study: expert interviews; psycho-diagnostics; research technique called "Business communication styles" (BCS) by V. A. Tolochek. Based on the analysis and generalization of the results, we drew the following conclusions 1. Business communication styles (BCS) of subjects integrate interaction effects of working conditions, external and internal environment of the company, which are manifested in subjects' professional career (in terms of the length of a person's employment in the company). More constructive styles contribute to subjects' successful career, less constructive styles inhibit it. Extensive social experience of a person (reflected in the aspects of general length of employment, length of employment in the company, length of employment in the position, length of family life and parenting) moderately contributes to the success of his/her professional career 2. Business communication styles of subjects are associated with stages of company evolution. The conditions of company's social environment affect the development and stabilization of certain BCS subjects, together they affect the dynamics of company' evolution. Prevalence of constructive business communication styles in nurses is combined with such "company life cycles" as "maturity" ("stability");



prevalence of non-constructive styles in managers is combined with the stages of «decline» and «death». 3. BCS of managers and department heads of a commercial company are characterized by high and moderate manifestation degree of style components, reflecting communication features of the subjects. Factor analysis identifies six well-interpreted factors, which characterize corresponding ineffective styles of employees. 4. BCS of nurses and senior nurses are characterized by high and moderate manifestation degree of the style components, which reflect communication features and support its successfulness. Factor analysis identifies six well-interpreted factors. Three BCSs are recognized as effective ones, one is conditionally effective, and two BCSs are considered to be ineffective psychological systems.

Keywords: business communication styles, managers, nurses, department heads, company culture, social environment, career, social success.

Received: 05.08.2019 / Accepted: 13.09.2019 / Published: 30.11.2019

This is an open access article distributed under the terms of Creative Commons Attribution License (CC-BY 4.0).

Acknowledgments: *This work was supported by the Russian Foundation for Basic Research (project No. 19-013-00550).*

References

1. Belik V. V. Business Communication Styles as Indicator of Company's Corporate Culture. *Vestnik Yaroslavskego gosudarstvennogo universiteta im. P. G. Demidova. Ser. Gumanitarnyye nauki* [Vestnik Yaroslav. State University named P. G. Demidov. Series of Humanities], 2015, no. 2 (32). pp. 136–138 (in Russian).
2. Zankovskiy A. N. *Psikhologiya organizatsionnogo liderstva: v poiskakh korporativnoy sinergii* [Psychology of Organizational Leadership: in Search of Corporate Synergy]. Moscow, Litera Publ., 2015. 360 p. (in Russian).
3. Il'in E. P. *Differentsial'naya psikhofiziologiya fizicheskogo vospitaniya i sporta* [Differential Psychophysiology of Physical Education and Sport]. Leningrad, LGPI, 1979. 83 p. (in Russian).
4. Il'in E. P. *Psikhologiya delovogo obshcheniya* [Psychology of Business Communication]. St. Petersburg, Piter Publ., 2017. 240 p. (in Russian).
5. Karpov A. V., Markova E. V. Style Features of Management Decision-Making Process. *Vestnik Yaroslavskego gosudarstvennogo universiteta im. P. G. Demidova. Ser. Gumanitarnyye nauki* [Vestnik Yaroslav. State University named P. G. Demidov. Series of Humanities], 2016, no. 3 (37). pp. 80–86 (in Russian).
6. Klimov E. A. *Individual'nyy stil' deyatel'nosti v zavisimosti ot tipologicheskikh svoystv nervnoy sistemy* [Individual Style of Activity Depending on Typological Properties of Nervous System]. Kazan, Kazan University, 1969. 248 p. (in Russian).
7. Merlin V. S. *Ocherki integral'nogo issledovaniya individual'nosti* [Essays of Integral Study of Individuality]. Moscow, Pedagogica Publ., 1986. 256 p. (in Russian).
8. Tolochek V. A. *Problema stiley v psikhologii: istoriko-teoreticheskiy analiz* [Problem of Styles in Psychology: Historical and Theoretical Analysis]. Moscow, Psychology Institute RAS Publ., 2013. 320 p. (in Russian).
9. Tolochek V. A. *Stili deyatel'nosti: resursnyy podkhod* [Activity Styles: Resource Approach]. Moscow, Psychology Institute RAS Publ., 2015. 366 p. (in Russian).
10. Eagly A. H., Johnson B. Involvement and Persuasion: types, traditions and evidence. *Psychological bulletin*, 1990, vol. 107, pp. 265–283.
11. Gardner R. W., Holzmann P. S., Klein G. S., Linton H. B., Spence D. P. Cognitive control: A study of individual consistencies in cognitive behavior. *Psychological Issues*. 1959, vol. 1, no. 4, pp. 1–186.
12. Kagan J., Moss H. A., Sigel I. E. Psychological significance of styles of conceptualization. *Child Development*, 1963, vol. 28, no. 1, pp. 73–112.
13. Klein G. S., Gardner R. W., Schlesinger H. J. Tolerance for unrealistic experience. *British Journal of Psychology*, 1962, vol. 53, no. 1, pp. 41–55.
14. Levin C., Lippett R., White R. K. Patterns of aggressive behavior in experimentally created social climates. *Journal of Social Psychology*, 1939, vol. 10, pp. 271–301.
15. Mayer J. D., Caruso D. R., Salovey P. Emotional Intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 1999, vol. 27, pp. 267–298.
16. Stagner R. *Individual Style*. New York. McGraw-Hill, 1962. 205 p.
17. Stogdill R. M. Personal factors associated with leadership: a survey of literature. *Journal of Psychology*, 1948, vol. 25, pp. 35–71.
18. Vroom V., Yetton P. *Leadership and decision-making*. Pittsburgh, University of Pittsburgh Press, 1973. 233 p.
19. Wardell D. M., Royce J. R. Toward a multi-factor theory of styles and their relationships to cognition and affect. *Journal of Personality*, 1978, vol. 46 (3), pp. 474–505.
20. Witkin H. A., Godenough D. R. Field dependence and interpersonal behavior. *Psychological Bulletin*, 1977, vol. 84, no. 4, pp. 661–689.
21. Hall E. T. *The Hidden Dimension*. New York, Doubleday and Co., 1966. 270 p.
22. Royce J. R., Powell A. *Theory of personality and individual differences: factors, systems, and processes*. Englewood Cliffs ; London : Prentice-Hall, 1983. 304 p.
23. Bocharova E. E. Boundaries of Social Activity and Subjective Well-Being of Youth. *Vestnik Moskovskogo gosudarstvennogo oblastnogo universiteta. Seriya «Psikhologicheskiye nauki»* [Bulletin of Moscow Region State University], 2012, no. 3, pp. 5–11 (in Russian).
24. Khashchenko V. A. *Psikhologiya ekonomicheskogo blagopoluchiya* [Psychology of Economic Well-Being]. Moscow, 2012. 426 p. (in Russian).
25. Shamionov R. M. *Psikhologiya sub'yektivnogo blagopoluchiya lichnosti* [Psychology of Individual's Subjective Well-Being]. Saratov, 2004. 180 p. (in Russian).
26. Shamionov R. M., Grigor'yeva M. V. *Psikhologiya sub'yektivnogo blagopoluchiya i sotsial'noy adaptatsii lichnosti* [Psychology of Subjective Well-Being and Social Adaptation of Personality]. Saratov, 2014. 196 p. (in Russian).
27. Tolochek V. A. *Professional'naya kar'yera kak sotsial'no-psikhologicheskiy fenomen* [Professional Career as Socio-Psychological Phenomenon]. Moscow, Psychology Institute RAS Publ., 2017. 262 p. (in Russian).



28. Sizova L. A. *Psikhologicheskiye determinanty professional'no-lichnostnoy samorealizatsii meditsinskoy sestry mnogoprofil'nogo lechebnogo uchrezhdeniya* [Psychological

Determinants of Professional and Personal Self-Realization of Nurse of Multidisciplinary Medical Institution]. Thesis Dis. Cand. Sci. (Psychol.). Krasnodar, 2015. 24 p. (in Russian).

Cite this article as:

Vladimir A. Tolochek, Larisa A. Sizova, Veronika V. Vilches-Nogerol. Business Communication Styles, Social Experience of a Subject, Company Environment: Interaction Effects. *Izv. Saratov Univ. (N. S.), Ser. Educational Acmeology. Developmental Psychology*, 2019, vol. 8, iss. 4 (32), pp. 321–333 (in Russian). DOI: <https://doi.org/10.18500/2304-9790-2019-8-4-321-333>
