РАЗДЕЛ 2

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СРЕДА: ГЛОБАЛЬНЫЕ РИСКИ И ВЫЗОВЫ

УДК 159.9

КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА И СТИЛИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ РАЗНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ СФЕР⁵

Вильчес-Ногерол В.В., Сизова Л.А.

В статье описано исследование стилей делового общения представителей разных профессиональных групп (сотрудники колонии-поселения, медсёстры, менеджеры). По результатам статистических процедур, в каждой группе выделилось шесть стилей с разной степенью эффективности. Рабочие гипотезы исследования подтвердились.

Ключевые слова: стили делового общения; взаимодействие; корпоративная культура; эффективность; профессиональные группы; менеджеры; сотрудники колонии-поселения; медсёстры.

Стили делового общения (далее СДО) рассматриваются как один из ресурсов для достижения эффективного взаимодействия. Особенная роль СДО обусловлена современными требованиями в сфере профессиональной деятельности: акцент на совместную деятельность субъектов в условиях определенной среды; появление новых профессий; изменение требований к специалистам; комплексный подход в вопросе актуализации ресурсов и др. [1, с. 45–54; 2; 3; 4, с. 539–550; 5; 6, с. 48–61].

Цель исследования: сравнительный анализ особенностей СДО представителей разных профессиональных групп. *Предмет* – СДО представителей социономических профессий. *Гипотезы:* 1) организационная среда является значимой детерминантой в становлении и развитии СДО; 2) в каждой группе прослеживаются типичные закономерности стилевого репертуара. *Методы исследования:* опросник «Стили делового общения» В.А. Толочка. Респондентам предлагалось оценить по 5-балльной шкале выраженность разных компонентов СДО (от 0 до 4 баллов). Исследование проводилось на четырёх выборках: сотрудники ФКУ колонии-поселения №2 г. Зеленограда (далее сотрудники КП) – 32 чел., медицинские сестры ГБУЗ «Научно-исследовательский институт – Краевая клиническая больница №1 им. проф. С.В. Очаповского» – 112 чел.; менеджеры по продажам коммерческой компании «Пронто Медиа Холдинг» – 85 чел. Для анализа данных использовались описательные статистики, корреляционный и факторный анализ, t-сравнение для независимых групп.

В группе *сотрудников КП* выделилось шесть факторов: 1) «Рациональный, прагматический, открытый»; 2) «Системность, ориентация на взаимодействие»; 3) «Несистемное взаимодействие, формализация деятельности»; 4) «Жесткость, эмпатия, саморазвитие»; 5) «Избегание взаимодействий, пассивность»; 6) «Обедненному стилю». В выборке

⁵ Поддержано грантом РФФИ № 19-013-00550: «Стили делового общения: пространство и стратегии взаимодействия, ресурсы успешности субъектов».

медицинских сестер выделилось шесть факторов (рассматриваемых нами как *типовые стили* делового общения): 1) «Рациональность, независимость, открытость». 2) «Соперничество, аргументация, активность». 3) «Уклонение, демонстрация силы, импульсивность». 4) «Пассивность, демократичность, сотрудничество». 5) «Дистантность, формализация деятельности». 6) «Минимизация взаимодействий, твердость». В выборке *менеджеров* также выделилось шесть факторов (стилей): 1) «Формализация взаимодействий, минимизация сотрудничества, поощрение активности партнера». 2) «Мягкость и уклончивость, дистанцирование». 3) «Твердость, дистанцирование, упорство, силовое противостояние». 4) «Высокая активность, непоследовательность, негибкость, невидение перспективы». 5) «Либеральный стиль». 6) «Жесткость, дистанцирование, ориентация на компромиссные решения».

По итогам *t-сравнения* статистически значимые различия ($p \leq 0,05$, $p \leq 0,01$) в группах *менеджеров* и *медсестёр* выделались по следующим стилевым компонентам: коммуникативная функция; стратегия компромисса; умеренная динамика развития процесса; демонстрация силы; аргументация; использование невербальных средств в общении; угрозы, санкции, наказания; дальняя психологическая дистанция; использование чётких критериев; функция эмоциональной взаимосвязи; стратегия соперничества; проявление твёрдости; фиксированное время взаимодействия; функция управления взаимодействиями; просьба, обращение за поддержкой к партнёру; поощрение; функция саморазвития; высокая активность; привлечение других к решению вопроса; использование телефона.

В выборках *менеджеров* и *сотрудников КП* можно отметить следующие статистически значимые различия: спокойная динамика развития процесса; демонстрация силы; использование невербальных средств; угрозы; использование четких критериев; деловые письма; фиксированное время взаимодействия; стратегия содействия; функция управления взаимодействиями; высокий темп взаимодействий; постановка конкретных целей; использование телефона.

Среди стилевых компонентов со статистически значимыми различиями в группах *медсестёр* и *сотрудников КП* выделались следующие: угрозы; дальняя психологическая дистанция; деловые письма; функция эмоциональной взаимосвязи; проявление твёрдости; функция саморазвития; привлечение других к решению вопроса.

В выборке *сотрудников КП* выявлены следующие корреляционные закономерности. Представители женского пола предпочитают высокую активность; организовывать свое время; обозначать проблему в целом; предоставлять партнёру время для обдумывания и подготовки; использовать телефон. Молодые сотрудники с небольшим стажем работы склонны к демонстрации силы; сотрудники среднего возраста, как правило,

используют стратегию приспособления. Люди, имеющие небольшой стаж работы в должности отводят для взаимодействия максимальное время. Сотрудники, занимающие невысокие должности, обычно фиксируют время коммуникации. Опытным сотрудникам учреждения свойственно привлекать других к решению вопроса. Неженатые или незамужние работники придерживаются коммуникативной функции общения как ведущей; обозначают проблему в целом и предоставление партнёру самостоятельности в выборе средств и способов ее решения; используют деловую документацию; для взаимодействия отводят максимальное время; обращаются к партнёру с просьбой; предпочитают доверительную беседу и использование телефона. Сотрудники, состоящие в браке, в качестве ключевой функции общения выбирают – управление взаимодействиями (изменение поведения и деятельности людей). Бездетные работники считают информационную функцию ведущей в коммуникации. Сотрудники, имеющие детей, выбирают приспособительную стратегию.

В группе *менеджеров* отметим слабую связь между социально-демографическими характеристиками и стилевыми компонентами: Сотрудники среднего возраста, имеющие длительный опыт работы в организации, предпочитают стратегию компромисса, их молодые коллеги склонны к стратегии поощрения, взаимодействуя при высоком темпе. Ставить конкретные цели и критерии ожидаемых результатов больше свойственно женщинам. Сотрудники с управленческим опытом предпочитают работать в высоком темпе. Эмоциональной функции как ключевой придерживаются не состоящие в браке. Бездетные сотрудники не склонны отводить партнёру времени для обдумывания и подготовки. В группе *медицинских сестёр* отсутствовали корреляции социально-демографических характеристиками и стилей.

Полученные результаты дополним анализом типов исследуемых корпоративных культур. Выборку *медсестёр* мы относим к наиболее благополучной группе, в силу специфики работы в данном государственном учреждении, выбору профессии по призванию, умеренному давлению со стороны корпоративной среды. Таким образом, в случае медсестёр мы можем говорить о стабильной и гибкой организационной культуре. Однако даже здесь выявлены неконструктивные модели (стили) взаимодействия, что может служить подтверждением рабочей гипотезы о закономерностях в формировании СДО.

Обращаясь к группе *сотрудников КП*, отнесём данную корпоративную культуру к нестабильному и жёсткому типу, с точки зрения, специфики деятельности и регламентов взаимодействия. Сотрудники КП работают на закрытой территории, взаимодействуют со спецконтингентом, их деятельность жёстко регламентирована нормативно и законодательно.

Менеджеров мы также относим к выборке с нестабильными и жёсткими условиями корпоративной культуры, с позиции принятых

групповых норм. В коллективе транслируется конкурентная, дистантная модель взаимодействия, акцентированная на минимизацию эффективной коммуникации и решение только рабочих задач.

Таким образом, в случае жёстких условий корпоративной культуры (в группе менеджеров и сотрудников КП) большинство СДО признается неконструктивными. Выявленные стили можно сгруппировать в пары «активные – адаптивные» стили, которые будут различаться разной степенью зрелости и количеством компонентов. Полученные данные работают в пользу подтверждения гипотез исследования.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Водопьянова Н. Е. Современные концепции ресурсов субъекта профессиональной деятельности // Вестн. С.- Петерб. ун-та. Сер. 16. 2015. Вып. 1. С. 45–54.
2. Митина Л.М. Психология профессионально-карьерного развития личности. М.; СПб.: Нестор-История, 2019. 396 с.
3. Поваренков Ю.П., Слепко Ю.Н., Цымбалюк А.Э. Системогенез деятельности профессионала. Ярославль: РИО ЯРГПУ, 2019. 162 с.
4. Сизова Л.А., Рютина О.В., Вильчес-Ногерол В.В. Стили делового общения: пространство деятельности и профессиональная реализация личности. Часть 1 // Вестник Пермского университета. Философия. Психология. Социология. 2019. Вып. 4. С. 539–550. DOI: 10.17072/2078-7898/2019-4-539-550
5. Толочек В.А. Психология труда. 3-е изд. доп. СПб.: Питер, 2019. 480 с.
6. Толочек В.А. Сопряженная профессиональная карьера субъекта: контексты и измерения // Человек. Сообщество. Управление. 2011. № 2. С. 48–61.

CORPORATE CULTURE AND STYLES OF BUSINESS COMMUNICATION ON SAMPLES OF VARIOUS PROFESSIONAL SPHERES

Vilches-Nogerol V.V., Sizova L.A

The article considers the problem of styles of business communication on various professional groups (colony-settlement employees, nurses, managers). According to the results of statistical procedures, six styles with different degrees of effectiveness were identified in each group. The working hypotheses of the study were confirmed.

Keywords: styles of business communication; interaction; corporate culture; efficiency; professional groups; managers; colony-settlement employees; nurses.

Об авторах:

Вильчес-Ногерол В.В., аспирант РТУ МИРЭА, Москва, Россия;

Сизова Л.А., главная медицинская сестра, кандидат психологических наук, ГБУЗ «Научно-исследовательский институт – Краевая клиническая больница №1 им. проф. С.В. Очаповского», Краснодар, Россия.

Об авторах на английском языке:

Vilches-Nogerol V.V., PhD student of RTU MIREA, Moscow, Russia;

Sizova L.A., head nurse, candidate of psychological sciences, “Research Institute - Regional Clinical Hospital No. 1 named after prof. S.V. Ochapovsky”, Krasnodar, Russia.