

УДК 159.9

DOI: 10.34670/AR.2021.34.21.023

Анализ стилей делового общения на основе ресурсного подхода**Лобанова Юлия Игоревна**Кандидат психологических наук, доцент,
доцент кафедры истории и философии,Санкт-Петербургский государственный архитектурно-строительный университет,
190005, Российская Федерация, Санкт-Петербург, 2-я Красноармейская, 4;
e-mail: gretta25@list.ru

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

Аннотация

В статье рассматриваются варианты использования ресурсного подхода при изучении стилей деятельности. На примере стиля вождения показано, что стили могут быть характеризованы через особенности использования субъектом интра-, интер и внеиндивидуальных (средовых) ресурсов при решении типовых задач деятельности. Для изучения стилей делового общения используется опросник «Стили делового общения» СДО В.А. Толочка, с помощью которого можно оценивать стиль респондента с учетом субъективно-удобных условий, способов, средств и организации деятельности (в соответствии моделью стиля деятельности В.А. Толочка). Рассмотрены возможности и ограничения опросника, сконструированного на основе данной модели. Для анализа содержательного наполнения стиля (его соотнесенности со стратегиями взаимодействия (развивающей, императивной и манипулятивной)) дополнительно используется опросник для выявления выраженности макиавеллизма (склонности к манипулированию другими людьми) Кристи и Гейтс.

Выделение в опроснике СДО В.А. Толочка пунктов, имеющих отношение к работе с ресурсами (время, пространство, типы аргументов) и проведение кластерного анализа (с включением в число переменных оценки уровня макиавеллизма респондентов) позволило сгруппировать отдельные субъективно удобные для субъекта условия деятельности, способы и средства, а также элементы организации деятельности в привязке к трем основным стратегиям психологического воздействия: развивающей, императивной и манипулятивной.

На основе теоретического анализа работ по психологии манипуляции в опроснике были выделены вопросы, оценивающие особенности использования субъектов своих и чужих ресурсов, которые характерны для реализации манипулятивной и развивающей стратегий психологического воздействия. Факторный анализ позволил идентифицировать два содержательных стиля ДО: макиавеллистический и немакиавеллистический соответственно, характеризующиеся разным подходом к использованию своих и чужих ресурсов, а также соответствующими установками личности, реализуемыми во взаимодействии.

Перспективы исследования заключаются в изучении выраженности признаков

содержательных стилей делового общения в выделенных В.А. Толочком, а также в изучении распространенности конкретных стилей в разных сферах профессиональной деятельности и в разных организационных культурах, на основе которого можно будет составлять прогнозы относительно социальной успешности субъекта с соответствующим стилем на конкретном рабочем посту в конкретной организации.

Для цитирования в научных исследованиях

Лобанова Ю.И. Анализ стилей делового общения на основе ресурсного подхода // Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. 2021. Т. 10. № 3А. С. 62-74. DOI: 10.34670/AR.2021.34.21.023

Ключевые слова

Ресурсный подход, стили вождения, стили делового общения, стратегии психологического воздействия, время, пространство, стандарты поведения, силовое давление, макиавеллизм, успешность.

Введение

К ресурсам субъекта в последние годы относят индивидуальные стили деятельности [Толочек, 2015], определяя их как «устойчивую психологическую систему (стабильную, но вариативную в определенных пределах), обеспечивающую согласование индивидуальных особенностей человека с условиями и требованиями деятельности, окружения (среды), обеспечивающую успешность деятельности субъекта и субъективный комфорт при ее осуществлении» [Толочек, 2015, с. 72].

То есть основной вариант использования ресурсного подхода – это толкование самих стилей как ресурсов субъекта. Но можно, используя этот же подход, акценты поставить по-другому: внутри стилей как систем субъект так или иначе использует разные виды ресурсов (причем в зависимости от особенностей деятельности – и интра, и интер, и средовые – в разных сочетаниях, при разных вариантах распределения приоритетности ресурсов того или иного вида внутри этих систем).

Обращаясь к анализу методологии изучения стилей в отечественной науке, отметим, что особенности использования разных ресурсов субъектом (интраиндивидуальных, интериндивидуальных и особенно! внеиндивидуальных) при решении типовых задач деятельности эмпирически изучались недостаточно [Толочек, 2015] (и тем более они не рассматривались как стилевые особенности).

Размышляя над стилями как особенностями использования ресурсов, необходимо определиться, что именно, с какими конкретно ресурсами субъект может делать и как именно может ими распоряжаться: накапливать, тратить, предоставлять (отдавать) другим или забирать у них ресурсы. Учитывая, что деятельность субъектом осуществляется в среде, может носить индивидуальный и коллективный характер, то субъект в рамках деятельности так или иначе использует свои ресурсы, ресурсы других и ресурсы среды (материальной, физической).

Ярким примером деятельности, на примере которой достаточно удобно рассмотреть стили как типичные особенности использования субъектом разных типов ресурсов, является автовождение. Для оценки характеристик стиля вождения автором был разработан и апробирован опросник «Стиль вождения» (СВ) [Лобанова, 2016]. Первичные характеристики

стиля вождения во многом были выделены в ориентации на подвиды многокомпонентной совмещенной водительской деятельности [Бодров, 1981].

В дальнейшем, при работе с опросником по отдельным вопросам и проведению факторного анализа удалось выделить характеристики стиля, имеющие отношение именно к особенностям использования ресурсов субъектом в процессе автовождения.

Вторичными характеристиками стиля вождения, выделенными на основе факторного анализа, оказались следующие (каждая из выделенных шкал опросника была оценена с помощью шкалы альфа-кронбаха и продемонстрировала уровень надежности от приемлемого до высокого [Митина, 2015; Наследов, 2005]):

- Соблюдение – несоблюдение ПДД в индивидуальных компонентах деятельности (накопления ресурсов или трата собственных ресурсов (0,77); сюда относится соблюдение знаков ограничения скорости, движения по полосам, разметки и т.п.
- Соблюдение-несоблюдение ПДД при взаимодействии с другими участниками ДД (отбор или предоставление ресурсов другим: работа с собственными и чужими ресурсами) (0,704);
- Отбор (отсев) задач деятельности по уровню сложности - накопление ресурсов или трата (собственных); (в перспективе можно активно использовать ресурсы самого транспортного средства) (0,69) (предварительное ознакомление с маршрутом, дорожной средой, подход к выбору места для парковки).
- Особенности сбора информации и отбор / предоставление ресурсов другим при взаимодействии (работа с собственными и чужими ресурсами) (также дополнительно в дальнейшем возможно использование ресурсов транспортного средства) (0,61). Элементы коммуникативной деятельности, не прописанной в ПДД, сбор и использование информации в решении задач водительской деятельности, которая напрямую не имеет

Давая описание стилей через использование ресурсов, стилем вождения можно назвать устойчивые особенности использования (накопления, расходования, заимствования, предоставления и т.д. и т.п.) субъектом интраиндивидуальных, интериндивидуальных и внеиндивидуальных ресурсов при решении типовых задач многокомпонентной совмещенной индивидуально-коллективной водительской деятельности [Журавлев, 2005].

Проводя параллели со стилями вождения, можно стиль делового общения (коммуникативный стиль деятельности) охарактеризовать как устойчивые особенности использования субъектом интраиндивидуальных, интериндивидуальных и внеиндивидуальных ресурсов при решении типовых задач коммуникативной деятельности.

Но если в случае со стилями вождения, проблема «правильного» распоряжения ресурсами субъектом – это решение проблемы обеспечения надежности его деятельности, а также безопасности дорожного движения в целом, то в случае со стилями ДО – это (вероятно) вопрос успешности продвижения по социальной лестнице. И если изменения в стилях вождения в перспективе будут определяться технологическим прогрессом (разработкой и встраиванием в ТС различных технических систем, дублирующих или дополняющих водителя), то есть расширением использования внутри стилей внеиндивидуальных ресурсов [Лобанова, 2018, Лобанова, 2019], то изменения стилей ДО будут определяться в первую очередь социальными факторами: организационной культурой, сложившейся на конкретном предприятии или в целом культурой делового общения, характерной для конкретной страны. Если стиль ДО, характерный для субъекта, «вписывается» в культуру, то его вероятно будет ожидать социальный успех. Однако результаты коммуникативной деятельности субъекта отражаются в результатах

совместной деятельности, зачастую изменяя окружающий мир (в том числе физической составляющей). И само по себе продвижение по социальной лестнице, обрастание социальными связями и социальным капиталом отнюдь не всегда связано с итоговым положительным воздействием субъекта на окружающую его среду. Именно поэтому так важно разобраться во взаимосвязях особенностей использования ресурсов субъекта и содержательно-ценностным характером стиля: то есть ли и какова именно связь между тем, как человек себя ведет в коммуникации, и установками, которые он реализует.

Методики

Для оценки особенностей использования ресурсов субъектом были привлечен опросник СДО (стили делового общения) (опросник В.А. Толочка) [Толочек, Вильчес-Ногерол, Машкова, 2020, Толочек, Вильчес-Ногерол, Сизова, 2020].

Для оценки склонности респондентов к использованию в деловом общении манипулятивной стратегии психологического воздействия была использован опросник для выявления выраженности макиавеллизма (склонности к манипулированию другими людьми Кристи и Гейтс) [Журавлев, 2005, с. 442-443].

В качестве объекта исследования выступили работники строительной отрасли (студенты, совмещающие обучение в магистратуре с работой в сфере профессиональной деятельности) – 60 человек (средний возраст - 23,3 года, мужчин -21, женщин – 39).

Результаты

Методика В.А. Толочка сконструирована в соответствии с его моделью стиля деятельности [Толочек, Вильчес-Ногерол, Машкова, 2020, с. 279] и направлена на оценку таких элементов как: субъективно удобные условия деятельности, способы и средства, организация деятельности. В ходе исследования, проводимого с помощью методики СДО, В.А. Толочком совместно с коллегами [Толочек, Вильчес-Ногерол, Машкова, 2020, с. 279] было выделено 6 стилей делового общения:

1. Активный, конструктивный, целеустремленный
2. Адаптивный, фасилитативный, гибкий
3. Адаптивный, агрессивный, жесткий
4. Адаптивный, склонный к компромиссам
5. Активный, эмоциональный, непоследовательный. Неконструктивный
6. Пассивный, дистанцирующий, избегающий взаимодействий

Работая над концепцией стилей деятельности, В.А. Толочек изначально исходил из вполне конкретной профессиональной деятельности, а именно – спорта высших достижений. Создавая опросник и выделяя с его помощью стили делового общения, В.А. Толочек проводит параллели с таким видом деятельности как борьба – дзюдо, которая в его ранних работах стала основой для изучения индивидуальных стилей деятельности, а впоследствии и профессиональных. Но спорт как профессиональная деятельность имеет определенные особенности, например, такие как высочайший уровень мотивации и запредельные требования к способностям субъекта. Особое значение имеет то, что в спорте (в силу наличия жестко закрепленных правил и четкого отслеживания их соблюдения со стороны судей) манипулятивные стратегии непосредственно в ходе поединка использоваться не могут – в отличие от ситуаций социального взаимодействия. Проводиться могут только оговоренные приемы: при применении не прописанных правилами,

спортсмену будет засчитано поражение и (или) он может получить дисквалификацию.

Выделенные по аналогии со спортивной деятельностью с помощью опросника СДО стили делового общения в большей степени носят описательно-формально-динамический характер (описывают темп, динамику взаимодействия, дистанцию, используемые средства и методы общения). (в отличие, например, от выделяемых нами типовых стилей вождения - агрессивного, опасного, небезопасного, безопасного [Лобанова, 2019])

Но в деловом общении, как известно, всегда есть цели (и они могут быть разными, носить как благовидный, так и негативный характер, что определяется этикой и культурой делового общения в конкретной стране и организационной культурой отдельного предприятия) и реализуется психологическое взаимодействие (или воздействие).

Психологическое воздействие – это внешнее по отношению к реципиенту воздействие, которое, будучи им отраженным, ведет к изменению либо непосредственно поведения, либо факторов, его определяющих (по Т. С. Кабаченко) [Кабаченко, 2000, с. 23].

Традиционно выделяют три стратегии психологического воздействия: императивную, манипулятивную и развивающую. С. Ю. Решетина и Г. Л. Смолян следующим образом характеризуют данные стратегии: «Манипулирование рассматривается как подсознательное стимулирование в обход подсознательного контроля, по типу психотерапевтического эффекта. Императивная стратегия не затрагивает глубинные структуры личности, а поддерживает имеющиеся когнитивные структуры, хорошо действует в экстремальных ситуациях. В отличие от этих двух стратегий, развивающая стратегия ориентирована на долгосрочный эффект, на изменение личности и осуществляется в процессе длительного диалогового контакта с человеком. Диалоговое воздействие, направленное на формирование структуры личности, возможно при длительном общении в процессе обучения и воспитания» [Кабаченко, 2000, с. 62; Решетина, 1996].

И если между одними стратегиями психологического воздействия и конкретными методами и средствами есть вполне однозначная связь (так, например, между развивающей стратегией и лояльной аргументацией), то реализация манипулятивной стратегии гораздо более «многолика».

При анализе методики СДО становится очевидным, что она позволяет провести оценку особенностей использования отдельных ресурсов, но не дает возможности в полной мере соотнести их со стратегиями психологического воздействия, которые предпочитают субъекты. В данном случае это чрезвычайно важно: внешнее и внутренне, используемые способы и цели взаимодействия, форма и содержание могут оказаться в теснейшей связи друг с другом, а именно: изучение и описание работы субъекта с определенными ресурсами, которые внешне вполне наблюдаемые и оцениваемые, могут отчетливо указать на стратегию взаимодействия и на мотивы, реализуемые субъектами. Это подводит и к пониманию, и к эффективному прогнозированию поведения субъектов в процессе взаимодействия.

Были выделены пункты опросника, которые имели отношение к разным ресурсам: временным, пространственным, энергетическим, а также распоряжению ими в ходе взаимодействия (предоставление времени для решения другому, фиксация времени для переговоров, организация пространства, использование невербальных средств в общении или их минимизация и т.п.). В опроснике В.А. Толочка включены отдельные методы аргументации (лояльные и нелояльные): использование лояльной с точки зрения логики аргументации, обращение к другим людям для усиления своей позиции, опора на открытые игры на чувствах (сила, угрозы, санкции). Однако манипулятивная стратегия никак не обозначена. Для оценки

склонности респондентов прибегать к прежде всего к манипулятивной стратегии психологического воздействия была использован опросник для выявления выраженности макиавеллизма (склонности к манипулированию другими людьми) Кристи и Гейтс). По ответам респонденты были отнесены в три группы: с низким, средним и высоким уровнем макиавеллизма.

Был проведен кластерный анализ для выявления соотнесенности особенностей использования ресурсов в коммуникативной деятельности с уровнем макиавеллизма респондентов. Было выделено три кластера (использовался метод Уорда), которые сгруппировались вокруг трех стратегий взаимодействий, а именно:

1 – развивающая стратегия: сюда вошла только склонность респондентов использовать аргументацию в ходе взаимодействия;

2 – императивная; сюда вошла склонность субъекта к демонстрации силы и использованию угроз);

3 – в этот кластер вокруг макиавеллизма группировались самые разные особенности работы с ресурсами, такие как: мера активности, использование невербальных средств общения, организация времени переговоров и пространства, предоставление времени другому и сохранение за ним самостоятельности в принятии решений.

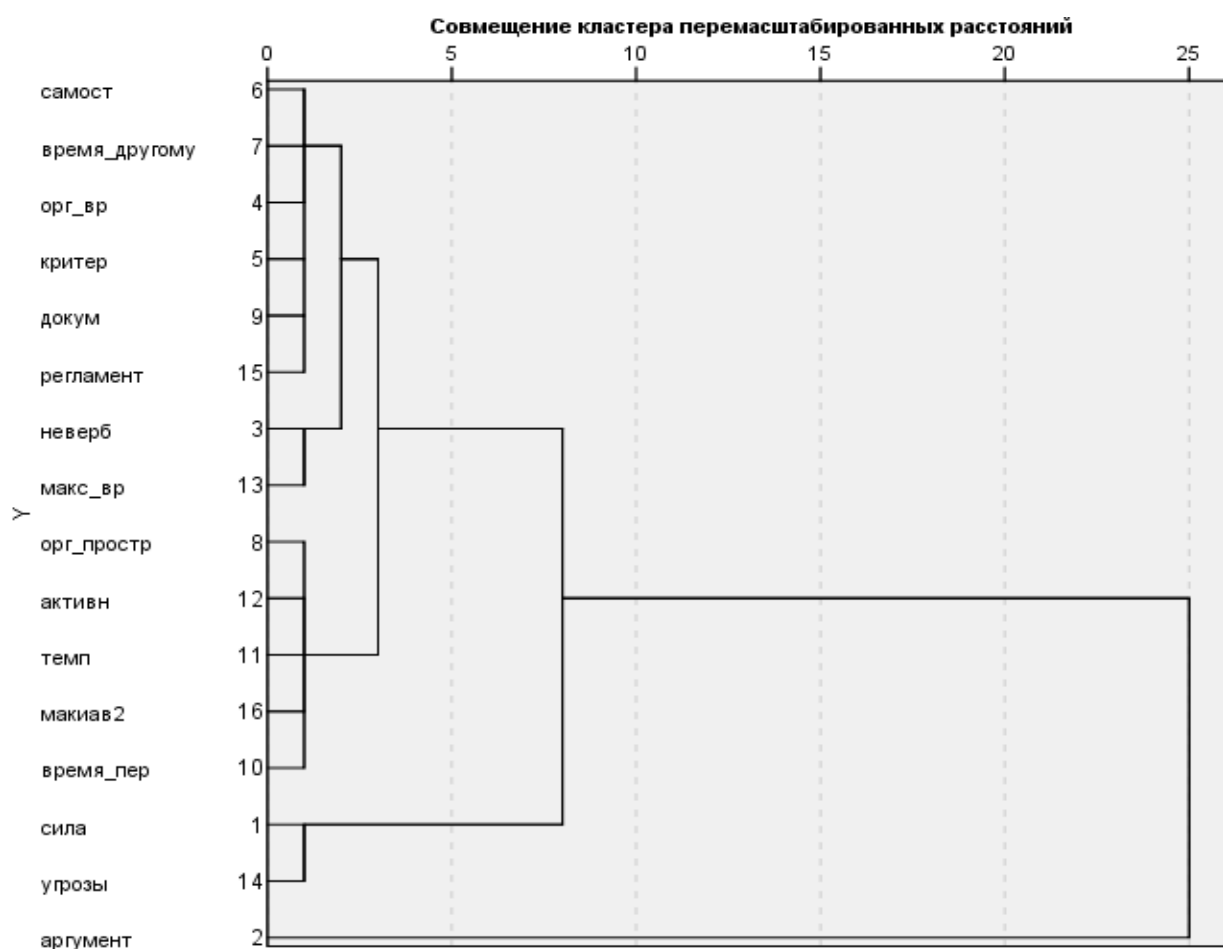


Рисунок 1 – Дендограмма с использованием метода Варда

Как известно, к признакам манипулятивного влияния (на основе которых можно

предположить обращение партнера по взаимодействию в манипулятивном влиянии) относят [Доценко, 2000, с. 219-220]:

- ограничение манипулятором объекту манипуляции времени при принятии решений;
- ограничение информации;
- требование стандартов поведения от манипулируемого;
- нетипичность поведения манипулятора (нестандартность).

Также Е.Л. Доценко к признакам оказываемого манипулятивного влияния с определенной осторожностью относит наличие силового давления в ситуации взаимодействия, указывая на то, что прежде всего – «это индикатор межличностной проблемы, затруднения, одной из причин которых может явиться угроза манипулирования» [Доценко, 2000, с. 220].

Если разобраться, то как минимум три признака из перечисленных связаны с обращением с ресурсами, причем как раз с теми самыми, которые позволяет оценить методика В.А. Толочка (время, информация, регламент, структура общения). Но и нестандартность поведения манипулятора – это обращение к ресурсам партнера по взаимодействию: ему приходится дополнительно адаптироваться к ситуации, теряя при этом часть ресурсов (при том, что не все из них он в силу требования стандарта поведения может использовать).

После детального анализа вопросов опросника были выбраны пункты, фиксирующие выше перечисленные особенности поведения. И был проведен факторный анализ (использовался метод компонент с вращением варимакс) для соотнесения особенностей использования ресурсов (своих и чужих в процессе взаимодействия) и склонности субъекта к макиавеллизму (опросник для выявления выраженности макиавеллизма (склонности к манипулированию другими людьми Кристи и Гейтс) [Ильин, 2014, с. 442-443].

Было решено более прицельно проанализировать связанность уровня макиавеллизма с использованием ресурсов других людей и стремлением во что бы то ни стало достигать своих целей, демонстрируя твердость позиции (необходимость сужения числа переменных при проведении факторного анализа связана, с одной стороны, гипотезой исследования (предположением о наличии у макиавеллистов в коммуникативной деятельности определенных особенностей), с другой стороны, некоторой ограниченностью выборки (60 человек), которая не позволяет работать со всеми пунктами опросника одновременно без нарушения процедуры статистического анализа [Митина, 2015, Наследов, 2005]. Результаты факторного анализа представлены ниже (см. таб. 1-4).

Таблица 1 - КМО и критерий Бартлетта

Мера адекватности выборки Кайзера-Майера-Олкина (КМО).		,633
Критерий сферичности Бартлетта	Примерная Хи-квадрат	104,210
	ст.св.	36
	Знач.	,000

Из таблицы 1 видно, что значение критерия сферичности невелико [Митина, 2015, Наследов, 2005], и на данный момент полученные результаты следует интерпретировать с осторожностью, пока что скорее как выявленную тенденцию, которую следует проверять на более объемной выборке.

Таблица 2 - Матрица компонент^а

	Компонент
--	-----------

	1
Силовое воздействие	,613
Использование других людей для аргументации своей позиции	,424
Предоставление самостоятельности другому в принятии решений	-,586
Предоставление времени другому для принятия решений	-,500
Настойчивое в достижении собственных целей	,528
Ограничение времени переговоров	,420
Демонстрация твердости своей позиции	,650
Использование угроз	,745
Макиавеллизм (по опроснику)	,289

Метод выделения факторов: метод главных компонент

а. Извлечено компонентом - 1.

При повторном обращении к факторному анализу с данными, полученными с помощью опросника СДО, была поставлена цель показать отсутствие связей макиавеллизма со склонностью субъекта в большей степени тратить собственные ресурсы и при этом предоставлять их другим (при осуществлении коммуникативной деятельности). Результаты факторного анализа представлены ниже.

Таблица 3 - КМО и критерий Бартлетта

Мера адекватности выборки Кайзера-Майера-Олкина (КМО).		,611
Критерий сферичности	Примерная Хи-квадрат	317,056
Бартлетта	ст.св.	136
	Знач.	,000

Таблица 6 - Матрица компонент^а

	Компонент
	1
Установление взаимосвязей с другими людьми как цель делового общения	,296
Активное использование невербальных средств общения	,405
Активный обмен информацией в процессе ДО	,634
Организация времени на обдумывание решений (для самого себя)	,441
Четкость и определенность критериев при принятии решений	,379
Предоставление времени другому при принятии решений	,632
Предоставление самостоятельности другому в принятии решений	,281
Установление эмоциональных связей как цель ДО	,360
Близкая дистанция при общении	,521
Использование документов	,495
Содействие другому	,394
Сотрудничество как цель ДО	,575
Использование поощрения для партнера по ДО	,378
критр_цели	,680
Ориентация на саморазвитие в процессе общения	,507
Неформальное общение	,660
Макиавеллизм (по опроснику)	-,031

Метод выделения факторов: метод главных компонент.

а. Извлечено компонентом - 1.

Анализ полученных данных с помощью проведенного факторного анализа позволяет выделить (с содержательной точки зрения) как минимум два стиля делового общения, предполагающих кардинально отличающиеся подходы к использованию собственных и чужих

ресурсов во взаимодействии и привязанные к разным стратегиям психологического воздействия:

1. Макиавеллический, который характеризуется ограничением в выборе и (вероятно) лишением ресурсов других:

- без предоставления самостоятельности в действиях другому;
- без предоставления времени другому на обдумывание и принятие решения;
- с демонстрацией силы (внешние по отношению к субъекту ресурсы: либо среды, либо другого лица);
- с использованием угроз (используются внешние по отношению к субъекту ресурсы: либо среды, либо других лиц);
- с ограничением времени на переговоры – (отбор ресурсов партнера).

В том случае, если человек придерживается перечисленных особенностей обращения с ресурсами в ходе коммуникации, по всей видимости, можно предполагать у него склонность к манипуляциям (причем не только искусного плана, но и с открытыми играми на чувствах, с использованием угроз), а также соответствующие макиавеллистические установки личности. Данные стили будут скорее всего применяться при реализации манипулятивной и императивной стратегиях психологического воздействия.

2. Немакиавеллистический: нацелен на саморазвитие и формирование взаимосвязей с другими людьми. Проявляется в:

- организации пространства взаимодействия (видимо, со знаком плюс, для обеспечения комфорта участникам коммуникативной деятельности);
- в склонности к высокому темпу взаимодействия (который, видимо, необходим для более быстрого и эффективного обмена информацией);
- без обязательного предоставления времени себе на подготовку (данный пункт можно интерпретировать по-разному);
- с предоставлением самостоятельности в выборе и принятии решений другой стороне;
- в максимуме времени, отводимом на взаимодействие (вероятно, для достижения объективно эффективного результата);
- выходом за рамки предписаний регламента (последние два пункта означают ориентированность субъекта именно на деловое общение, ради достижения цели, результата, а не к ролевому регламентированному общению, которое в ситуациях, требующих изменений, является неэффективным и даже вредным).

В том случае, если в стиле субъекта проявляется большинство перечисленных характеристик, то, вероятно, он склонен к развивающей стратегии взаимодействия, а его личностные установки далеки от макиавеллистических.

Вероятно, в дальнейшем, в деловом общении, так же, как и в вождении, можно будет выделить несколько характеристик стиля, имеющих отношение к использованию субъектом своих и чужих ресурсов, но они будут иметь свои особенности, обусловленные спецификой коммуникативной деятельности: опасности для жизни деловое общение в современных социокультурных условиях не представляет, соответственно, и предписания этикета не носят такого же рода обязательности, как в условиях автовождения. Кроме того, в общении гораздо труднее дифференцировать индивидуальную деятельность от коллективной (воздействие чаще всего превращается во взаимодействие). В силу сказанного, напрямую сделать перенос из одной сферы не удастся.

По аналогии со стилями вождения можно условно выделить такие характеристики стилей

делового общения как:

1. Соблюдение-несоблюдение регламента и структуры взаимодействия (этикета, структуры): накопление или трата собственных ресурсов.
2. Соблюдение – несоблюдение структуры взаимодействия: отбор у других или предоставление ресурсов другим.
3. Особенности сбора информации: отбор / предоставление ресурсов другим при взаимодействии.
4. Отбор задач по уровню сложности: по всей видимости, в деловом общении выглядит иначе, чем в автовождении, и конкретные его особенности только предстоит изучить и описать.

Заключение

Перспективы работы: в дальнейшем предполагается соотнести выделенные содержательные по характеру стили (макиавеллистический и немакиавеллистический) с выделенными по формальным признакам стилями делового общения (В.А. Толочком). Анализ больших массивов данных может позволить сделать выводы – в каких профессиональных сферах, какие стратегии взаимодействия наиболее распространены, а получить представление относительно содержательной стороны культуры делового общения в стране в целом и делать прогнозы относительно успешности субъекта, склонного к определенным стилям делового общения в конкретной организации и на конкретном трудовом посту.

Библиография

1. Бодров В. А. Экспериментально-психологическое исследование совмещенной операторской деятельности / В. А. Бодров // В кн. : Методология инженерной психологии, психологии труда и управления. М. : Наука, 1981. С. 192–209.
2. Доценко Е. Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защиты / Е. Л. Доценко. М. : ЧеРо, Изд-во МГУ, 2000. 344 с.
3. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. СПб. Питер. 2014. 576 с.
4. Журавлев А.Л. Психология совместной деятельности. М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2005.
5. Кабаченко Т.С. Методы психологического воздействия: учеб. пособие / Т. С. Кабаченко. М. : Педагогическое общество России, 2000. 544 с.
6. Козлов Е. В. Психофизиологическое обоснование необходимости совершенствования системы подготовки водителей : автореф. дис. ... канд. мед. наук / Е. В. Козлов. М., 2012.
7. Лобанова Ю.И. Из эры отбора в эру самоактуализации В сборнике: Человеческий фактор в сложных технических системах и средах (Эрго-2018). Труды Третьей международной научно-практической конференции. Под редакцией А. Н. Анохина, А. А. Обознова, П. И. Падерно, С. Ф. Сергеева. 2018. С. 574-583.
8. Лобанова Ю.И. Исследование стилей деятельности в психологии: от истории к перспективам Лобанова Ю.И. Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. 2019. Т. 8. № 6-1. С. 7-17.
9. Лобанова Ю.И. О возможностях прогноза аварийности водителей Лобанова Ю.И. Вестник Южно-Уральского государственного университета. Серия: Психология. 2017. Т. 10. № 1. С. 74-87.
10. Лобанова Ю.И. Опросник "Стиль вождения" Лобанова Ю.И. Вестник Ленинградского государственного университета им. А.С. Пушкина. 2016. № 4-1. с. 26-41.
11. Лобанова Ю.И. О типовых стилях вождения в сборнике: психология человека как субъекта познания, общения и деятельности. Отв. ред. В.В. Знаков, А.Л. Журавлев. Москва, 2018. С. 1300-1308.
12. Митина О.В. Альфа Кронбаха: когда и зачем ее считать // Современная психодиагностика России. Преодоление кризиса: Материалы III Всероссийской конференции (Челябинск, 9-11 сентября 2015 г.): В 2 т. / Отв. ред. Н.А. Батурич. Челябинск: ИЦ ЮУрГУ, 2015. Т. 1. С. 232-240.
13. Наследов А. Д. SPSS. Компьютерный анализ данных в психологии и социальных науках / А. Д. Наследов. СПб. : Питер, 2005. 416 с.
14. Психология для направления "Экономика" Соловьева Е.А., Троицкая И.В., Годлиник О.Б., Артемьева В.А.,

- Лобанова Ю.И., Осипова Л.В., Крюкова В.И., Токарева Г.А., Антошкина Ю.М., Марковская Е.И. учебник для студентов учреждений высшего профессионального образования / Москва, 2011. сер. бакалавриат
15. Решетина С.Ю. Информационно-психологическая безопасность личности (контуры проблемы) / С.Ю. Решетина, Г.Л.Смолян // проблемы информационно-психологической безопасности. М. : изд-во института психологии РАН, 1996.
16. Толочек В.А., Вильчес-Ногерол В.В., Машкова А.С. Стили делового общения как психологические механизмы "субъект-субъект" взаимодействий. В сборнике: психосоциальная адаптация в трансформирующемся обществе: субъект-субъектная коммуникация как фактор социализации индивида. материалы v международной научной конференции. Минск, 2020. С. 290-295.
17. Толочек В.А., Вильчес-Ногерол В.В., Сизова Л.А. Стили делового общения и среда организации: факторы взаимной детерминации Журнал Белорусского государственного университета. Философия. Психология. 2020. № 1. с. 55-69.
18. Толочек В.А. Стили деятельности: ресурсный подход. М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2015. 366 с.
19. Толочек В.А. Стили профессиональной деятельности / В. А. Толочек. М. : Смысл, 2000. 200 с.

Analysis of business communication styles based on the resource approach

Yuliya I. Lobanova

PhD in Psychology, Associate Professor,
Department of of history and philosophy,
Faculty of management and economy,
Saint Petersburg State University of Architecture and Civil Engineering,
190005, 4, 2nd Krasnoarmeyskaya str., Saint Petersburg, Russian Federation;
e-mail: gretta25@list.ru

Abstract

The article discusses the options for using the resource approach in the study of business styles. On the example of driving style, it is shown that styles can be characterized through the features of the use of intra-, inter-and extra-individual (environmental) resources by the subject when solving typical tasks of activity. To study business communication styles, the questionnaire "Business communication Styles" of V. A. Tolochka SDO is used, with the help of which it is possible to evaluate the respondent's style taking into account subjectively convenient conditions, methods, means and organization of activity (in accordance with the model of V. A. Tolochka's activity style). Tolochka). The possibilities and limitations of the questionnaire constructed on the basis of this model are considered. To analyze the content content of the style (its correlation with the interaction strategies (developing, imperative and manipulative)) additionally, a questionnaire is used to identify the severity of Machiavellianism (a tendency to manipulate other people) Christie and Gates.

The selection of items related to working with resources (time, space, types of arguments) and the cluster analysis (including the assessment of the level of Machiavellianism of respondents) in the questionnaire of the SDO V. A. Tolochka allowed us to group certain subjectively convenient conditions of activity, methods and means, as well as elements of the organization of activity in relation to the three main strategies of psychological influence: developing, imperative and manipulative.

Based on the theoretical analysis of works on the psychology of manipulation, the questionnaire identified questions that assess the features of the use of subjects of their own and other people's

resources, which are characteristic of the implementation of manipulative and developmental strategies of psychological influence. Factor analysis allowed us to identify two content styles of DO: Machiavellian and non-Machiavellian, respectively, characterized by a different approach to the use of their own and other people's resources, as well as the corresponding personality attitudes implemented in interaction.

The prospects of the research are to study the severity of the signs of meaningful business communication styles in the ones identified by V. A. Tolochk, as well as to study the prevalence of specific styles in different spheres of professional activity and in different organizational cultures, on the basis of which it will be possible to make forecasts about the social success of a subject with the appropriate style in a specific workplace in a particular organization.

For citation

Lobanova Yu.I. (2021) Analiz stilei delovogo obshcheniya na osnove resursnogo podkhoda [Analysis of business communication styles based on the resource approach]. *Psikhologiya. Istoriko-kriticheskie obzory i sovremennyye issledovaniya* [Psychology. Historical-critical Reviews and Current Researches], 10 (3A), pp. 62-74. DOI: 10.34670/AR.2021.34.21.023

Keywords

Resource approach, driving styles, business communication styles, psychological impact strategies, time, space, standards of behavior, power pressure, machiavellianism, success

References

1. Bodrov V. A. Eksperimentalno-psihologicheskoe issledovanie sovmeschennoy operatorskoy deyatel'nosti / V. A. Bodrov // V kn. : Metodologiya inzhenernoy psikhologii, psikhologii truda i upravleniya. M. : Nauka, 1981. S. 192–209.
2. Dotsenko E. L. Psihologiya manipulyatsii: fenomeny, mekhanizmy i zaschity / E. L. Dotsenko. M. : CheRo, Izd-vo MGU, 2000. 344 s.
3. Ilin E.P. Psihologiya obscheniya i mezhlichnostnykh otnosheniy. SPb. Piter. 2014. 576 s.
4. Zhuravlev A.L. Psihologiya sovместnoy deyatel'nosti. M.: Izd-vo «Institut psikhologii RAN», 2005.
5. Kabachenko T.S. Metody psihologicheskogo vozdeystviya: ucheb. posobie / T. S. Kabachenko. M. : Pedagogicheskoe obshchestvo Rossii, 2000. 544 s.
6. Kozlov E. V. Psihofiziologicheskoe obosnovanie neobkhodimosti sovershenstvovaniya sistem podgotovki voditeley : avtoref. dis. ... kand. med. nauk / E. V. Kozlov. M., 2012.
7. Lobanova Yu.I. Iz eryi otbora v eru samoaktualizatsii V sbornike: Chelovecheskiy faktor v slozhnykh tekhnicheskikh sistemakh i sredakh (Ergo-2018). Trudy Trety mezhdunarodnoy nauchno-prakticheskoy konferentsii. Pod redaktsiei A. N. Anohina, A. A. Oboznova, P. I. Paderno, S. F. Sergeeva. 2018. S. 574-583.
8. Lobanova Yu.I. Issledovanie stiley deyatel'nosti v psikhologii: ot istorii k perspektivam Lobanova Yu.I. Psihologiya. Istoriko-kriticheskie obzory i sovremennyye issledovaniya. 2019. T. 8. # 6-1. S. 7-17.
9. Lobanova Yu.I. O vozmozhnostyakh prognoza avariynosti voditeley Lobanova Yu.I. Vestnik Yuzhno-Uralskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Psihologiya. 2017. T. 10. # 1. S. 74-87.
10. Lobanova Yu.I. Oprosnik "Stil vozhdeniya" Lobanova Yu.I. Vestnik Leningradskogo gosudarstvennogo universiteta im. A.S. Pushkina. 2016. # 4-1. s. 26-41.
11. Lobanova Yu.I. O tipovykh stilyakh vozhdeniya v sbornike: psikhologiya cheloveka kak sub'ekta poznaniya, obscheniya i deyatel'nosti. Otv. red. V.V. Znakov, A.L. Zhuravlev. Moskva, 2018. S. 1300-1308.
12. Mitina O.V. Alfa Kronbaha: kogda i zachem ee schitat // Sovremennaya psikhodiagnostika Rossii. Preodolenie krizisa: Materialy III Vserossiyskoy konferentsii (Chelyabinsk, 9-11 sentyabrya 2015 g.): V 2 t. / Otv. red. N.A. Baturin. Chelyabinsk: ITs YuUrGU, 2015. T. 1. S. 232-240.
13. Nasledov A. D. SPSS. Kompyuternyy analiz dannykh v psikhologii i sotsialnykh naukakh / A. D. Nasledov. SPb. : Piter, 2005. 416 s.
14. Psihologiya dlya napravleniya "Ekonomika" Soloveva E.A., Troitskaya I.V., Godlinik O.B., Artemeva V.A., Lobanova Yu.I., Osipova L.V., Kryukova V.I., Tokareva G.A., Antoshkina Yu.M., Markovskaya E.I. uchebnik dlya studentov uchrezhdeniy vysshego professional'nogo obrazovaniya / Moskva, 2011. ser. bakalavriat
15. Reshetina S.Yu. Informatsionno-psihologicheskaya bezopasnost lichnosti (kontury problemy) / S.Yu. Reshetina,

- G.L.Smolyan // problemy informatsionno-psihologicheskoy bezopasnosti. M. : izd–vo instituta psihologii RAN, 1996.
16. Tolochek V.A., Vilches-Nogerol V.V., Mashkova A.S Stili delovogo obscheniya kak psihologicheskie mehanizmyi "sub'ekt-sub'ekt" vzaimodeystviy. V sbornike: psihosotsialnaya adaptatsiya v transformiruyuschemsya obschestve: sub'ekt-sub'ektnaya kommunikatsiya kak faktor sotsializatsii individa. materialyi v mezhdunarodnoy nauchnoy konferentsii. Minsk, 2020. S. 290-295.
17. Tolochek V.A., Vilches-Nogerol V.V., Sizova L.A. Stili delovogo obscheniya i sreda organizatsii: faktoryi vzaimnoy determinatsii Zhurnal Belorusskogo gosudarstvennogo universiteta. Filosofiya. Psihologiya. 2020. # 1. s. 55-69.
18. Tolochek V.A. Stili deyatelnosti: resursnyiy podhod. M.: Izd-vo «Institut psihologii RAN», 2015. 366 s.
19. Tolochek V.A. Stili professionalnoy deyatelnosti / V. A. Tolochek. M. : Smyisl, 2000. 200 s.